

探討相異組織間的語藝視野建構：
以新店慈濟醫院及星巴克慈濟門市為例

**The rhetorical vision of construction in
different organizations: An analysis of Tzu
Chi Hospital and Starbucks Tzu Chi store.**

江啓義
世新大學口語傳播學系碩士班學生
s84460@hotmail.com

探討相異組織間的語藝視野建構：

以新店慈濟醫院及星巴克慈濟門市為例

The rhetorical vision of construction in different organizations: An analysis of Tzu Chi Hospital and Starbucks Tzu Chi store.

江啓義 Chiang, Chi-I

世新大學口語傳播學系碩士班學生

Postgraduate of Shih-Hsin University department of Speech Communication
s84460@hotmail.com

摘要

本研究以新店慈濟醫院與星巴克慈濟門市為例，探討星巴克受到慈濟的組織文化影響，會造成怎麼樣的影響。研究問題為星巴克與慈濟人文志業所呈現出的語藝視野為何？並探討兩組織的意識及真實如何建構與凝聚，最後如何對其他相同的小團體帶來啓示。研究方法運用訪談慈濟員工及星巴克職員做為文本，輔以參與觀察法，從日常溝通中創造文本，並以文本為基礎，創造共同的語藝視野。

研究發現，藉由幻想主題的爬梳，發現兩組織型塑出的場景、角色及行動主題皆類似，但慈濟受到佛教的影響，產生的語藝視野較為內斂；星巴克受到美式文化的薰陶，呈現外放與活潑。雖然兩組織風格與文化特色差異頗大，但經由共同的幻想主題與語藝視野，也讓兩組織營造和諧氣氛。

關鍵字: 星巴克、慈濟、幻想主題、語藝視野

Abstract

Enterprise, focus on service and training more and more than before. But store within outer organization would be effected. This study is talking Taipei Xing Dian Tzu Chi Hospital and Starbucks Tzu Chi store as an example to explain what changes and effects would happen.

Research method adopting In-depth interview and Participant observation method, interviewing employees from Tzu Chi Hospital and Starbucks Tzu Chi store to be text, and how to create common Rhetorical Vision.

According to the result, with generalizing and analyzing Fantasy Theme, different organizations have conflict between each other.

Keywords: Starbucks; Dian Tzu foundation; Fantasy Theme, Rhetorical Vision

目 次

第一章 緒論	1
第一節 研究動機.....	1
第二節 研究問題與研究目的.....	1
第二章 文獻探討.....	3
第一節 星巴克在台灣發展與組織結構.....	3
第二節 慈濟基金會的發展與組織結構.....	4
第三節 符號融合理論與幻想主題的概念及理論..	4
第三章 研究方法.....	6
第一節 研究設計.....	6
第二節 研究方法與資料蒐集.....	6
壹 深度訪談法.....	6
貳 參與觀察法.....	6
第四章 研究結論與限制.....	7
第一節 幻想主題的呈現.....	7
第二節 語藝視野的呈現.....	9
第三節 研究限制與建議.....	10
參考文獻.....	11

壹、緒論

一、研究動機

管理大師彼得·杜拉克（Peter F. Drucker）說：「新經濟就是服務經濟，服務就是競爭優勢」，他又說：「企業存在的目的，在於創造顧客、服務顧客、滿足顧客」。在台灣，有許多以服務優秀為招牌的連鎖餐飲業，致力於顧客服務，並創造舒適的環境、一致的服務話術與品質，讓顧客能夠回流，甚至培養一群忠實的熟客，讓他們的回流率極高。

能夠提供優質服務的原因非常多，其中最重要的有組織文化的養成及員工教育訓練的落實。彼得·杜拉克說：「我們再也不能將教育責任推給學校！每一間雇有員工的機構都必須成爲一位教師。」湯姆·彼得斯（Tom Peters）則提出了「組織即大學（organization-as-university）」的概念，在目前企業林立的市場當中，有許多公司漸漸重視教育訓練，而教育訓練也扮演非常重要的角色。星巴克執全世界咖啡產業之牛耳，向來有許多聞名於世的組織文化及價值信念，這也帶動了星巴克能在咖啡產業快速擴張性的成長表現。

但是，星巴克擁有相當紮實的教育訓練與悠久的組織文化，服務應該相當一致，不過，在台灣卻有一些門市的服務相當特殊，例如，位於慈濟醫院內的星巴克門市，慈濟人文志業是一個相當具規模的慈善組織，也具有相當強大的組織文化，當兩個相異組織文化相互衝突或有摩擦時，產生出的影響，是研究者欲探究的現象。語藝學者貝里布魯米特（Brummett）於1976年提出「相互主觀的概念」（intersubjective），他認爲人們都是在溝通的過程當中得到意義，如果用這個道理套用在其他的學科當中，連科學也算是語藝的範疇之一。換句話說，當慈濟與星巴克在溝通中，勢必也將產生一些不同的語藝視野，相當值得探討。

二、研究問題與研究目的

以傳統的觀點認知，不同地區的餐飲服務業雖然會因應不同的場域而有些許差異，但是經由相同的教育訓練與組織文化的薰陶，應該會營造出相同的氣氛與一致的服務特色。不過研究者發現，位在不同組織內部的連鎖服務業，還是會受到外在組織的影響，而有不同的服務差異，舉例來說，佛教組織內部的星巴克會用「感恩」取代「謝謝」、用「師兄與師姐」取代「先生與小姐」。

本研究希望能探究在不同的組織裡，連鎖業會受到外部組織的哪些影響，並創造出雙方共同的語藝視野，主要的研究目的與問題共有二，以下說明：

（一）創造雙方的語藝視野

當代語藝觀點的幻想主題批評，是一個能夠藉由小團體的成員共享世界觀的批評分析方法，透過幻想主題的觀點進一步發現團體的語藝視野，本研究使用深度訪談法，透過資深的慈濟志工與星巴克內部職員的訪談資料，瞭解互動狀況及員工間認知的影響。林靜伶（2000）說明幻想主題的批評方法能夠了解團體的認

同、向心力如何透過語言符號共享而達成，而在團體中，他們共享的共同符號如何建構幻想世界，而幻想世界如何經由覆誦、共享，最後由語言符號所建構的幻想世界如何使團體成員採取行動。

本研究藉由文獻探討的整理，探討星巴克及慈濟的發展與組織特色，並透過雙方的比較，整理出各自的組織特色，及各自的符號，進而能整理出共同的語藝視野。

(二) 藉由研究創造更多貢獻

本研究提出的研究問題為星巴克與慈濟人文志業所呈現出的語藝視野為何？進一步探討兩組織的意識及真實如何建構與凝聚，最後以此個案為例，如何對其他相同的小團體帶來啟示，是研究者欲探討的研究問題。

貳、文獻探討

本研究的主要目的，是欲探討在同一連鎖企業中，因受外在組織影響，而有不同的服務話術或差異。因此，在文獻探討中，本章將分為三個部分探討：第一部分為星巴克在台灣的發展與組織文化；第二部分為慈濟人文志業的發展與組織文化；第三部分為符號融合理論與幻想主題的概念及理論。

一、星巴克在臺灣發展與組織文化

統一星巴克股份有限公司，星巴克(Starbucks Coffee)，屬於美式咖啡的一種，為北美第一大連鎖 Starbucks 與國內統一集團合資成立的統一星巴克股份有限公司，自 1998 年 3 月成立，星巴克不賣中式簡餐，但有貝果、三明治、糕點等，採用自助式服務，設有調理吧檯，提供奶球、糖包與紙巾等自由取用。根據星巴克網站資料，其咖啡豆是全球各地購買高品質的阿拉比卡咖啡，若豆子烘焙的品質未達標準或是拆封後一星期未賣出，都要被淘汰。除了在咖啡豆上堅持品質外，還搭配獨特的空間設計理念，提供消費者一個品嚐咖啡的好去處。

統一星巴克股份有限公司以 Starbucks Coffee Company 在全球各地選購、烘焙的優質咖啡豆為根本，並甄選優秀人才，提供台灣消費者高品質的咖啡及優質服務，搭配星巴克獨特的空間設計，提供消費者一個品嚐咖啡的好地方(詹益昕，2007)。

1998 年 3 月 28 日，星巴克在天母開設第一間店，2000 年在台中展店，同年獲得國際行銷傳播經理人協會評選為「2000 年行銷傳播卓越獎」第二名；2001 年，Frappuccino 在華人市場正名為「星冰樂」；2002 年，統一星巴克在台灣與上海共享營運模式，並在台灣展店達 100 家；2007 年，台中大英門市開幕，為星巴克第 200 間門市；2011 年，為提倡星巴克環保理念，開設台灣第一家符合美國綠建築協會認證的綠建築商業空間；2013 年，星巴克在台灣展店達 300 間，同時開設台灣第一家 DT (Drive Thru) 得來速門市，設於台南永康中正及台中崇德昌平門市，單日業績更創亞洲地區單日業績新高的記錄。

由於星巴克認定每位員工都是品牌構成的要素，經由統一的訓練模式，才能確保一致的服務品質，並建立星巴克的優良形象。因此，在組織結構方面，美國星巴克於各區域的門市，皆依照各職等發行旅程手冊，從咖啡調味師、值班經理、店副理、店經理、區經理、營業區經理、team 主管、部主管等，皆有明確的工作職責、學習培訓計畫、晉升機會，以及成就的可預見程度。

此外，各職責的夥伴皆有相對應的培訓課程，且進入新職位時，皆須完成學習旅程，旅程內容包括咖啡知識、品牌行銷、食品衛生、門市安全、咖啡烘焙與品嚐、進階銷售、飲料序列、顧客服務等。

二、慈濟基金會的發展與組織文化

1966年5月14日，慈濟基金會的前身「佛教克難慈濟功德會」於普明寺正式成立，創辦人證嚴法師指出，成立功德會的宗旨，在於顯揚佛法救世利生的教義，將釋迦牟尼佛所啓示的藥師佛十二大願，普遍實行於社會（釋德凡，2003）。慈濟的名稱由來，慈代表的是予樂，教導人對貧窮苦難發起一分悲心，幫助苦難人，帶給自己與他人歡喜；濟代表濟度眾生苦難，若每人都可以發起一分悲憫心，則能有無限力量拔除其苦。

張培新（2004：57-58）提及，慈濟的發展分爲三階段，第一階段爲濟貧階段（1966-1978），此階段慈濟功德會成立，直到1978年證嚴法師決定籌建慈濟醫院。期間，以濟貧爲主。第二階段是醫院籌建與啓業階段（1979-1989），此階段醫院興建，並於1986年完工，使得慈濟慈善工作獲得大眾重視，慈濟功德會委員數及志工數大幅成長。1990年起，進入第三階段，慈濟成立總管理處，開始朝向慈善、醫療、教育、文化等四大志業。

慈濟成爲一完整具制度化體系的組織，並非1980年設立志業中心才開始，而是因應政府要求，非營利組織需有財務單位才可訪貧、並因訪貧後才有社工單位等，這一連串的關係也使得在志業中心成立前，慈濟就得以有一套完整的制度化及組織架構。到了1987年，證嚴法師提出了慈濟內部的組織再造，成立管理中心，將功德會海外分會、國內分會及相關志業（醫院、學校等）一同管理，建立一套有系統的管理組織。

三、符號融合理論與幻想主題的概念及理論

在當代語藝觀點的許多理論中，包曼（Ernest G. Bormann）於1972年提出符號融合理論及語藝分析方法-幻想主題分析（Fantasy-theme criticism），對小團體提供能進一步探討的方向。

另一位學者貝爾斯（Robert F. Bales）於1970年，針對小團體提出了群體幻想的概念，這也是讓包曼獲得啓發，並發展成符號融合理論及幻想主題方法，這也幫助研究者能夠了解小團體間如何共享世界觀的研究方法。林靜伶（2000）說，在群體幻想中，參與者會進入忘我、興奮的對化狀態，而一些共享的幻想或戲劇就會不斷浮現，這些幻想，可透過文字或非文字所產生，參與者不斷附和與覆誦，進而產生了共享的戲劇或幻想主題。

貝爾斯於1970年發表個性與人際行爲（Personality and Interpersonal Behavior）中，提出了一個研究小團體傳播的架構與過程。而貝爾斯對小團體傳播研究中，發現了小團體中的團體幻想，並對特定的情節產生幻想串連，進而產生了團體文化。

幻想主題並沒有一定的模式與步驟，林靜伶（2000）也說明，分析步驟不應該是爲固定的、一成不變的過程。但她也提供了建議的步驟，依序爲：

- （一）初探某一團體內部特定員工共享一些幻想主題的可能性
- （二）蒐集並分析該團體產出的相關論述
- （三）找出並登錄幻想主題

(四) 分析幻想主題、歸納幻想類型、建構語藝視野

參、研究方法

一、研究設計

本研究採用幻想主題批評方法，運用深度訪談法及參與觀察法進行文本的蒐集及分析。從兩種的研究方法中，試著建構出兩個組織的幻想主題、幻想類型及語藝視野。

包曼認為，從幻想主題、幻想類型到語藝視野，所形成的語藝社群都有共享的價值觀與信念，透過幻想主題的分析也可以瞭解內部成員的動機與情感。星巴克與慈濟同屬擁有嚴謹制度的組織文化的體系，因此運用幻想主題批評方法解析兩組織。

二、研究方法與資料蒐集

(一) 深度訪談法

社會科學研究方法只要涉及人的理念、語言表達或意義建構，深度訪談就被視為相當有用的資料蒐集方法（Charmaz, 2006）。在本研究中，深度訪談主要做為研究者與訪談對象進行第一手的資料蒐集，雖然談話方式有些為引導式談話，但期能藉此讓研究者對特定主題或受訪者身上獲取經驗與深入的理解。

訪談可以分非結構式、半結構式或結構式，在本研究訪談法的方式選定上，以半結構式與非結構式進行訪談，前者採正式之深度訪談，訪談大綱分為兩部分：一、該組織之組織文化，就與顧客（病患或家屬）溝通時，身為夥伴（志工、醫護人員）應有的應對流程與該流程所象徵的含意等。二、詢問夥伴（志工、醫護人員）對於該組織的認同程度，以及其在工作間的互動或溝通方式。除了依據大綱外，也針對相關組織的內部問題，進一步追蹤。非結構式則屬一般談話，並非正式的會話訪談情境。

深度訪談地點選定為星巴克慈濟門市客席區及新店慈濟醫院一樓之靜思書軒，依照星巴克公司規定，因研究而須錄音之訪談紀錄必須經過區經理或總部許可，本文多以紙筆記錄；靜思書軒訪談之志工及醫護人員，則部分有進行錄音。

（表一）深度訪談受訪對象資料表

訪談日期	受談者	服務單位	職稱	年資
5月20日	S	星巴克慈濟門市	店副理	4年
5月23日	J	新店慈濟醫院	麻醉科醫師	3年
5月28日	T	星巴克慈濟門市	值班經理	2年
6月1日	P	新店慈濟醫院	志工	8年

(二) 參與觀察法

幻想主題的分析方式最重要的是文本，參與觀察法能夠最實際的經由互動與溝通的創造能夠分析的文本，另外，研究者欲研究之幻想主題，並非完全利用深度訪談就能建構出來，因此，藉由參與觀察法，經由團體傳播模式以及觀察團體

成員間的互動觀察，期能整理出影響與差異。

肆、研究結論與限制

一、幻想主題的呈現

本研究開始前，已先針對星巴克及慈濟所整理或產製之文本進行初步的閱讀及分析，過程中，也對團體成員進行初探性的訪談，並且在團體中尋找可能的幻想主題。從尋找及閱讀可能的文本中，星巴克的組織文化中，不斷出現對服務的熱忱、熱心，以及對飲料品質的堅持等；慈濟則出現慈悲為懷、助人等。

符號幅合理論的基本單位是幻想主題。在包曼的理論當中說明，幻想主題是建構一群人共享真實的基本單位。這些共享的單位以戲劇呈現。佛思(Foss, 2002)建議研究者可從三個形式來登錄幻想主題，分別為場景主題(setting theme)、角色主題(character theme)，以及行動主題(action theme)。

(一) 場景主題：

根據訪談後的結果，慈濟的志工 P 表示：「慈濟不只是個濟貧的機構，更是你的家。」來醫院看診的無非都是老弱婦孺，且有可能面對生老病死，不過慈濟醫院要脫離死氣沉沉的人間煉獄（意指經過開刀、手術或吃藥等痛苦的過程），看到的是處處充滿笑容的志工（師兄師姐），甚至繚繞著音樂的氛圍，相當溫馨。這與慈濟醫院麻醉科醫師 J 具有相同觀點，J 待過三間醫院，與天主教醫院及公營醫院相比，慈濟醫院整體上不像是個醫院，而是像個多功能的庭院，除了平日看診外，也會有許多的志工定期在醫院內聚會及表演，診間及掛號處旁，還有鋼琴或聲樂的表演，充滿愛與溫暖。

在星巴克，店副理 S 及值班經理 T，則皆定位「第三個好去處」。星巴克長期以來致力與顧客關懷與共愛地球，在顧客關懷這部分，S 表示，不把顧客當成一筆交易、T 表示，將自己當成綠圍裙的主人，提供顧客一個除了家、工作地點外的第三個好去處。

(二) 角色主題：

在慈濟醫院，志工們在教育訓練中，將自身定位為佛教精神的實踐者。P 志工表示，每天早上擔任志工前，他們會在會議廳前集合，並且精神喊話，並且有秩序的、有耐心的、有熱忱的服務來醫院的病患及家屬，每位病患不稱小姐與先生，稱之為大德，每位都是菩薩，在每次擔任志工的服務中，都在實踐佛教精神。醫師 J 也說，慈濟醫院不僅是幫病患看診，他們也自詡為「慈善園丁」，每個月定時到鄉下義診，或輪調到其他較為偏遠的分院幫忙，希望能盡一些醫療的義務與良善。此外，志工及醫師們稱病情較嚴重的病患為生命鬥士，並給予正面力量。

在星巴克，同事間稱為「夥伴」，重視員工情感與價值。星巴克執行長 Schultz 將星巴克的成功很大的一部分歸功於員工間，他曾說：「如果有一種令我在星巴克感到最自豪的成就，那就是我們在公司的員工間建立起的那種信任與自信的關係。」從「夥伴」的用字，可見星巴克對員工的重視。值班經理 S 在場景主題就表示自己是「綠圍裙的主人」，而店副理 S 則說在門市內的夥伴與顧客的關係就

像是朋友，親切的招呼語問候，讓顧客與夥伴的距離拉近，也使得醫院內的氣氛不那麼緊張，反而是舒服而融洽的。

（三）行動主題：

在慈濟，醫院本身就不是一般常人會時常進出的場所，因此在面對罹患疾病的患者，志工與醫生們也運用了許多不同的方法與行動策略。醫師 J 表示，「尊重生命、濟困扶危」是慈濟相當重要的理念，經由協助病患及關懷病患家屬，也能讓他們尊重生命。志工 P 表示，與其他醫院最大的不同，慈濟提供了最多的志工，並透過佛教的關懷，關心每一位如同家人的病患們。

在星巴克，店副理 S 強調，慈濟門市就如同心靈花園，在這裡，經由夥伴的話術或服務，能薰陶每位顧客，使其在此感覺愉快且自在，重要的是，無論在任何地方，都能感受到與星巴克相同的關懷與愛。值班經理 T 說，在醫院內，會提供更多的關懷，因院內老人家居多，需要更多耐心，把顧客當成自己的父母親或身旁的朋友，且多份同理心。

在三個幻想主題中，夠過深度訪談及參與觀察法，發現兩組織的幻想主題有些類似之處。場景主題方面，雙方皆定義為「家」，但慈濟將家定義為真正的家庭般，有家人關懷、有音樂環繞、有溫馨的氣氛，感受是柔和的；星巴克雖然也是家，但還是免不了為最初的家與公司外的第三個好去處，強調是熱情而有活力的場域。

角色主題，慈濟較明顯地顯現了佛教的色彩，「佛教精神的實踐者」、「慈善園丁」等，這都是相當具佛教色彩的字語，在感受上，佛教用較委婉、謙卑的話語與態度面對；星巴克則在重視顧客之前，先重視自己的員工，也因此凝聚相當龐大的組織文化，而面對顧客，則是扮演朋友的角色，感覺較為外放而活潑。

而行動主題，因位都位於醫院內部，兩組織對於關懷生命、同理心、耐心的敘述較為雷同，而慈濟也特別強調對於生命的關懷，這也體現了佛教的教義，星巴克則是利用與顧客的交談與溝通中，關懷每位病患。

二、語藝視野的呈現

在完成幻想主題的分析後，對於研究對象中的場域、人物、情境和行動形成比較完整的概念，研究者也嘗試將這些幻想主題重複出現的內容以及特性，進一步建構出慈濟與星巴克各自共享的幻想類型與語藝視野。

首先，先針對慈濟及星巴克探討其幻想類型。幻想類型是一連串共享的、相關的場景、角色及行動幻想所構成，而在團體中，也不斷的出現、覆誦。換言之，幻想類型可以說是戲劇的組成，使團體成員能以熟悉的幻想類型面對新的經驗，藉由幻想類型的建構分析團隊的成員與分享事物的架構。

透過幻想主題的分析後，歸納了屬於慈濟及星巴克的幻想類型。慈濟屬於以像親人的身分給予家的溫暖、展現佛教內斂而慈悲的精神。在病患及家屬最需要的時候，有志工如同家人與親人般的溫暖陪伴，營造如同家的感覺，並不時運

用感恩、平安來緩和對抗病魔的恐懼與壓力。在慈濟人的氣氛是極度緩和而舒服的。

星巴克的幻想類型則是以朋友的身分親切熱情的對待顧客，展現美式風格的活潑氣氛。雖然與慈濟的對象不同，一是以關懷病患為導向，一是以招呼顧客為導向，但大方面來說，皆是以服務為最終目的。不過星巴克的身分倒不如慈濟的幻想類型溫和敦厚，反而用較歡樂的氣氛來營造門市氛圍。

透過幻想主題及幻想類型的分析後，就進入最後語藝視野的建構，語藝視野勾勒了每個微觀的幻想主題及幻想類型，並建構了每位成員的價值觀，研究者提出慈濟「佛教實踐，敦厚樸實」的語藝視野；星巴克「敏而有情，敦厚熱情」的語藝視野。

兩組織建構出的語藝視野，大方向而言都是良善且富有深刻關懷情感的，但是慈濟受佛教的感染較深，因此溝通上都以佛教為底，且觀察院內醫護人員與志工相較於他院，更為內斂且樸實；星巴克雖然基本組織文化相同，但實地觀察慈濟醫院內的門市，研究者發現受到慈濟的語藝視野影響相當大，星巴克店副理 S 就表示，遇見老人家進門市，以往第一句話是早安，現在入門後夥伴會不自主的改為平安，先生小姐也會自動轉換為師兄師姐。在大組織內的連鎖企業，雖儘管組織文化強烈、教育訓練紮實，但受到大組織的薰陶與影響，在溝通上仍有不同的因應話術與溝通方式。醫師 J 也說，常常至星巴克消費，但醫院內的快樂、熱情的氣氛會因為所在地而有所改變，門市內所聽到的溝通方式的確與院外門市有相當大的差異。

三、研究限制與建議

研究者在制定題目時，花費太多時間修改，歷經太多次修改與討論的方向不同，導致研究時間短，因此在參與觀察的時間並沒有太深入的探討，因此並沒有長時間的定點觀察，因此研究結果略顯粗糙。

另外，訪談者雖服務年限皆超過 2 年，但是實際在慈濟內服務的醫師、志工或職員有些未滿一年，因此也許還受到外部影響，並未實際經歷幻想主題、幻想類型及語藝視野建構的過程。

利用語藝批評來詮釋與探討相異組織的文化與語藝視野的確相當有趣，但是必須擁有足夠的文本才能更深一步的探討，相當可惜無法至花蓮慈濟人文園區探究更多豐富的文獻資料，訪談未能夠深入且詳細的探討，相當可惜。另外，訪談對象僅挑選星巴克及慈濟各兩位人員，未能更全盤且客觀的了解，導致結果無法更具說服力的解釋及說明，也產生許多限制。

最後，慈濟及星巴克都是相當大型且擁有相當多的組織文化、價值觀與語藝的各式探討，其任一組織都能夠就此撰寫或探討成一篇分量足夠且豐富的學術論文，本研究僅針對皮毛研究，無法深入探討各自的幻想主題及語藝視野，也是侷限所在。

參考文獻

- 林靜伶 (2000)。《語藝批評理論與實踐》。台北市：五南出版社。
- 張培新，(2005)。《臺灣宗教性非營利組織運作的社會資本考察--以慈濟功德會為例》(未出版之博士論文)。國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系，台北市。
- 詹益昕 (2007)。《咖啡連鎖店之市場區隔與定位研究--以中市星巴克及 85°C 為實證分析》(未出版之碩士論文)。朝陽科技大學企業管理研究所，台中市。
- 釋德凡，(2004)。《證嚴法師衲履足跡：2003·東之卷》。台北：慈濟文化出版社。
- Brummett, B. (1990). Relativism and rhetoric. In R. A. Cherwitz(Ed.), *Rhetoric and Philosophy*(pp.79-103). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, INC.
- Charmaz, K. (2006). Grounded theory, In Ritzer (Ed.), *Encyclopedia of Sociology*. Cambridge, MA, USA : Blackwell.,
- Robert, F. Bales (1970). *Personality and International Behavior*. New York,NY : Rinehart and Winston , pp.136-155
- Foss, S. K., Foss, K. A., & Trapp, R. (2002). *Reading in contemporary rhetoric*. Prospect Heights, IL : Waveland Press, INC.
- Bormann, Ernest G. (1972). Fantasy and Rhetorical Vision: Ten Years Later. *Quarterly Journal of Speech*, 68, pp.288-305.