

領導與衝突管理

授課教師：戚樹誠

Office Hr.: by appointment

課程目的：衝突是組織裡每一位成員都會面對到的情境，我們應該以何種方式面對衝突，以及以不同衝突管理方式會如何影響最終結果，取決於面對衝突的當事人、相關人士，以及衝突所在情境系絡的影響。這學期我們將以經驗學習法（experiential learning）來進行學習，透過商業個案模擬實際的衝突與談判情境，來研討我們應該如何面對並做出合適的回應。最後我們會將衝突管理與領導相連結，期許你在衝突過程中成為一位卓越的領導者。領導與衝突管理不但是一種藝術也是一種科學，期待從本學期的學習中，你可以更瞭解自己在衝突情境時應如何思考自己的行為選項。相關的理論概念與實證研究發現是本學期課程的基礎，希望你能夠將這些觀念活用在各種實務情境中。

教科書：

- ◆ **正向談判**，戚樹誠著，聯經出版，2022。

指定閱讀書本章節或文章：

- ◆ **組織行為：台灣經驗與全球視野**（三版），戚樹誠著，雙葉出版，2021。第12章衝突與談判。
- ◆ Cialdini & Goldstein (2004). *Social influence: Compliance and conformity*. **Annual Review of Psychology**, 55, 591-621
- ◆ Bazerman, M. & Gillespie, J. *Betting on the Future: The Virtues of Contingent Contracts*, **Harvard Business Review**, September-October 1999, 155-160.

- ◆ Ury, W., Brett, J. & Goldberg, S. (1993). **Getting Disputes Resolved: Designing Systems to Cut the Costs of Conflict**. San Francisco, CA: Jossey-Bass Inc. Chapter 1 (pp.3-19).
- ◆ Brett, J. Behfar, K., & Sanchez-Burks, (2014). *Managing cross-culture conflicts: A close look at the implication of direct versus indirect confrontation*. In O. B. Ayoko, N. M. Ashkanasy, & K. A. Jehn (Eds.),**Handbook of Conflict Management Research**(pp. 136 – 154).Edward Elgar Publishing.

其他建議參考讀物：

- ◆ Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (1997). **Getting to Yes: Negotiating an Agreement without Giving in**. (2nd edition), New York: Penguin. (哈佛這樣教談判力。劉慧玉譯，遠流出版社，2013年)
- ◆ Leslie, I. (2021). **Conflicted: Why Arguments Are Tearing Us Apart and How They Can Bring Us Together**. HarperCollins Publishers (化解衝突的高效溝通。李翊巧譯，墨刻出版，2021年)
- ◆ Shell, G. Richard (2006). *Bargaining for Advantage: Negotiation Strategies for Reasonable People*. New York: Penguin. (華頓商學院的高效談判學：讓你成為最好的談判者！劉復苓譯，經濟新潮社，2012年。)
- ◆ Fisher, R., & Shapiro, D. (2005). *Beyond Reason: Using Emotions as You Negotiate*. New York: Penguin Group. (哈佛法學院的情緒談判課：5大核心情緒策略，創造共贏成果。黃佳瑜譯，商業週刊，2020年)

- ◆ Stone, D., Patton, B., & Heen, S. (2010). *Difficult Conversation: How to Discuss What Matters Most*. (再也沒有難談的事：哈佛法學院教你如何開口，解決切身的大小事。歐陽鳳譯，遠流出版社，2014年。)

評分方式：本學期會進行多次談判模擬及課堂活動，因此課堂參與非常重要，其中有 8 次會列入出席紀錄，特殊情形例外（如生病需附證明）。由於課程設計的侷限性，課程無法在線上進行。

項目	比重
個人作業 1&2	15%
個人作業 3：讀書心得	10%
團體報告：小組期末報告	20%
期中考	10%
期末考	20%
平時成績：8 次模擬談判活動--出席點名，一堂全程出席 1.5 分，其餘為發言分數及其他平時表現)	25%

個人作業

- ◆ **個人作業 1**：談判計畫隨堂作業：空白的談判計畫表將在模擬談判前發下，填寫此表將有助於你隨後的談判。本學期你需要繳交 1 份談判計畫隨堂作業，談判計畫的長度以 1-2 頁為原則。Cartoon 個案將於 3/12 發下，請閱讀個案並撰寫談判計畫表，並於 3 月 19 日 0：00AM 前將檔案上傳 NTUCOOL。
- ◆ **個人作業 2**：個案討論心得報告：此報告的長度為 6 頁以內為原則，請針對 3/5-4/2 課堂中 Energetics Meets GenereX、Les Florets、Cartoon、Sally Soprano、Bullard House 等五次模擬談判中的三次，寫成心得報告，內容包括：談判或活動過程與結果，以及你從談判演練中的學習與收穫，並分享

在生活中所學心得如何能夠應用在實際生活或工作中。請將檔案上傳 NTUCOOL，繳交期限為 4 月 16 日 0：00AM。

- ◆ **個人作業 3**：請挑選以下兩本書的其中一本，撰寫一份讀書心得。此報告的長度為 6 頁以內為原則，請 5 月 14 日 0：00AM 前將檔案上傳 NTUCOOL。撰寫內容包括：簡要說明作者主要要傳達的訊息、你覺得你從這本書學到的最重要的三項心得，以及這本書的內容如何可以有助於日常生活中的衝突管理。
 1. 《被批評的勇氣》(Passing Judgment: Praise and Plame in Everyday Life)，泰莉艾普特 (Terri Apter) 著，2019 年，謝維玲、林淑鈴譯，漫遊者文化。
 2. 《懂權力，在每個角色上發光》(Acting with Power: Why We Are More Powerful Than We Believe)，黛博拉葛倫費德 (Deborah Gruenfeld) 著，2021 年，陳琇玲譯，天下雜誌。

團體作業

- ◆ **期末團體報告**：本學期你需要加入一個 4-6 人的小組，請於 4 月 16 日前完成分組，將組員名單寄給助教。各小組應完成一個期末團體報告。報告主題自訂，須與本學期課程內容相關。口頭報告時間為 5 月 21 日與 5 月 28 日，報告時間將於上課時宣布，請於**口頭報告前上傳投影片到 NTUCOOL 並於上課時繳交紙本投影片**。完整報告繳交截止日期為 6 月 7 日 11：59PM，頁數限制 15 頁以內 (兩倍行高)，請上傳電子檔案至 NTUCOOL。口頭報告與書面報告均列入評分。

期中考

範圍：教科書 (1-4 章、7 章)、指定閱讀書本章節及文章
形式：選擇題、是非題

期末考

範圍：教科書（整本書）、指定閱讀書本章節及文章

形式：選擇題、是非題、問答題

課程綱要與進度：

第一週 2/20	課程介紹
第二週 2/27	基礎篇：衝突管理概要
課程進度	● 組織行為第 12 章（前半）
課堂活動	西北大學個案活動：加油站遊戲
第三週 3/5	基礎篇：分配談判
課程進度	● 正向談判第 1-3 章
課堂活動	西北個案模擬談判：Energetics Meets Genorex
第四週 3/12	基礎篇：整合談判（I）
課程進度	● 正向談判第 4 章 ● Cialdini & Goldstein (2004)
課堂活動	西北個案模擬談判：Les Florets
第五週 3/19	基礎篇：整合談判（II）
繳交個人作業 1	
課程進度	● 正向談判第 4 章
課堂活動	西北個案模擬談判：Cartoon
第六週 3/26	基礎篇：整合談判（III）
課程進度	● 正向談判第 4 章 ● Bazerman & Gillespie (1999)
課堂活動	哈佛個案模擬談判：Sally Soprano
第七週 4/2	基礎篇：代理人間的談判
課程進度	● 正向談判第 7 章
課堂活動	西北個案模擬談判：Bullard House
第八週 4/9	期中考
第九週 4/16	爭議處理
繳交個人作業 2	

課程進度	<ul style="list-style-type: none"> ● 正向談判第 5, 10 章 ● Ury, Brett, & Goldberg (1993)
課堂活動	西北個案模擬談判：MytiPet
第十週 4/23	衝突調解、衝突管理風格
課程進度	正向談判第 8, 11 章
課堂活動	量表填答
第十一週 4/30	跨文化爭議處理
課程進度	● Brett, Behfar, & Sanchez-Burks (2014)
課堂活動	西北個案模擬談判：Mouse
第十二週 5/7	社會困境下的衝突管理
課堂活動	西北個案模擬談判：S. H. A. R. C.
第十三週 5/14	談判倫理
繳交個人作業 3	課程總結：成為衝突中的領導者
課程進度	<ul style="list-style-type: none"> ● 正向談判第 6, 9, 12 章 ● 組織行為第 12 章（後半）
第十四週 5/21	團體報告（I）
第十五週 5/28	團體報告（II）
第十六週 6/4	期末考
6/7	
繳交期末團體報告	