

《当代公共关系学丛书》

林瑞基 著

组织传播学

湖南文艺出版社

《当代公共关系学丛书》



林瑞基 著

组织传播学

湖南文艺出版社

组织传播学

林瑞基 著

责任编辑：李恕基

*

湖南文艺出版社出版、发行

(长沙市河西银盆南路67号)

湖南省新华书店经销 湖南省新华印刷二厂印刷

*

1990年4月第1版第1次印刷

开本：787×1092 1/32 印张：9 插页：1

字数：172,000 印数：1—4,600

ISBN 7—5404—0528—7

I·424 定价：3.40元

目 录

第一章 导论.....(1)

第一节 组织.....(1)

一、组织概念.....(1)

二、组织理论.....(4)

第二节 组织传播.....(11)

一、传播.....(11)

二、信息.....(16)

三、组织传播.....(20)

四、组织传播的内容.....(23)

第三节 管理就是传播.....(26)

一、传播与管理.....(26)

二、管理者传播责任模型.....(30)

第四节 组织传播学与相关学科.....(35)

一、“三论”与组织传播学.....(35)

二、管理科学与组织传播学.....(40)

三、公共关系学与组织传播学.....(43)

四、组织传播学的学科性质.....(47)

第二章 组织内部的人际传播 (49)

第一节 概念、意义与模式 (49)

一、人际传播的概念与意义 (49)

二、人际传播的模式 (53)

第二节 人际关系分析 (54)

一、人际关系系统及其影响因素 (55)

二、人际关系的协调模式 (58)

三、人际关系测量 (60)

四、人际关系网络 (65)

第三节 信息与通道 (70)

一、人际传播的信息 (70)

二、人际传播通道 (75)

第四节 人际传播行为分析 (77)

一、互应型传播 (78)

二、交叉型传播 (80)

三、隐含型传播 (83)

第五节 影响人际传播的因素 (85)

一、角色 (86)

二、传播障碍 (90)

三、个体差异 (96)

四、物理因素 (102)

第三章 组织内部的团体传播(106)

第一节 团体传播的基本概念 (106)

一、团体.....(106)

二、团体传播.....(112)

第二节 团体网络与团体角色 (117)

一、团体网络.....(117)

二、团体角色.....(122)

第三节 影响团体传播的因素(127)

一、团体准则.....(127)

二、团体从众性与凝聚力.....(129)

三、团体目标.....(131)

四、团体的工作方式.....(133)

五、团体领导.....(134)

六、团体环境.....(136)

第四节 组织内部传播的基本类型

.....(137)

一、正式传播与非正式传播.....(138)

二、上下传播与平行传播.....(139)

三、单向传播与双向传播.....(143)

四、直接传播与间接传播.....(146)

五、口头传播与书面传播.....(147)

六、语言传播与非语言传播.....(150)

第四章 组织外部传播.....(155)

第一节 组织与环境信息(156)

一、组织与环境关系.....(156)

二、社会环境信息.....(159)

三、市场环境信息.....(162)

四、两个案例.....(169)

第二节 组织产品传播(173)

一、产品固有信息.....(173)

二、产品推销.....(177)

三、产品广告宣传.....(182)

第三节 组织文化传播(189)

一、组织文化与传播.....(189)

二、Z型组织的文化(191)

三、组织文化分析的一个案例.....(195)

第五章 组织传播方法与技巧(203)

第一节 组织传播的效果及其改善

.....(203)

一、传播观念.....(203)

二、有关传播效果的理论.....(204)

三、传播效果的定量技术.....(206)

四、传播效果的研究.....(214)

五、传播效果改善.....	(220)
---------------	-------

第二节 组织传播方法——约谈.....(222)

一、约谈的概念.....	(222)
--------------	-------

二、约谈效果.....	(227)
-------------	-------

三、约谈技巧.....	(229)
-------------	-------

第三节 组织传播方法——会议.....(235)

一、会议的类型与功能.....	(236)
-----------------	-------

二、会议效果.....	(238)
-------------	-------

三、会议的计划与筹备.....	(240)
-----------------	-------

四、会议主持者.....	(244)
--------------	-------

五、会议参加者.....	(249)
--------------	-------

第四节 组织传播技巧——说与写

.....	(250)
-------	-------

一、思维——有效说写的基础.....	(251)
--------------------	-------

二、说的技巧.....	(253)
-------------	-------

三、写的技巧.....	(256)
-------------	-------

第五节 组织传播技巧——听与读

.....	(262)
-------	-------

一、听的技巧.....	(262)
-------------	-------

二、读的技巧.....	(267)
-------------	-------

参考书目.....	(272)
-----------	-------

第一章 导 论

第一节 组 织

本书名为组织传播学，顾名思义，是研究涉及组织的传播问题。本书最重要的两个基本概念也就是组织和传播，而首要的对象是组织。那么什么是组织呢？在本书全面展开对组织传播问题的讨论之前，有必要首先研究组织的概念和理论。

一、组织概念

1. 什么是组织？

组织一词，英文为Organization，来源于器官（organ）一词。在《朗曼现代英语字典》中给组织一词的解释是：（1）安排各部分来形成一个有效的整体；（2）具有特殊目的的一个人群。在汉语中，组织的原意是指编织，《辽史·食货志》上说：“飭国人树桑麻，习组织。”唐代理学家孔颖达最先把组织一词引伸到行政管理上来，他说：“又有文德能治民，如御马之执矣，使之有文章如组织矣。”这些都是对组织的古朴解释，不能成为组织概念的系统完整的定义。

什么是组织呢？组织是由许多相互联系、彼此合作之成员，为了达到一定目标，在一起共同努力工作，而形成的一個整体。在谈到组织概念时，要从如下五个方面来把握它的特征：

(1) 组织由人组成：人的态度、价值观、以及对不同类型的工作的雄心和经验，形成各式各样的利益集团。组织的主体是人，人是组织的主宰者。

(2) 组织的软件系统：组织中的人际关系、角色与工作分配，组织的领导和管理体制，组织计划与政策等。

(3) 组织的硬件系统：生产过程、工厂、机器、材料等一切组织活动应具备的物质基础和技术手段。

(4) 组织环境：组织把产品和服务提供给环境，而组织本身又从环境中获得资源。

(5) 组织是社会发展的手段而不是目的：组织是社会的细胞，健康有生命力的组织，对社会发展起积极作用，会得到社会的支持和肯定；而没有生命力的组织则要被淘汰。社会中的组织生存也服从优胜劣汰的规律。

2. 组织的产生和发展

如果有人要问，在现代社会中存在的最普遍现象是什么？回答是“组织”！组织在现代社会中占据决定性的地位，遍布社会的每一个角落，组织无处不有，无处不在。公司、工厂、学校、商店、医院、银行、教堂等等，只要人能到达、有人生活的地方，组织都存在。可以说，现代社会中的每一个人都不可能离开组织而生活，他的一生都要和组织发生紧密的

联系。如此说来，组织是不是现代社会才存在的呢？其实不然，组织由来已久，在社会发展的历史长河中，组织是渊源流长的。

自有人类社会以来，人们就被迫寻求满足自己更多需要的方法。为了要在自然环境中求得生存和发展，人们学会了组成群体，有效地利用自然资源和自身能力。恩格斯指出：“为了在发展过程中脱离动物状态，实现自然界中最伟大的进步，还需要一种因素：以群的联合力量和集体行动来弥补个体自卫能力的不足……只有在这种集团中才能实现由动物向人的转变。”为了获得更多的对生活的满足，人们还学会在群体中分工，以免劳动的重复，通过分工提高个人的劳动熟练程度和技巧。人类社会一直在追求如何投入最少的人力和资源，经过有组织的社会劳动，获得最大经济收益，来满足不断增长的物质生活需要。

综观人类社会生产力发展的历史，不难理解，组织不是现在才产生的现象，它和人类的生产活动紧密联系在一起，人类社会有了生产活动，组织就存在了。因此，组织是和生产同时产生的，

在生产力水平很低下的时候，组织的形式也很落后，并且呈现出极大的不稳定性。例如，原始部落中的一群人去狩猎，为了狩猎的目标，他们组成群体，共同完成这项生产任务，一旦狩猎活动结束后，他们就会各自解散，等待重新的组合。随着生产的发展，生产规模不断扩大，出现了分工和协作，人们对物质产品也有了最基本和稳定的需求，这时对

于组织的形式、内容和稳定性也就提出更高的要求。因此，组织随着生产的发展而发展。

到了现代，隐士式的生活方式和自给自足的经济已经不存在了，所有的社会生产和社会生活都无一例外地和组织紧密联系在一起，组织则成了社会最基本、最重要的组成部分。现代社会生产的要求，使组织在规模、内容、形式等方面都发生重大变化。在规模上，从小作坊发展到大型钢铁厂，从几个人的手工业到几十万人的大型工业组织，从小企业到企业集团，从民族工业到跨国工业，组织在不断地发展壮大；在内容上，组织涉及生产、流通和社会生活的各个方面；在形式上，组织也千差万别。谁也说不清现在世界上到底有多少组织。旧的组织由于不适应社会发展被淘汰，而新的组织为了社会发展的需要应运而生，每天都有成千上万的组织诞生，这些形形色色的组织构成了如今的大千世界。

二、组织理论

既然组织现象是伴随人类社会的出现而存在，那么社会发展的历史也就是组织实践的历史。在古代，举世闻名的埃及金字塔、巴比伦空中花园，中国的万里长城等建筑，都反映出人们共同劳动的组织实践活动。组织理论的萌芽可以追溯到十八世纪英国的经济学家亚当·史密，他在1776年发表的《国富论》一书中，系统地提出劳动分工，成为以后组织结构层次研究的理论基础。

虽然，组织实践和思想萌芽在社会发展的历史中没有停

顿过，但是，以系统和科学的方法来研究组织，则是十九世纪末叶才开始的。

1. 古典管理学派的组织理论

最先考察组织现象，提出组织理论的是早期古典管理学派的代表人物，如泰罗（F. W. Taylor）提出组织职能理论；以法国法约尔（Henri Fayol）和德国的韦伯（Max Weber）为主要代表的组织结构理论；以及以英国的厄威克（Lyndall Urwick）和美国的戴尔（Ernest Dale）为主要代表的组织设计理论。他们主要集中于研究一般的组织原理和原则，讨论在企业管理中应该遵循哪些组织原则，并揭示组织机构的一些基本规律。

（1）组织职能理论

泰罗被誉为“科学管理之父”，他的管理名著《科学管理原理》于1911年出版，标志着管理科学的产生，同时泰罗也是最先考察组织问题的管理学家。泰罗的管理理论的根本点是以科学的方法（时间动作研究）提高工厂的生产效率，考察的组织基本上是工厂。他主张工厂要实行职能管理，即由许多不同的职能部门来完成组织的工作。泰罗认为组织中的职能部门有两类：一是计划职能部门，这类部门执行组织的管理职能，主要任务是统筹各方面工作，提出并规定作业标准，发布工作指令，并对工作效果进行检查和控制；另外一类是执行职能部门，这类部门完成组织工作的实际操作，如生产的车间、班组，工人的培训部门，辅助生产部门等等。

（2）组织结构理论

古典管理学派的另一代表人物法约尔从指导设计、建立和维持一个组织结构的基本原则出发研究组织结构的问题。在1916年出版的著作《工业与一般管理》中，他提出组织结构设计的十四项基本原则：

- 实行分工与协作原则
- 职权与责任相适应原则
- 纪律原则
- 统一指挥原则
- 集权与分权原则
- 个人利益服从集体利益的原则
- 报酬公平合理与奖励原则
- 管理统一原则
- 组织层次划分及纵横联系原则
- 组织秩序原则
- 人员稳定原则
- 公平原则
- 主动性原则
- 集体精神的原则

在这些原则的指导下，法约尔进一步研究组织的外在结构和内在结构。外在结构首先表现为外部的结构形态，组织在性质上有很大区别，而在外部结构形态上却有相似之处，即一定数目的人员组成的层次结构。组织的人数和层次说明了组织的结构规模。法约尔认为，组织的外在结构并非按职能建立起来的，而是要遵循统一指挥的原则，因此，组织

的结构形态只能是从上而下的直线式结构。组织的内在结构则指组织成员的能力和素质结构，特别是组织各级领导人员的能力和素质结构，主要表现为思维能力、管理能力和创造能力，这些是组织的力量和效率的内在源泉。然而要求组织领导者具有各方面的知识和才能是不可能的。为了解决这个问题，法约尔在坚持统一指挥的原则下，创造性地提出设置组织的智囊和参谋机构，来协助高层管理者的工作。

被后人称为“组织理论之父”的韦伯在《社会与经济组织的理论》中指出著名的组织官僚结构（Bureaucracy），也译为科层制度。他指出：“纯官僚式的行政组织，即各种独裁的官僚形式，从纯技术观点上看，能够取得最高的效率，在这个意义上说，它是已知的对人类进行必要的管理的最合理的方法。它优于其他形式之点是其准确性、稳定性、严格的纪律性和可靠性。这样，就有极大的可能来估计组织的领导人及与其有关的执行人员的工作效果。还有，它在效率方面和经营范围方面都比其他形式优越，而且完全可以正式地应用于各种行政管理任务。”韦伯所说的Bureaucracy并不是指通常意义上不负责任的官僚，而是一种规范的组织结构，它反映出德国从封建社会向资本主义社会过渡时期的一种效率高、具有理性化的组织体系。韦伯关于官僚结构的组织理论，直至今现在仍然有很大的影响，有人认为这种组织结构能够适应现代科学技术和社会现代化进程对组织的要求。

（3）组织设计理论

厄威克和戴尔等人也从效率的观点来研究组织结构问

题，但他们更重要的是着眼于组织的目标，来考察组织结构的设计。厄威克对古典管理学派的组织理论进行系统的总结，提出适用于一切组织的八项原则。

- 目标原则：一切组织都有目标
- 对应原则：权限与职责相对应
- 责任原则：上级对所属下级的工作绝对负责
- 等级原则：组织划分成若干等级和层次
- 管理幅度原则：上级领导人直接管辖的下级人数一般

不超过5~6人

- 专业化原则：一个人执行单一职能的工作
- 协调原则：组织各层次、各部门之间要协调一致
- 明确性原则：对组织中的角色、任务要有明确的规定

组织设计论者认为组织设计不仅是技术性的问题，更应该服从组织理论的一般原则，因为组织的软件系统比硬件系统可能更为重要，因此在组织设计时更应该重视这种组织形式的设计。此外，他们还提出组织目标在组织设计中的重要性，认为只有组织目标才能真正指导组织结构的正确设计，组织设计一定要根据目标来进行。

2. 行为科学学派的组织理论

古典管理学派的组织理论从组织职能、组织结构和组织设计来研究组织问题，但却很少致力于组织的最重要方面——人与人际关系的研究。1927年梅约(Elton Mayo)等人来到美国西方电气公司的霍桑工厂，主持了著名的霍桑试验。梅约总结了霍桑试验的结果，从而提出人际关系学说。梅约

对于组织理论的最重要贡献在于他发现并提出的“非正式组织”的概念。梅约认为正式组织是理性的组织，其行为准则是通过服从原则提高效率；而非正式组织则建立在人际关系基础之上，其行为准则是通过心理沟通保持感情上的联系。梅约关于非正式组织的概念和人际关系学说，为组织理论的研究提供了新的课题。一直到现在，这些理论都吸引着研究人员的兴趣。

在人际关系学说基础上发展起来的行为科学，为从人的心理和行为来研究组织问题提供了完整的科学理论。组织行为学就是这样的一个学科。组织行为学从组织成员的需要、动机的心理过程来研究他们的行为，并确立各种激励他们工作积极性来提高组织效率的方法和理论。组织行为学不仅从个体这个层次上研究组织问题，而且还从团体和领导的层次上来研究，通过对个体行为、团体行为和领导行为的研究，构成完整的组织行为研究框架。组织行为研究的代表人物还有马斯洛（Abraham Maslow）、赫茨伯格（Frederick Herzberg）、麦克里格（Douglas McGregor）等人。

与行为科学的组织理论紧密相关的是巴纳德（Chester Barnard）的社会系统组织理论。巴纳德认为组织的最重要元素是目标、协作和信息的传播。组织的标志在于目标，他认为不应该在正式组织之外去考察非正式组织，而要把非正式组织放在正式组织范围中，来研究它们能否对实现组织目标做出贡献。组织的实质在于协作，组织是协作的系统，最重要的是抓住人与人之间的协作关系。组织成员之所以要协作，