

開南管理學院 九十二年度第二學期 公共事務管理學系 教學計劃表

科目代碼	科目名稱	授課教師	修別	開課年級	學分數	每週時數								
	中文：衝突管理	宋文	選修	二年級	2	2								
	英文：Conflict Management	先修課程	無											
教學目標與內容	<p>教學目標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解衝突來源及接受衝突問題的正確心態。 2. 提昇學生面對衝突問題與情緒的處理技巧。 3. 了解如何運用相關技巧預防並化解組織衝突。 4. 克服溝通障礙，降低組織衝突，以發揮團隊最佳效益，進而事先防範衝突，塑造最佳工作情境。 <p>教學內容</p> <table border="0"> <tr> <td>1. 定義衝突的來源並瞭解其影響</td> <td>2. 成功處理情緒上的衝突</td> </tr> <tr> <td>3. 使用傾聽技巧瞭解問題</td> <td>4. 將衝突轉移成問題解決</td> </tr> <tr> <td>5. 組織內部衝突的來源</td> <td>6. 組織內部競爭的處理</td> </tr> <tr> <td>7. 處理衝突的原則</td> <td>8. 成功解決衝突的方法</td> </tr> </table>						1. 定義衝突的來源並瞭解其影響	2. 成功處理情緒上的衝突	3. 使用傾聽技巧瞭解問題	4. 將衝突轉移成問題解決	5. 組織內部衝突的來源	6. 組織內部競爭的處理	7. 處理衝突的原則	8. 成功解決衝突的方法
1. 定義衝突的來源並瞭解其影響	2. 成功處理情緒上的衝突													
3. 使用傾聽技巧瞭解問題	4. 將衝突轉移成問題解決													
5. 組織內部衝突的來源	6. 組織內部競爭的處理													
7. 處理衝突的原則	8. 成功解決衝突的方法													
實施方法	講解法。討論法。問答法。影片觀賞與討論。													
評量方式	平時成績 20%。書面及口頭報告成績 40%。期末報告 40%													
授課使用及參考書籍	<ol style="list-style-type: none"> 1. 汪明生，朱斌好等/衝突管理，初版，五南出版社，台北市，民88年 2. Kindler, Herbert S. /衝突管理：如何面對不同的聲音，初版，麥田出版公司，台北市，1993年 3. 朱愛群 / 危機管理，初版，五南出版社，台北市，2002年2月 													
科目簡介：	<p>壹、衝突的定義、基本概念：</p> <p>貳、引起衝突的原因 一、個人內在衝突的原因 二、人際間或團體間衝突的原因</p> <p>參、衝突的類型 一、直接衝突 二、間接衝突</p> <p>肆、衝突的分期</p> <p>伍、衝突處理原則</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、確認『此事件誰是最合適的協商者？』 二、決定『什麼時候去執行仲裁？』 三、協商的會議地點須慎重選擇。 四、管理者可延緩協商計劃，以達縮小衝突規模的效果。 伍、有詳細的處理計劃。 六、避免觸及爭執的根本原因。 七、協商過程中，抱持一致的態度。 八、在協商會議中，仲裁者應綜論發言內容，做重點的提示。 九、應採正向、客觀、不批評的角度，以做為會議的回饋。 十、有效表達應避免推論，儘量具體化，提出建議及解決的辦法。 十一、要追蹤並確定協商的結果或決議是否有一致的成效。 十二、必要時將爭執雙方加以隔離，可以造就高品質效率。 <p>陸、衝突處理技巧</p>													

課程委員會召集人：

主任陳啟清

授課教師：

宋文