

113 學年第 2 學期 談判學期中考

Answer correctness > 91%

一、何謂談判(Negotiation)? 其目的為何? 並請說明分配式談判 (distributive negotiation) 與整合式談判(integrative negotiation)之間的差異性為何?¹

談判是一種解決問題的手段，²乃雙方以自利為動機進行利益與資訊交換的共同決策過程，³目的在於透過各種手段來達成一致意見和自己所想要的局面。⁴

談判方式	整合式談判	分配式談判
項目		
資訊流通	開放資訊共享	片面公開對自身有利的情報，隱藏對自己不利的資訊
對於彼此的認知	盡力了解彼此	不去了解對方
對於彼此差異點與共通點的重視	重視彼此目的及利益的共同性	重視彼此目的及利益的差異性
理想解決方案	追求滿足雙方的解決方案	追求滿足自身的解決方案

二、我們在談判時可以經由敏銳的觀察與學習來瞭解對方潛藏的意念，可透過察言觀色方法來判斷對方的談判意向：而以下四項各具有那些意義呢？

「目動言肆」「言徐慚色」

「端而趨疾」「憂喜相反」

目動言肆：目光閃動，語調反常。代表極有可能說謊。⁵

言徐慚色：說話速度漸緩，臉上露出慚愧的神情。代表大概率要改變主意了。⁶

端而趨疾：神情嚴肅，快速趨避。代表對方可能認為我曾經或將要對他不利。⁷

憂喜相反：情緒反應違反常情。代表很可能所言不實且另有居心。⁸

¹ Related to: 01 談判概論.pdf P.10

² Related to: 01 談判概論.pdf P.9

³ Related to: 01 談判概論.pdf P.7 P.8

⁴ Related to: 01 談判概論.pdf P.13

⁵ Refer to: 05 人際溝通.pdf P.8

⁶ Refer to: 05 人際溝通.pdf P.12

⁷ Refer to: 05 人際溝通.pdf P.9

⁸ Refer to: 05 人際溝通.pdf P.13

三、請同學們說明 Poole(1995)指出一個優良的談判者需要以 3R 來參與談判且必須要具備有哪 9 項特質，其內容為何?⁹請問同學們，你(妳)具有哪幾項特質呢?

3R 內容：合理(Reasonable)、理性(Rational)、務實(Realistic)。

9 特質：耐性、分析力、堅忍、創造力、自信不易激怒、肯傾聽、彈性、禮貌和機智、企圖心。

我可以很有耐性地解決問題，滴水能穿石。

過去曾利用分析能力思考處理事情的合適方式；

我不堅忍，過去時常心急誤事。

創造力幾乎沒有，挺千篇一律，這點能從記帳項目內容看出。

一點也不自信，但這是為了避免自己自大，且讓自己竭盡全力變得更好。

我不易被激怒，因為我深信生氣無法解決問題。

我肯於傾聽，特別是對於那些曾經有助於我或引發自身同情的人。

我缺乏彈性，容易固守既有的信念，這亟需改變。

總體而言不太禮貌，看當時處境來決定要不要裝得很禮貌。

一點也不機智，缺乏智慧。

對培養自己未來的就業條件很有企圖心，這能從寒假幾乎都在讀碩班科目和準備英文檢定看出。

=> 擁有耐性、分析力、肯傾聽、企圖心。

四、何謂談判籌碼?何謂同理心(empathy)?而同理心有哪兩個部分?談判時為何要有 BATNA(Best Alternative to a Negotiated Agreement)?請簡述之?

談判籌碼是實質的條件，像是自己掌握對方所欲求的資源或權力；¹⁰談判籌碼也是一個人創造或思考出對方可能需要自己所擁有的什麼資源或權力的能力，也就是創造力和想像力。¹¹

同理心包含辨識和溝通兩部分。辨識是站在對方的立場來了解其感受；溝通是把自己所了解的事物和感受有效地表達，讓對方知道自己對其有所了解。¹²

談判要有 BATNA(最佳替代方案)的原因是它能有效地創造自己的談判籌碼，以爭取對於自身有利的條件。¹³

五、請同學們根據哈佛談判計畫 (Harvard Negotiation Project negotiation)在「Getting to yes」書中提出原則式談判(Principled Negotiation)的方法，摘要成為哪四點?當談判失敗或協商失敗時，有哪些可以用來改進談判方法的建議?

⁹ Refer to: 05 人際溝通.pdf P.27

¹⁰ Related to: 06 談判權力.pdf P.26

¹¹ Related to: 02 談判理論.pdf P.19 他在課堂上口頭講的

¹² Refer to: 04 談判者心理.pdf P.8

¹³ Related to: <https://attlin.com/2014/02/18/batna-%E6%84%88%E5%A5%BD%E4%BD%A0%E7%9A%84%E8%AB%87%E5%88%A4%E5%8A%9B%E8%B6%8A%E5%A4%A7/> AND 03 談判者本質.pdf P.33

對於原則式談判可摘要為以下四點：將人與問題分開處理、著重於利益而非立場、為彼此利益建立多樣選擇方案、使用客觀標準。¹⁴

關於改進談判方法，能從檢視自己失敗經驗下手，並思考自己是否有做到對事不對人、是否清楚了解自己所希望達成的條件、是否靈活運用自身所有的籌碼、¹⁵有沒有太快地做出很大的讓步、沒有保留實力，或是盲目地相信對方所給予的資訊。¹⁶

¹⁴ Refer to: 03 談判者本質.pdf P.4

¹⁵ Related to: 02 談判理論.pdf P.29

¹⁶ Refer to: 03 談判者本質.pdf P.16~P.18 P.5~P.8