

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。領導與衝突管理不只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。

教科書及個案：

- ◆ 正向談判，戚樹誠著，聯經出版，2022。
- ◆ 八次西北大學個案不需付費，一次哈佛大學個案為付費個案

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	10%
團體報告：小組期末報告	20%
期中考	12%
期末考	18%
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。當日個案將於 3/12 發下，請閱讀個案並撰寫談判計畫表，並於 **3 月 23 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 3/2-3/30 課堂活動中的三次，寫成心得報告，內容包括：談判或活動過程與結果，以及你從課堂活動及談判演練中的學習與收穫，並分享在生活中的所學心得如何能夠應用在實際生活或工作中。（註：個人作業 2 請勿以

唐納·川普 (Donald Trump) 為應用實例)。請將檔案上傳 NTUCOOL，繳交期限為 4 月 13 日 0：00AM。

- ◆ **個人作業 3**：請參考以下有關唐納·川普 (Donald Trump) 的書籍或資訊，撰寫一份心得報告。此報告的長度為 5 頁以內為原則，請於 5 月 25 日 0：00AM 前將檔案上傳 NTUCOOL。撰寫內容至少包括以下：評論川普的談判風格，請舉出具體事例說明你的論點，並以本學期談到的理論與概念來論述你的看法，分析川普的談判風格對於日常生活中的衝突管理之可能利弊得失。

參考書籍：

- 1.《向川普學談判：談判不是你輸我贏，而是要共贏》(Trump-Style Negotiation: Power Strategies and Tactics for Mastering Every Deal)，喬治·羅斯 (George H. Ross) 著，2025 年，卞娜娜譯，高寶書版。(台大圖書館指定參考書：書名《川普談判學：達成每一筆交易的完美談判法》，2007 年，卞娜娜譯，高寶書版。)
- 2.《川普：交易的藝術》(Trump: The Art of the Deal)，(Donald J. Trump & Tony Schwartz) 著，2025 年，李芳齡譯，商業週刊。

團體作業

- ◆ **期末團體報告**：本學期你需要加入一個小組 (小組人數於開學後宣布)，請於 4 月 13 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 25 日與 6 月 1 日 (確定報告日期與時程將於開學後宣布)，請於**口頭報告前上傳投影片到 NTUCOOL**。完整報告繳交截止日期為 6 月 15 日 0：00AM，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。(註：由於個人作業 3 已包括唐納·川普談判風格之分析，因此期末團體報告主題請勿以唐納·川普之相關議題為小組報告主題。)

期中考

範圍：教科書（1-4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

注意事項：為獲得較佳的學習效果，請勿上課中在網路上搜尋模擬談

判個案之相關訊息。

課程綱要與進度：

第一週 2/23	課程介紹
第二週 3/2	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
第三週 3/9	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
第四週 3/16	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
第五週 3/23	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
第六週 3/30	基礎篇：整合談判（III）

課程進度	<ul style="list-style-type: none"> ● 正向談判第 4 章 ● Bazerman & Gillespie (1999)
課堂活動	哈佛個案模擬談判
4/6 放假	
第七週 4/13 繳交個人作業 2	期中考
第八週 4/20	基礎篇：代理人間的談判
課程進度	<ul style="list-style-type: none"> ● 正向談判第 7 章
課堂活動	西北個案模擬談判
第九週 4/27	爭議處理
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
第十週 5/4	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 5/11	跨文化爭議處理
課程進度	<ul style="list-style-type: none"> ● Brett, Behfar, & Sanchez-Burks (2014)
課堂活動	西北個案模擬談判
第十二週 5/18	社會困境下的衝突管理
課堂活動	西北個案模擬談判
第十三週 5/25 繳交個人作業 3	談判倫理 課程總結：成為衝突中的領導者 團體報告 (I)
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 6/1	團體報告 (II)
第十五週 6/8	期末考
6/15	

繳交期末團體報告