

# 組織溝通與勞資關係之跨文化研究-以台灣地區臺美日企業為例=a cross-cultural research of organization communication and indu

盧怡君、朱寶青

E-mail: 9022042@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

為了增加競爭力與達成組織目標，企業必須清除妨礙組織競爭力成長的內部障礙，才能使企業達成願景的實現和企業使命的發展，其中勞資和諧是主要因素，而組織溝通正是勞資和諧的重要關鍵因素，對勞資之間關係的契合與發展有莫大的影響力。本研究的主要研究目的有以下幾點：一、探討企業之組織溝通受到哪些因素的影響。二、了解受訪之台、美、日企業在組織溝通時，溝通過程進行的流程與組織溝通的傾向。三、以受訪台、美、日企業來初步探究台灣地區台、美、日企業之勞資關係是否具有特別類型。本研究主要發現如下：一、外資雖然有在地化的傾向，但彼此間仍具有差異性。二、台、美、日企業之國家文化因素，易影響組織文化、管理制度與個人對溝通的認知，進而影響組織溝通過程的進行。三、受訪之美資企業在溝通上有偏向個人主義的傾向，日資企業偏向集團主義的傾向，而台資有關係主義的傾向。四、企業內個人因素對組織溝通模式的影響，以個人對組織溝通的認知具有較大的影響力。五、受訪之台、日企業對組織溝通問題的處理皆偏向面對面溝通。美資企業則偏向E-mail溝通，當溝通出現嚴重問題時亦採取面對面溝通。六、勞資關係類型方面，受訪之台資企業的勞資關係偏向人際關係型；日資企業的勞資關係偏向集體協商型；美資企業的勞資關係則是偏向權利義務型。

關鍵詞：組織溝通；勞資關係；文化差異

## 目錄

封面 簽名頁 授權書.....	iii	中文摘要.....	iv
英文摘要.....	v	誌謝.....	vii
.....	viii	圖目錄.....	x
.....	xi	表目錄.....	x
.....	xi	第一章 緒論.....	1
.....	1	第一節 研究背景與動機.....	1
.....	1	第二節 研究目的.....	2
.....	2	第三節 研究流程.....	3
.....	3	第四節 研究方法.....	6
.....	6	第二章 文獻探討.....	7
.....	7	第一節 文化意涵.....	7
.....	7	第二節 組織溝通.....	17
.....	17	第三節 勞資關係.....	32
.....	32	第三章 研究方法.....	40
.....	40	第一節 研究架構.....	40
.....	40	第二節 研究方法探討.....	42
.....	42	第三節 研究對象.....	48
.....	48	第四節 訪談進行.....	53
.....	53	第四章 資料分析與結果.....	56
.....	56	第一節 外部環境分析.....	56
.....	56	第二節 組織因素分析.....	59
.....	59	第三節 個人因素分析.....	63
.....	63	第四節 組織溝通過程分析.....	66
.....	66	第五節 勞資關係分析.....	72
.....	72	第六節 修正研究架構.....	78
.....	78	第五章 結論與建議.....	80
.....	80	第一節 研究結論.....	80
.....	80	第二節 研究限制.....	83
.....	83	第三節 研究建議.....	84
.....	84	參考文獻.....	86
.....	86	英文部分.....	86
.....	86	中文部分.....	90
.....	90	附錄一 深度訪談題綱.....	94

## 參考文獻

英文部份: 1.Barnard, C. I. ( 1968 ) , The Functions of The Executive, MA:Harvard Univ. Press, Reprint. 2.Bean, R. ( 1985 ) , Comparative Industrial Relations, New York: St. Martin ' s Press ; 3.Berlo, D. K. ( 1960 ) . The Process of Communication. N.Y. Holt, Rinehart & Winston, p.30-32 ; 4.Chandler, F. G. (1995), Fundamentals of Business Communication , Chicago ; 5.Carol Yeh-Yun Lin ( 1997 ) ; Labour relations in Taiwan:a cross-cultural perspective , Industrial Relations Journal 28:1, 56-67. 6.Culnan & Markus ( 1987 ) , Handbook of organizational communication. Information technologies: structure patterns of organizational relational relationships. Newbury Park, CA:Sage ; 7.Daft, R. L. & Lengel, R. H. (1986), Organizational Information Requirements, Media Richness and Structural Design, Management Sciences, Vol. 32, No.5, pp.554-571. 8.Deal, Terrence E. & Kennedy, Allan A. ( 1982 ) , Corporate cultures : the rites and rituals of corporate life. Reading, Mass. : Addison-Wesley. 9.Ely, M. , Anzul, M. , Friedman, T. , Garner, D. & Steinmetz, A. M. (1991). Doing qualitative research: Circles within circles. PA: The Falmer Press. 10.G. Hofstede ( 1980 ) , Motivation, Leadership and Organization: Do American Theories Apply Abroad?,

Organizational Dynamics, Summer 1980 ; 11.Goldhaber, G. M. ( 1983 ) , Organizational Communication. Dubuque, IA:Brown.

12.Greenbaum, H.H. (1982) , The Audit of Organizational Communication Contemporary Perspectives in Organizational Behavior, Boston: Allyn & Bacon. 13.Hammersely, M.(1992). What ' s Wrong with ethnography? New York: Routledge. 14.Hofstede ( 1980 ) , Culture ' s Consequence. Sage Publication ; 15.ILO ( 1991 ) , Multinational Banks and Their Social and Labor Practices, Geneva: ILO ; 16.King R. C. & Xia, W., ( 1997 ) , Media Appropriateness: Effects of Experience on Communication Media Choice, Decision Sciences, Vol. 28.

17.Communication Media Choice, Decision Sciences, Vol. 28. 18.Kiyoshi Kojima ( 1978 ) , Direct Foreign Investment : a Japanese Model of Multinational Business Operations, Croom Helm, London. 19.Kochan, Thomas A., Harry C. Katz and Robert B. McKersie ( 1986 ) . The Transformation of American Industrial Relations, New York: Basic Books Inc. ; 20.Lengel, R. H. (1983). Managerial Information Processing and Media Selection Behavior. Unpublished dissertation, Texas A&M University, College Station. 21.McKenney, J. (1985). The influence of computer based communication on the organization. Unpublished working paper 9-785-053, Harvard Business School. 22.Pace, R. W. and Faules D. F.(1994),Organizational Communication, third edition, New Jersey:Prentice Hall, Inc. ; 23.Patricia Hayes Andrews & Richard T. Herschel ( 1997 ) , Ethical implications of technological advances on business communication, The Journal of Business Communication; Urbana,Vol.34(2).

24.Peterson, R. B. (1979). Systematic Management in Human Resources, Massachusetts: Addison-Wesley Publishing. 25.Rice & Shook ( 1990a ) , Voice massaging, coordination, and communication. In J. Galegher, R. E. Kraut, & C. Egidio, Intellectual teamwork:Social and technological foundations of cooperative work. p.327-350. 26.Rice & Shook ( 1990b ) , Relationships of job categories and organizational levels to use of communication channels, including electric mail:A meta-analysis and extension. Journal of Management Studies, p.195-229. 27.Rogers & Agarwala-Rogers ( 1976 ) , Organizational Communication, Massachusetts :Addison-Wesley Pub. 28.Ronen, & Sincha, (1984). Comparative and International Management, New York: John Wiley. 29.Sathe, Vijay (1983). Implications of Corporate Culture: A manager ' s Guide to action, Organizational Dynamics(Autumn): P.5-23. 30.Silverman, D. (1993). Interpreting Qualitative Data: Methods for Analysing Talk, Text, and Interaction. 31.Slavin, Robert E. ( 1992 ) , Research methods in education. Boston : Allyn and Bacon, 2nd ed. 32.Sproull & Keisler ( 1986 ) , Reducing social context cues: Electronic mail in organizational communication. Management Science, p.1492-1513. 33.Strauss, A. and Corbin J. ( 1990 ) Basics of Qualitative Research:Grounded Theory Procedures and Techniques. Newsbury Park, CA:sage. 34.Taylor, J. R. ( 1993 ) , Rethinking the Theory of Organizational Communication, New Jersey: Ablex Publishing Norwood. 35.Van Manen, M. (1991). Reflectivity and the pedagogical moment: The normativelyof pedagogical thinking and acting. Journal of Curriculum Studies, 23(6), 507-536. 36.Wiedemann, Charles ( 1959 ) , Labor-management relations. New York : Reinhold. 中文部份: 1.Bonoma, T. V. & Zaltman G. , 余振忠譯 ( 1994 ) , Psychology For Management ,台北:遠流出版事業股份有限公司。 2.Rudolph F. Verderber & Kathleen S. Verderber著, 曾端真、曾玲譯 ( 1996 ) , 人際關係與溝通, 揚智文化。 3.中華民國華僑及外國人投資、對外投資、對外技術合作、對大陸間接投資、大陸產業技術引進統計月報 ( 1988 ) , 12月, p.32?p.36. 4.王世榕 ( 1986 ) , 「工業倫理與勞資關係研討會論文集」, 勞工論叢第三期, 國際勞工研究資料中心印行。 5.王威程 ( 1992 ) , 「組織內工作溝通與勞資關係之研究--以食品業為對象」, 東海大學企業管理研究所。 6.王素鸞 ( 2001 ) , 貿易雜誌, No.72,P.7. 7.中華民國華僑及外國人投資、對外投資、對外技術合作、對大陸間接投資、大陸產業技術引進統計月報 ( 1998 ) , 「核准外國人投資統計表」, Dec., p.32-36. 8.方妙玲 ( 1991 ) , 「企業環境與組織結構對組織內工作溝通的影響 - 以台中區企業為實證研究對象」, 東海大學企業管理研究所。 9.井上甫著, 陳瑞益譯 ( 1989 ) , 勞僱關係, p.2. 10.朱美珍 ( 1993 ) , 「社會科學研究中有關質的探討」, 台北市:復興崗學報, No.45,pp.64-85. 11.余美貞 ( 1999 ) , 「電子郵件使用後對組織溝通之探討研究 - 以資訊電子業為例」, 東華大學國際企業管理研究所。 12.吳永欽 ( 1999 ) , 「美日兩國外商派台經理人之跨文化效能研究」, 大葉大學工業關係研究所。 13.吳萬益(1995), 「中美日在台企業經營環境、組織結構及策略運作互動關係之研究」, 管理科學報, Vol.24,No.1. 14.李蘭甫(1994), 國際企業論, 台北:三民書局。 15.沈介文(1999), 「台灣科技公關公司核心能力之研究」, 1999中華民國科技管理論文研討會論文集, 中山大學。 16.杜世娟 ( 1999 ) , 「國際企業佈局策略與子公司溝通模式之研究」, 政治大學國際貿易研究所。 17.林坤成 ( 1991 ) , 「研究發展與行銷部門間溝通之研究」, 文化大學企業管理研究所。 18.林為哲 ( 1999 ) , 「從溝通媒介看組織溝通與工作滿足」, 雲林科技大學資訊管理研究所。 19.邱兆偉 ( 1995 ) , 美國教育改革研究, 台北:師大書苑。 20.許士軍 ( 1996 ) , 「定性研究在管理研究上的重要性」, Chang Yuan Journal, Vol.24,No.2,pp.1-3. 21.陳繼盛 ( 1992 ) , 「我國多國籍企業勞動事件之準據法」, 華岡學報, Vol.9,文化大學商學院印行。 22.陳信廷 ( 1997 ) , 「在台外商銀行勞資關係之研究」, 文化大學勞工研究所。 23.森五郎;蔡宗義譯 ( 1998 ) , 日本的勞資關係體系, 台北:行政院勞委會。 24.黃國良 ( 1988 ) , 「勞資關係中企業倫理與職業倫理之研究 - 以高雄市製造業為例」, 中山大學企業管理研究所。 25.黃瑞琴 ( 1996 ) , 質的教育研究方法, 台北:心理。 26.黃孟藩、趙苹、王鳳彬 ( 1995 ) , 管理概論, 台北:五南圖書出版公司。 27.張紹勳 ( 1998 ) , 「社會科學個案研究、調查研究及實驗研究法的比較」, 民意研究季刊, No.205,P.1-14. 28.張庭源 ( 1999 ) , 「不同組織環境下之勞資關係影響研究」, 大葉大學工業工程研究所。 29.趙必孝 ( 1988 ) , 國際企業管理, p.254. 30.趙守博 ( 1986 ) , 「勞資和諧的想法與作法」, 勞工研究季刊, vol.84, p.20. 31.歐用生 ( 1989 ) , 「教育研究的新方向 - 質的研究」, 國民教育月刊, No.29. 32.經濟部投資審議委員會 ( 1992a ) , 「僑外及外國人力投資分析報告」, 台北。 33.楊國樞、文崇一、吳聰賢、李亦園編 ( 1998 ) , 社會及行為科學研究法, 台北, 東華書局。 34.蔡敦浩 ( 1985 ) , 「策略性決策過程之研究」, 政治大學企業管理研究所。 35.簡春安、鄒平儀 ( 1998 ) , 社會工作研究法, 台北:巨流圖書。 36.鄭至傑 ( 1999 ) , 「溝通媒介選擇與組織溝通效果:溝通情境與關係的影響」, 台灣大學心理學研究所。 37.藍科正 ( 1992 ) , 「台灣工會組織及其功能之研究」, 勞動學報, 1992,Jun.,P.1-25. 38.藍科正 ( 1993 ) , 「在台外資企業勞資關係之研究」, 因應國際化之人力資源管理學術研討會論文集, 中山大學。 39.藍科正 ( 1994 ) , 「在台外資企業勞資關係之調查研究」, 勞資關係論叢, 1994,Dec. 40.藍科正、吳惠林 ( 1991 ) , 「青年就業市場的趨勢分析」。台北:青輔會。 41.鍾志賢 ( 1997 ) , 「人力資源之控制型態與組織氣候」, 政

