

## 線上談判欺騙行為研究

### The Study of Deception Behavior in Online Negotiation

黃珈甄 Chia-Chen Huang<sup>1</sup>

鍾從定 Tsung-Ting Chung<sup>2</sup>

#### 摘要

欺騙是談判互動中常見的行為。本研究主要探討，在使用不同的溝通媒介所進行的談判中，賣方的欺騙行為對談判的過程與結果所帶來的實際影響。研究以實驗設計和問卷調查的方式進行資料收集，120 位受測者被隨機分為兩組，就筆記型電腦交易中的(1)保固期間；(2)付款方式；(3)交貨日期；(4)價格四項議題，分別進行雙邊面對面買賣談判與雙邊線上買賣談判實驗。談判實驗結束後，研究者會告知買方已受騙，因為賣方明知筆記型電腦的光碟機有問題卻未據實以告。接著，請買方依據談判實驗所得之真實感受填寫問卷。問卷採用 Robinson, Lewicki, and Donahue (2000)發展的 SINS 量表，來衡量受測者認為不道德戰術合適於否的態度，與 Rahim (1983)發展的組織衝突量表(ROCI-II)，來衡量受測者的衝突解決風格。本研究以統計軟體 SPSS 20.0 進行問卷信度分析、獨立樣本 t 檢定、Pearson 積差相關係數分析與簡單迴歸分析，加以驗證研究假說。研究結果發現，於談判過程中受到欺騙之後，線上談判者比面對面談判者更傾向於採用不道德談判策略與分配型談判行為。研究結果可供談判者做為日後談判時決定所採行的溝通媒介之參考。

**關鍵字：**線上談判、面對面談判、欺騙行為、不道德談判策略、衝突解決風格

#### Abstract

This study mainly discusses the influence of the seller's deception behavior on process and outcome of the negotiation when negotiating through different communication media. 120 participants are randomly divided into two groups to conduct dyad face to face negotiation and dyad online negotiation respectively. Afterward buyers in each group are informed of sellers' lies about the notebook's CD-ROM problem and then complete two Questionnaires to measure differences of unethical bargaining tactics and conflict handling styles in two groups. Research results indicate that online negotiators tend to use unethical bargaining tactics and distributive negotiation strategy than face to face negotiators after experience deception in the previous negotiation.

**Keywords:** Online Negotiation, Face to Face negotiation, Deception behavior, Unethical Bargaining tactics, Conflict Handling Styles.

---

<sup>1</sup>國立雲林科技大學企業管理系碩士班研究生

<sup>2</sup>國立雲林科技大學企業管理系教授

## 壹、前言

進行談判的雙方或是多方皆有自我的利益與目標，因此，談判的本質是以互動的過程，進行交換與協商，藉以達成雙方都可接受的結果的決策過程。無論是企業、政府或是勞資雙方的各種協商，都需要談判功能的支持 (Bulter, 1999)。過去，以面對面談判的溝通模式，人們可由除了語言之外的線索，例如：表情、聲音、語調、手勢、身體姿勢等，觀察及推測對手所表達的真正含意為何。Peter Steiner 於 1993 年 7 月 5 日的《紐約客》刊登的一則漫畫中，描述兩隻狗坐在電腦前，一隻正在打字的狗轉頭對另一隻狗說：「在網際網路的世界中，沒人知道你是一隻狗」(On the Internet, no one knows you're a dog)。將近三十年前的漫畫創作明確指出現今的趨勢，隨著網際網路科技的普及與電子商務的盛行，談判已由傳統的談判桌延伸至虛擬的網際網路上。而溝通媒介的改變，也衝擊了人們交流與溝通的方式。

線上談判的平台使得談判雙方感到距離較遠，Thompson & Nadler (2002)提到線上談判的當事人通常都沒有見過彼此。有鑑於此，Lincke (2003)提到電子郵件談判中缺乏主要可用來偵測欺騙行為的非語言線索，因此非常適合於談判中使用欺騙或是虛張聲勢 (bluffing) 的行為。傳統的談判中，商業活動通常與防範欺騙行為相關，因為欺騙策略大多被認定為標準活動 (Schweitzer & Croson, 1999)。欺騙策略可協助提升個人的權力，還有控制力 (Lewicki, 1983)。過去的研究多探討溝通媒介的差異對於談判者採用不道德談判策略的影響，但顯然地，關於談判者受到欺騙後的行為反應，現今談判領域的相關研究是比較缺乏的。

綜合上面所述，本研究欲加以探討談判者受到欺騙之後，溝通媒介的差異對於談判者使用不道德談判策略與衝突解決風格的影響。

## 貳、文獻探討

### 一、談判與溝通媒介

談判是由兩位或兩位以上的當事者，為了將有限的資源做最適當的分配而共同制定決策的過程 (Pruitt & Carnevale, 1993)。根據談判者面對談判問題時的價值基礎及參與態度的不同，通常將談判分為整合型談判 (integrative negotiation) 與分配型談判 (distributive negotiation) (鍾從定, 2008; Lewicki et al., 2010; Thompson, 2001; Walton & McKersie, 1965)。分配型談判是指談判參與者解決單一旦互斥目標衝突的決策過程，由於此類型的談判是建立在資源總額固定的情況下，因此一方利益增加的結果，勢必造成另一方的利益減少，亦即有輸有贏的結果，可謂贏輸談判 (win-lose negotiation) (鍾從定, 2008; Lewicki et al., 2010)。劉必榮 (1996)指出分配型談判是以結果為主，不關心彼此關係的談判策略。談判者傾向使用強硬的策略展現競爭性行為，導致溝通與互動無效率 (Graham, 1985)。整合型談判，指談判的參與者以合作的角度為考量，找出一個比現狀更好的解決方案，解決數個相依且

非互斥目標衝突的決策過程，為雙方創造最大的利潤，可謂創造雙贏(win-win)的談判 (鍾從定, 2008; Lewicki et. al., 2010)。Lewicki et. al. (2010)指出談判參與者彼此間對於目標的確實揭露可創造最適的共同談判結果。Weingart et. al. (1990) 提出談判雙方在談判時採用不和諧的談判策略，將導致彼此錯失獲得最大利益的機會。整合型談判可降低談判雙方關係的不確定性，建立信任感，創造一個和諧融洽的談判氣氛。

溝通媒介的差異確實會對談判的過程與結果造成影響 (Bazerman et al., 2000)。定義上來說，以電腦為媒介進行的線上溝通，最根本的特徵即是透過機器作為溝通媒介，相對的也是非直接的互動方式 (Spears & Lea, 1994)。雙邊線上談判與雙邊面對面談判，最根本的差異即是透過網際網路與資訊科技進行線上談判的當事人，通常都沒有見過彼此 (Thomson & Nadler, 2002)。存在於線上談判環境中的視覺匿名(visual anonymity)與形體隔離(physical isolation) (McKenna, Green & Gleason, 2002)，使線上談判的當事者只能依文字來做出判斷或決策，因為線上談判的環境缺少了可供談判者思考訊息本身真正意思的非語言線索。Friedman & Currall (2003)舉例說明，當人們利用電子郵件或即時傳訊軟體進行溝通時，他們並不是與對方出現在相同的地點和相同的時間，他們也不可能見到彼此，因而限制了視覺和社會線索。面對面談判，強調位於同一形體接近區域的當事人將增進彼此互動機會，也可藉由各式的資訊線索來形塑對他人的印象 (Brewer, 1988)。於同一時間、同一地點可讓當事人產生環境共享的感覺。此外，非語言的行為(例如：臉部表情、眼神接觸、身體位移)、聽覺線索(音量、速度、話中的猶豫)、地位線索(控制、權力)也大量存在於面對面談判中。Morris 等人 (Drolet & Morris, 1998 ; Moore, Kurtzberg, Thompson& Morris, 1999)研究和諧的關係如何影響談判的結果，發現更多的面對面接觸將促成更多和諧一致的關係，也將導致更受雙方喜愛的談判結果。

## 二、不道德談判策略

談判雙方在面對面溝通的情境下較容易發展和諧的人際關係 (Drolet & Morris, 1998)，也較傾向於透露真切的訊息，增加彼此互利的機會 (Valley, Moag & Bazerman, 1998)。Drolet & Morris (1998)的研究指出，和諧的關係是談判雙方建立互信，以至於達成整合型協議的重要決定因素。非語言的線索，如：身體方向、姿勢、眼神接觸、點頭、言語的流暢度還有填空詞等，都是建立和諧關係的關鍵 (Thompson & Nadler, 2002)，而這些線索都是線上談判環境中較缺乏的。Lincke (2003)提到電子郵件談判中缺乏主要可用來偵測欺騙行為的非語言線索，因此非常適合於談判中使用欺騙或是虛張聲勢(bluffing)的行為。Citera, Beauregard & Mitsuya (2005)的實驗中，顯示線上談判者傾向於在未來的談判中主張不誠實策略。Giordano (2007)的研究中發現，相較於面對面談判，個人透過即時通訊進行線上談判時，傾向於使用強力的語言，並於議價過程中體驗到更多的緊張感，在偵測欺騙行為方面的正確性也比面對面談判者來得低。而面對面談判中的非語言行為、聽覺線索、地位線索等會造成當事者採用欺騙策略時較容易被認出。Valley, Moag & Bazerman (1998)指出相較於電子郵件的談判，面對面的談判者較少採用欺騙的策略。

過去的研究大部分都認為線上談判者比面對面談判者更傾向於使用不道德策略，不過，前提要是這些談判者在談判過程中受到了欺騙，那麼結果還會是一樣嗎？顯然過去的文獻較少提及談判者於談判過程中受到欺騙之後的行為反應。Schweitzer et al. (2005)研究欺騙行為是如何影響談判的過程還有結果，發現一方的欺騙行為確實會影響另一方的信念還有接下來的行動，此外，面對面的溝通方式極有可能地會限制當事者藉由使用欺騙策略所得到的好處。以上，綜合過去的研究文獻，推導出研究假說：

H1：於談判過程中受到欺騙後，線上談判者比面對面談判者更傾向採用不道德談判策略。

### 三、衝突解決風格

談判者的議價風格，可能會因為溝通媒介的不同而有所差異 (Andes, 1992)。Purdy, Nye, & Balakrishnan (2000)比較面對面談判、視訊會議談判、電話談判還有線上談判，發現面對面談判者比電話談判者傾向於採用合作戰術。線上談判的環境中缺少非語言的線索，且社會距離較大，當事人在談判策略的選擇上較易出現競爭行為與展現較強勢的態度 (Thompson & Nadler, 2002; Purdy, Nye, & Balakrishnan, 2000; Walther, 1996; Burgoon & Hale, 1987; Giordano et al., 2007)。Arunachalam & Dilla (1995)的實證研究指出線上談判會導致較不合作性的談判結果。Wichman (1970)的研究發現，當剔除聲音和視覺的輔助時，個人傾向於較不合作。相較於面對面談判，線上談判者較少使用合作策略，而較常使用競爭策略 (Arunachalam & Dilla, 1995; Purdy, Nye, & Balakrishnan, 2000)。而強迫 (forcing) 行為也與整合型談判結果呈現負相關 (De Dreu & Beersma, 2005)。Schweitzer et al. (2005)研究欺騙行為是如何影響談判的過程及結果，發現一方的欺騙行為確實會影響另一方的信念，以及接下來的行動。綜合過去的研究文獻，推導出研究假說：

H2：於談判過程中受到欺騙後，線上談判者比面對面談判者更傾向於分配型談判行為 (forcing、competing、dominating)。

## 參、研究方法

### 一、研究架構

根據文獻探討與研究假說的推導，形成研究架構，如圖 1 所示。本研究旨在探討，在談判過程中受到欺騙之後，溝通媒介的差異是否會對談判者採用的不道德談判策略與衝突解決風格有所影響。

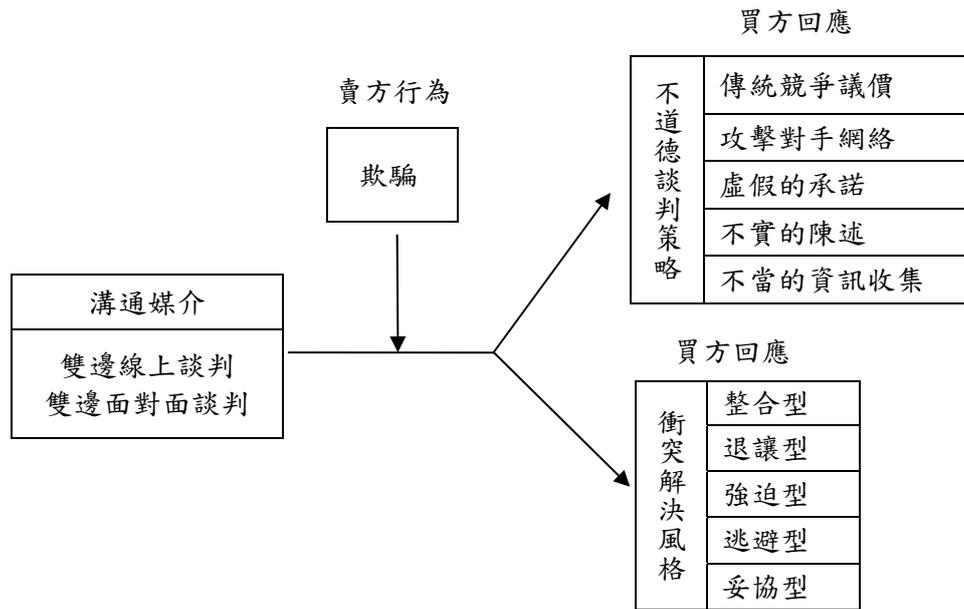


圖 1 研究架構圖

## 二、構面變項的操作性定義與衡量

本研究的研究構念包括(1)雙邊線上談判；(2)雙邊面對面談判；(3)Lewicki & Robinson (1998)的五種不道德談判策略；(4)Rahim (1983)的五種衝突解決風格。以下分別描述各變項之操作型定義及衡量工具。

### (一) 雙邊線上談判

本研究以 Pruitt (1981)修正自 Kelly (1966)所發展的買賣談判實驗設計，進行談判的溝通媒介對於談判者採用不道德策略與衝突解決風格之影響的驗證。雙邊線上談判係指談判的雙方以電腦為媒介進行的線上溝通，最基礎的特徵即是透過機器作為溝通媒介，相對的也是非直接的互動方式 (Spears & Lea, 1994)。

### (二) 雙邊面對面談判

此部分的研究工具同上，雙邊面對面談判係指談判的雙方以直接互動的方式進行溝通，同時，非語言的行為(例如：臉部表情、眼神接觸、身體位移)、聽覺線索(音量、速度、話中的猶豫)、地位線索(控制、權力)也大量存在於面對面談判中。

#### Lewicki & Robinson (1998)的五種不道德談判策略

Lewicki 和 Robinson (1998)提出五種常見的不道德談判策略，包括傳統競爭議價、攻擊對手網絡、虛假的承諾、不實的陳述、與不當的資訊收集，並證實不道德談判策略確實

會影響談判對手的決策與談判的過程和結果。研究以 Robinson, Lewicki, and Donahue (2000) 發展的 SINS 量表衡量談判者對於不道德策略的態度，並以李克特七點尺度衡量，1 表示「完全不適當」、4 表示「有點適當」、7 表示「完全適當」，依序給予 1 至 7 分，表示受測者對五種不道德談判策略的態度。

#### (四) Rahim(1983)的五種衝突解決風格

為 Rahim (1983)以關切自己(concern for self)和關切他人(concern for others)兩向度，所提出的五種衝突管理風格，整合型、退讓型、強迫型、逃避型與妥協型。研究以 Rahim (1983)發展的組織衝突量表(ROCI-II)衡量受測者的衝突解決風格，並適時依研究需要做修改，以李克特五點尺度衡量，1 表示「強烈不贊同」、5 表示「強烈贊同」，依序給予 1 至 5 分。

### 三、實驗設計

#### (一)實驗對象

本研究的受測者為大專院校，商管學院與人文學院大學部三、四年級的學生，120 位不曾修習過談判課程的學生將平分為兩組，每組人數 60 人，第一組學生依照指示進行雙邊線上買賣談判實驗後並填答談判後測問卷，第二組學生同樣地依照指示進行雙邊面對面買賣談判實驗後並填答談判後測問卷。本研究僅分析兩組中的買方所填答的問卷，以了解利用不同的溝通媒介所進行的談判中，買方談判者在先前的談判中，經歷賣方的欺騙行為後，對於不道德談判策略與衝突解決風格的採用有何差異。60 位樣本中，男性約佔 24%，女性約佔 60%，人文學院學生約佔 48.3%，商管學院學生約佔 51.7%。

#### (二)實驗流程

由於第一組受測者，雙邊線上買賣談判實驗組，與第二組受測者，雙邊面對面買賣談判實驗組，在除了流程四之外的其他四個流程，活動內容皆相同，因此，我們將一起說明。至於流程四，則會依兩組活動內容的不同各別解說。

首先，流程一，研究者將從大專院校商管學院與人文學院，大學部三、四年級所募集到的 120 位學生，隨機分配到第一組或第二組，各組人數 60 人。接著，由研究者隨機指定受測者擔任買方或是賣方，其中，兩組的買方與賣方人數皆為 30 位。受測者被分配完組別與扮演的角色後，原地靜候研究人員指示。在此，第一組為雙邊線上買賣談判實驗組，談判活動將於電腦教室進行；第二組為雙邊面對面買賣談判實驗組，談判活動將於一般教室進行。流程一約耗時 10 分鐘。

流程二，研究人員分發相關資料供受測者參閱，同時，以口頭方式解說整體談判活動流程，包含談判活動進行的方式(約耗時 5 分鐘)。說明完畢之後，受測者將針對不懂的部分自由提問(約耗時 5 分鐘)。書面資料內含：(1)談判流程與時間安排，說明各流程活動與預估所需時間；(2)情境與談判規則說明，說明談判情境與預計達成的談判議題，包括筆

記型電腦的(a)保固期間；(b)付款方式；(c)交貨日期；(d)價格，及談判的規則；(3)報酬矩陣，說明達成各談判議題所得的分數；(4)筆記型電腦的簡介；關於該筆記型電腦的發表日期、建議售價、基本介紹及配備、與獨家特色。流程二約耗時 10 分鐘。

流程三，受測者自行閱讀手邊相關資料，同時，著手規劃談判策略，為自己創造最大的報酬。若受測者有任何問題，依然可以隨時提問。流程三約耗時 15 分鐘。

流程四，各組受測者實際進行談判實驗。談判活動限時 30 分鐘，買賣雙方若未於 30 分鐘內成功達成買賣筆記型電腦的四項協議，則雙方皆獲得零分，無人贏得此次談判。相同地，談判協議完成時，獲得分數較高的一方，即贏得談判的一方，可獲得研究人員準備的小禮物一份。兩組的談判活動進行方式說明如下：第一組受測者，雙邊線上買賣談判實驗組，於電腦教室進行筆記型電腦的買賣談判(買方與賣方分別在不同的電腦教室，因此，雙方皆不知道其談判的對象為何)。買賣雙方將全程採用「LYMA 便利貼」線上客服軟體進行買賣談判。研究人員已於談判實驗開始之前預先開啟網頁，以節省受測者自行開啟網頁的時間。談判過程中，受測者可與對方自由交談溝通，但不可讓對方知道自己的報酬矩陣，也不可與談判對手以外的人交談。

第二組受測者，雙邊面對面買賣談判實驗組，於一般教室進行筆記型電腦的買賣談判，買賣雙方將全程以面對面溝通的方式進行談判實驗。談判過程中，受測者可與對方自由交談溝通，但不可讓對方知道自己的報酬矩陣，也不可與談判對手以外的人交談。流程四約耗時 30 分鐘。

流程五，研究人員一一查看受測者的談判結果，並請第一組與第二組中，擔任賣方角色的受測者至另一間教室，依談判所得之真實感受填寫後測問卷。而研究人員將對留在原教室的買方受測者進行欺騙行為的操弄。研究者會告知買方，事實上，此批筆記型電腦因出貨品質不佳造成部分光碟機有所損壞，雖然只是小問題，但賣方明知有此問題卻未據實以告，導致買方無法獲得更有利的談判立場，取得更低的成交價格。接著，再請買方受測者依談判所得之真實感受填寫後測問卷。本研究採用 Robinson, Lewicki, and Donahue (2000) 發展的 SINS 量表，來衡量受測者認為不道德戰術合適於否的態度，與 Rahim(1983)發展的組織衝突量表(ROCI-II)，來衡量受測者的衝突解決風格。流程五約耗時 15 分鐘。整個談判實驗約需 80 分鐘。

#### 四、衡量工具的信、效度分析

由於研究採用的 SINS 量表(Robinson, Lewicki, and Donahue,2000)與組織衝突量表(ROCI-II, Rahim, 1983)皆為國外學者經實證研究所發展而成，已具有一定的效度水準，因此，研究僅探討資料的信度。信度，也就是問卷測量結果的一致性與穩定性的程度。研究以 Cronbach's  $\alpha$  來檢定問卷中各構面之衡量項目間的一致性。周文賢 (2004)提出判斷信度的參考值為 Cronbach's  $\alpha$  係數值小於 0.35，則代表低內部一致性；介於 0.35 與 0.70 中間，則代表中內部一致性；大於 0.70，則表示高內部一致性。

衡量不道德談判策略構面之題項共計 16 題，經統計軟體 SPSS 20.0 進行問卷信度分析，得出信度值=0.89，其中，衡量傳統競爭議價因素之題項共 3 題，信度值=0.72；衡量攻擊對手網絡因素之題項共 3 題，信度值=0.75；衡量虛假的承諾因素之題項共 3 題，信度值=0.71；衡量不實的陳述因素之題項共 4 題，信度值=0.72；衡量不當的資訊收集因素之題項共 3 題，信度值=0.77。

衡量衝突解決風格構面之題項共計 15 題，信度值=0.72，其中，衡量整合型因素之題項共 3 題，信度值=0.76；衡量退讓型因素之題項共 3 題，信度值=0.72；衡量強迫型因素之題項共 3 題，信度值=0.93；衡量逃避型因素之題項共 3 題，信度值=0.72；衡量妥協型因素之題項共 3 題，信度值=0.71；檢定結果顯示各因素的信度值皆大於 0.70，表示本問卷具一致性與可靠性。

## 肆、資料分析與結果

### 一、獨立樣本 t 檢定

本研究以獨立樣本 t 檢定，檢驗線上談判者與面對面談判者，在五種不道德談判策略與五種衝突解決風格上是否有顯著差異，並採用顯著值  $p < 0.05$ 。根據表 1 顯示，線上談判者與面對面談判者在傳統競爭議價、攻擊對手網絡、不實的陳述及全部的不道德策略上有顯著差異，在虛假的承諾與不當的資訊收集上則沒有顯著差異。

此外，線上談判者與面對面談判者在強迫型衝突解決風格上有顯著差異，在其他四個衝突解決風格上則沒有顯著差異。

### 二、相關係數分析

本研究以 Pearson 積差相關係數，探討自變項的溝通媒介，與依變項的五種不道德談判策略及五種衝突解決風格之間的線性相關。根據表 2 的相關係數矩陣所示，並參考邱皓政 (2010) 所提出的係數的強度大小與其意義，溝通媒介與五種不道德談判策略皆呈顯著正相關。其中，溝通媒介與傳統競爭議價的係數值為 0.483，屬中度相關；與攻擊對手網絡的係數值為 0.274，屬低度相關；與虛假的承諾的係數值為 0.365，屬低度相關；與不實的陳述的係數值為 0.400，屬中度相關；與不當的資訊收集的係數值為 0.238，屬低度相關。顯示，利用線上溝通的媒介進行談判與談判者採用不道德談判策略呈顯著正相關。假設 1 在此獲得初步支持。

此外，溝通媒介與強迫型衝突解決風格也呈顯著正相關(係數值為 0.500，屬中度相關)。顯示，利用線上溝通的媒介進行談判與談判者採用強迫型衝突解決風格呈顯著正相關。假設 2 也獲得初步支持。

表 1 獨立樣本 t 檢定

構面	變項	線上談判者 平均數 (N=30)	面對面談判者 平均數 (N=30)	T 值	P 值
不道德談判策略	傳統競爭議價	4.53	2.12	-11.534	0.024*
	攻擊對手網絡	3.22	2.32	-3.824	0.003**
	虛假的承諾	3.98	2.20	-8.948	0.142
	不實的陳述	3.56	2.16	-6.761	0.004**
	不當的資訊收集	3.82	2.59	-4.617	0.522
	全部不道德行為	3.80	2.27	-14.883	0.002**
衝突解決風格	整合型	3.99	4.23	1.218	0.259
	退讓型	3.07	3.06	-0.107	0.627
	強迫型	4.71	1.52	-38.106	0.039*
	逃避型	3.13	3.12	-0.054	0.449
	妥協型	3.78	3.72	-0.304	0.325

註：\* $p < 0.05$ ; \*\* $p < 0.01$

表 2 談判的溝通媒介與不道德策略及衝突解決風格之相關係數

	溝通媒介	不道德談判策略					衝突解決風格					
		X	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5
X	1											
Y1	0.483**	1										
Y2	0.274**	0.432**	1									
Y3	0.365**	0.587**	0.453**	1								
Y4	0.400**	0.625**	0.449**	0.625**	1							
Y5	0.238*	0.432**	0.338**	0.432**	0.355**	1						
Z1	-0.157	-0.003	-0.131	-0.030	-0.066**	0.077	1					
Z2	0.099	-0.024	0.038	-0.010	-0.059	-0.072	0.099	1				
Z3	0.500**	0.000**	0.176**	-0.035**	-0.066**	0.077**	0.500**	0.060	1			
Z4	0.144	0.000	0.077	-0.035	-0.066	0.077	0.144	0.179	0.045	1		
Z5	-0.054	0.049	0.098**	0.098	0.167	0.232*	-0.054*	-0.006	0.034	0.049	1	

\*\*在顯著水準為 0.01 時(雙尾)，相關顯著；\*在顯著水準為 0.05 時(雙尾)，相關顯著

X：溝通媒介(面對面談判=1；線上談判=2)

Y1：傳統競爭議價；Y2：攻擊對手網絡；Y3：虛假的承諾；Y4：不實的陳述；Y5：不當的資訊收集

Z1：整合型；Z2：退讓型；Z3：強迫型；Z4：逃避型；Z5：妥協型

### 三、迴歸分析

研究以 Pearson 積差相關係數分析，得出自變項的溝通媒介與依變項中的五種不道德談判策略(傳統競爭議價、攻擊對手網絡、虛假的承諾、不實的陳述與不當的資訊收集)及強迫型衝突解決風格呈顯著正相關。研究進一步以簡單迴歸分析自變項對依變項的整體解釋力。如表 3 所示，傳統競爭議價的 F 值為 26.846( $p<0.01$ )；攻擊對手網絡的 F 值為 7.129( $p<0.01$ )；虛假承諾的 F 值為 13.491( $p<0.01$ )；不實陳述的 F 值為 16.803( $p<0.05$ )；不當的資訊收集的 F 值為 5.276( $p<0.05$ )；強迫型衝突解決風格的 F 值為 29.391( $p<0.01$ )，各依變項的檢定結果皆達顯著水準。

調整過後的 R<sup>2</sup> 提供迴歸變異量，顯示以溝通媒介預測傳統競爭議價的解釋力為 22.5%， $\beta$  係數=0.483；以溝通媒介預測攻擊對手網絡的解釋力為 6.4%， $\beta$  係數=0.274；以溝通媒介預測虛假承諾的解釋力為 12.3%， $\beta$  係數=0.365；以溝通媒介預測不實陳述的解釋力為 15.1%， $\beta$  係數=0.400；以溝通媒介預測不當的資訊收集的解釋力為 4.6%， $\beta$  係數=0.238；以溝通媒介預測強迫型衝突解決風格的解釋力為 24.2%， $\beta$  係數=0.500。表示當談判者採用線上談判作為溝通媒介時，並於談判過程中受到欺騙後，其會傾向於採用傳統競爭議價、攻擊對手網絡、虛假的承諾、不實的陳述與不當的資訊收集五種不道德談判策略，及強迫型衝突解決風格。

表 3 迴歸分析結果

自變項：溝通媒介(面對面談判=1；線上談判=2)						
依變項		R <sup>2</sup>	調整過後的 R <sup>2</sup>	F-value	Beta 分配	顯著性
不道德談判策略	傳統競爭議價	0.234	0.225	26.846	0.483	0.000**
	攻擊對手網絡	0.075	0.064	7.129	0.274	0.009**
	虛假的承諾	0.133	0.123	13.491	0.365	0.000**
	不實的陳述	0.160	0.151	16.803	0.400	0.000**
	不當的資訊收集	0.057	0.046	5.276	0.238	0.024*
衝突解決風格	強迫型	0.250	0.242	29.391	0.500	0.000**

註：\* $p<0.05$ ；\*\* $p<0.01$

### 四、研究假說驗證結果

根據表 3 迴歸分析結果，研究將假說驗證結果整理如下，請見表 4：

表 4 研究假說驗證結果

研究假說		研究結果
H1	於談判過程中受到欺騙後，線上談判者比面對面談判者更傾向採用不道德談判策略。	成立
H2	於談判過程中受到欺騙後，線上談判者比面對面談判者更傾向於分配型談判行為(forcing、competing、dominating)。	成立

## 伍、結論與建議

研究目的是探討談判者受到欺騙之後，溝通媒介的差異對於談判者使用不道德談判策略與衝突解決風格的影響。透過統計軟體 SPSS 20.0 分析結果顯示，溝通媒介的差異對於談判者使用不道德談判策略與衝突解決風格有顯著影響。採用線上溝通媒介進行談判的人，比面對面談判者更傾向於採用傳統競爭議價、虛假的承諾與不實的陳述等不道德談判策略與強迫型衝突解決風格。

然而，隨著商業全球化，未來企業利用資訊科技與網路以節省時間成本、人力成本與往來費用的成本等的機會將大幅提升，以線上溝通媒介進行線上談判的趨勢勢必只會增加而不會減少。因此，為了降低因採用線上談判而增加談判者採用不道德談判策略與強迫型衝突解決風格的可能性，本研究提出以下兩點建議：

首先，第一點，相較於電子郵件、即時傳訊系統與電話等，擁有視覺輔助的視訊科技能使雙方以同步的模式進行面對面溝通，拉近彼此距離，增加雙方親密度。適時減少因採用非面對面談判而帶來的視覺匿名、形體距離與電子郵件往返間的等待時間等，並增加可協助雙方建立和諧關係、或是藉以推測對手欲表達的真正意思的非語言的線索。

第二點，和諧的關係是談判雙方建立互信，以達成整合型協議的重要決定因素 Drolet & Morris (1998)。Morris, Nadler, Kurtzberg & Thompson (2002)建議談判雙方若能在進行電子郵件談判協議之前以電話溝通管道閒聊，將達成更多的談判協議、促進更好的結果、增加彼此的合作還有信任，且雙方也能更樂觀地面對未來的合作關係。本研究認為，對於尤其傾向集體社會主義的東方人而言，若能在進行線上談判之前，先以面對面接觸的方式，進行單純培養人際關係的閒談，則有助於雙方建立信任與和諧的關係。

此外，由於本研究的實驗設計是以筆記型電腦的買賣談判進行實驗，並無涵蓋到其他現實社會中錯綜複雜的談判標的物或事件，因此，本研究在此提出兩點建議，供後續研究作進一步的思考：

第一點為談判的類型，談判欲達成的目標是單純的買賣談判或是為解決衝突的談判？談判是解決衝突、維持彼此關係與創造合作的動態過程與結果。然而，本研究的實驗設計為單純的筆記型電腦買賣談判，當面臨到真正的衝突時，涉入的因素將更加複雜難懂，以

線上談判的溝通方式會是個好選擇嗎？在此，要考慮到的是，線上談判的溝通媒介是否適合解決雙方或多方間的衝突？抑或是只適合單純的買賣交易談判呢？顯然，此部分是值得深入探討的。

第二點為談判的議題或標的物，是單純、標準化與金額較低的產品或是複雜、專業化與金額較高的產品？由於本研究的實驗設計是以筆記型電腦為主的買賣談判，有鑑於筆記型電腦實屬金額不大、較標準化、內容較沒爭議性且大家容易了解的產品，透過線上交易的成功性也越高，談判者採用欺騙策略的動機或是行為也較低。倘若談判議題涉及到更複雜、更專業的標的物，例如汽車等，由於金額提高，商品標準化程度降低，是否會提高談判者的欺騙行為？顯然，此部分也值得作進一步的研究。

## 參考文獻

- 周文賢(2004)，多變量統計分析。台北：智勝
- 邱皓政(2010)，量化研究與統計分析：SPSS(PASW)資料分析範例解析，五版一刷，台北：五南圖書出版股份有限公司
- 劉必榮(1996)，談判聖經，商周出版。
- 鍾從定(2008)，國際談判學，鼎茂圖書出版股份有限公司。
- Andes, R. (1992). Message dimensions of negotiation. *Negotiation Journal*, 8(2), 125-130.
- Arunachalam, V., & Dilla, W. N. (1995). Judgment accuracy and outcomes in negotiation: A causal modeling analysis of decision-aiding effects. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 61(3), 289-304.
- Bazerman, M. H., Curhan, J. R., Moore, D. A., & Valley, K. L. (2000). Negotiation. *Annual review of psychology*, 51(1), 279-314.
- Brewer, M. B. (1988). A dual process model of impression formation. Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Burgoon, J. K., & Hale, J. L. (1987). Validation and measurement of the fundamental themes of relational communication. *Communications Monographs*, 54(1), 19-41.
- Butler, J. K. (1999). Trust expectations, information sharing, climate of trust, and negotiation effectiveness and efficiency. *Group & Organization Management*, 24(2), 217-238.
- Citera, M., Beauregard, R., & Mitsuya, T. (2005). An experimental study of credibility in e-negotiations. *Psychology & Marketing*, 22(2), 163-179.
- De Dreu, C. K., & Beersma, B. (2005). Conflict in organizations: Beyond effectiveness and performance. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14(2), 105-117.
- Drolet, A. L., & Morris, M. W. (1998). *Rapport in conflict resolution: accounting for how nonverbal exchange fosters coordination on mutually beneficial settlements to mixed motive conflicts*. Graduate School of Business, Stanford University.
- Friedman, R. A., & Currall, S. C. (2003). Conflict escalation: Dispute exacerbating elements of e-mail communication. *Human relations*, 56(11), 1325-1347.

- Giordano, G. A., Stoner, J. S., Brouer, R. L., & George, J. F. (2007). The Influences of Deception and Computer-Mediation on Dyadic Negotiations. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12(2), 362-383.
- Graham, J. L. (1985). The influence of culture on the process of business negotiations: An exploratory study. *Journal of International Business Studies*, 81-96.
- Kelly, H. H. (1966). A Classroom Study of the Dilemmas in Interpersonal Negotiation, In K. Archibald (Ed.), *Strategic Interaction and Conflict* (49-73), Berkeley, CA: University of California Press.
- Lewicki, R. J. (1983). Lying and deception: A behavioral model. In M. H. Bazerman & R. J. Lewicki (Eds.), *Negotiating in organizations* (pp. 68-90). Beverly Hills, CA: Sage.
- Lewicki, R. J., Barry, B., & Saunders, D. M. (2010). *Negotiation (6th ed)*, New York, N. Y.: Mc Graw-Hill.
- Lewicki, R. J., & Robinson, R. J. (1998). Ethical and unethical bargaining tactics: An empirical study. *Journal of Business Ethics*, 17(6), 665-682.
- Lincke, A. M. T. (2003). *Electronic Business Negotiation: Some Experimental Studies on the Interaction Between Medium, Innovation Context, and Culture*. Lincke.
- McKenna, K. Y., Green, A. S., & Gleason, M. E. (2002). Relationship formation on the Internet: What's the big attraction?. *Journal of social issues*, 58(1), 9-31.
- Moore, D. A., Kurtzberg, T. R., Thompson, L. L., & Morris, M. W. (1999). Long and short routes to success in electronically mediated negotiations: Group affiliations and good vibrations. *Organizational behavior and human decision processes*, 77(1), 22-43.
- Morris, M., Nadler, J., Kurtzberg, T., & Thompson, L. (2002). *Schmooze or lose: Social friction and lubrication in e-mail negotiations* (Vol. 6, No. 1, p. 89). Educational Publishing Foundation.
- Pruitt, D. G. (1981). *Negotiation behavior* (Vol. 47). New York: Academic Press.
- Pruitt, D. G., & Carnevale, P. J. (1993). *Negotiation in social conflict*. Pacific Grove, CA: Brooks-Cole.
- Purdy, J. M., Nye, P., & Balakrishnan, P. S. (2000). The impact of communication media on negotiation outcomes. *International Journal of Conflict Management*, 11(2), 162-187.
- Rahim, M. A. (1983). A measure of styles of handling interpersonal conflict. *Academy of Management journal*, 26(2), 368-376.
- Robinson, R., Lewicki, R. & Donahue, E. (2000). Extending and testing a five factor model of ethical and unethical bargaining tactics. *Journal of Organizational Behavior*, 21(6), 649-664.
- Schweitzer, M., & Croson, R. (1999). Curtailing deception: The impact of direct questions on lies and omissions. *International Journal of Conflict Management*, 10(3), 225-248.
- Schweitzer, M. E., DeChurch, L. A., & Gibson, D. E. (2005). Conflict Frames and the Use of Deception: Are Competitive Negotiators Less Ethical? 1. *Journal of Applied Social Psychology*, 35(10), 2123-2149.
- Spears, R., & Lea, M. (1994). Panacea or panopticon? The hidden power in computer-mediated communication. *Communication Research*, 21(4), 427-459.
- Thompson, L. (2001). *The mind and heart of the negotiator*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

- Thompson, L., & Nadler, J. (2002). Negotiation via information technology: Theory and application. *Journal of Social Issues*, 58(1), pp. 109-124.
- Valley, K. L., Moag, J., & Bazerman, M. H. (1998). A matter of trust': Effects of communication on the efficiency and distribution of outcomes. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 34(2), 211-238.
- Walther, J. B. (1996). Computer-mediated communication impersonal, interpersonal, and hyperpersonal interaction. *Communication research*, 23(1), 3-43.
- Walton, R. E., & McKersie, R. B. (1965). *A behavioral theory of labor relations*. New York: McGraw-Hill.
- Weingart, L. R., Thompson, L. L., Bazerman, M. H., & Carroll, J. S. (1990). Tactical behavior and negotiation outcomes. *International Journal of Conflict Management*, 1(1), 7-31.
- Wichman, H. (1970). Effects of isolation and communication on cooperation in a two-person game. *Journal of Personality and Social Psychology*, 16(1), 114-120.