

衝突歷程的顧客經驗-公寓大廈管理委員會與住戶衝突事件之探討

洪美娥、張景旭、謝龍發、范垂爐

E-mail: 352630@mail.dyu.edu.tw

摘要

公寓大廈已成為都市居民主要的住宅型態，為了推動社區住戶自治管理，政府制定「公寓大廈管理條例」，明定公寓大廈住戶必須成立管理委員會，負責執行區分所有權人的決議，確保公寓大廈之管理維護。然而，因種種因素，管委會與住戶發生衝突的情況日益嚴重，實為當前台灣公寓大廈管理維護最大的遺憾。本研究蒐集35個管委會與住戶產生衝突的案例，採用學者張景旭與范垂爐(2006)提出之SSIT「主觀順序事件技術」分析法(Subjective Sequential Incidents Technique, SSIT)，從衝突歷程中去探討住戶的挫折經驗，並發展出公寓大廈衝突事件住戶挫折延伸表，以提供公寓大廈管理者管理維護之依據。管委會與住戶之衝突歷程共分為六個階段，分別為問題階段、向管委會反應階段、會議階段、會議後執行階段、住戶自救報復階段及法律行動階段。每個階段令住戶感到挫折的構面皆有其不同的特性，發現多種管委會與住戶之衝突模式。在結論中，針對文獻理論做分析比對，提出實務上的管理意涵。

關鍵詞：衝突、組織衝突、組織衝突根源、衝突歷程、公寓大廈管理維護

目錄

內容目錄 中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭	v	內容目錄	v
vi 表目錄	viii	圖目錄	viii
x 第一章 緒論	1	第一節 研究背景與動機	1
1 第二節 研究問題與目的	2	第三節 研究範圍與限制	2
3 第四節 研究流程	4	第二章 文獻探討	4
5 第一節 組織衝突的意涵	5	第二節 組織衝突的根源	5
10 第三節 衝突歷程	15	第四節 公寓大廈管理維護	15
衝突相關研究	38	第三章 研究設計	45
45 第二節 Thomas修正	48	第一節 研究方法	45
49 第四節 SSIT分析步驟	50	第三節 研究對象及資料蒐集	49
56 第四章 研究分析與發現	59	第五節 信效度分析	56
59 第二節 公寓大廈管委會與住戶衝突階段模式	68	第一節 案例基本資料分析	59
分析探討	70	第三節 公寓大廈衝突事件各階段住戶挫折分析	70
120 第四節 跨階段情境延伸分析探討	107	第五節 與既有相關文獻之比較分析	120
124 第五章 結論與建議	124	第一節 結論	124
第二節 建議	127	參考文獻	130
附錄A 公寓大廈衝突事件住戶挫折延伸表	138	表目錄	138
表 2-1 組織衝突的主要來源	13	表 2-2 衝突歷程模式特性及啟示	35
表 2-2 衝突歷程模式特性及啟示	35	表 2-3 公寓大廈管理維護衝突相關文獻評述	41
表 2-3 公寓大廈管理維護衝突相關文獻評述	41	表 3-1 CIT、SSIT比較表	46
表 3-1 CIT、SSIT比較表	46	表 3-2 SSIT分析表格	50
表 3-2 SSIT分析表格	50	表 3-3 案例29之SSIT分析表格示範	51
表 3-3 案例29之SSIT分析表格示範	51	表 3-4 公寓大廈衝突事件單一階段住戶挫折分析表格	53
表 3-4 公寓大廈衝突事件單一階段住戶挫折分析表格	53	表 3-5 公寓大廈衝突事件單一階段住戶挫折聯集表格示範	54
表 3-5 公寓大廈衝突事件單一階段住戶挫折聯集表格示範	54	表 3-6 公寓大廈衝突事件住戶挫折延伸表格	55
表 3-6 公寓大廈衝突事件住戶挫折延伸表格	55	表 3-7 研究案例資料量總統計表	57
表 3-7 研究案例資料量總統計表	57	表 3-8 研究案例資料量平均值及意涵表	57
表 3-8 研究案例資料量平均值及意涵表	57	表 4-1 案例基本資料表	59
表 4-1 案例基本資料表	59	表 4-2 不同資料來源與故事文字量分析比較	61
表 4-2 不同資料來源與故事文字量分析比較	61	表 4-3 不同資料來源與氣點量分析比較	62
表 4-3 不同資料來源與氣點量分析比較	62	表 4-4 屋齡與案例數及衝突起因分析比較	63
表 4-4 屋齡與案例數及衝突起因分析比較	63	表 4-5 社區戶數與案例數及衝突起因分析比較	64
表 4-5 社區戶數與案例數及衝突起因分析比較	64	表 4-6 管理模式與案例數及衝突起因分析比較	66
表 4-6 管理模式與案例數及衝突起因分析比較	66	表 4-7 管理費與案例數及衝突起因分析比較	67
表 4-7 管理費與案例數及衝突起因分析比較	67	表 4-8 住戶挫折延伸表問題階段摘錄	70
表 4-8 住戶挫折延伸表問題階段摘錄	70	表 4-9 住戶挫折延伸表向管委會反應階段摘錄	78
表 4-9 住戶挫折延伸表向管委會反應階段摘錄	78	表 4-10 住戶挫折延伸表會議階段摘錄	86
表 4-10 住戶挫折延伸表會議階段摘錄	86	表 4-11 住戶挫折延伸表會議後執行階段摘錄	94
表 4-11 住戶挫折延伸表會議後執行階段摘錄	94	表 4-12 住戶挫折延伸表住戶自救報復階段摘錄	99
表 4-12 住戶挫折延伸表住戶自救報復階段摘錄	99	表 4-13 住戶挫折延伸表法律行動階段摘錄	102
表 4-13 住戶挫折延伸表法律行動階段摘錄	102	表 4-14 管委會與住戶觀念對立表	115
表 4-14 管委會與住戶觀念對立表	115	表 5-1 各階段住戶挫折構面	124
表 5-1 各階段住戶挫折構面	124	表 5-2 管委會與住戶五種衝突互動模式	125
表 5-2 管委會與住戶五種衝突互動模式	125	圖目錄	125
圖 1-1 研究流程圖	125	圖 2-1 Pondy(1967) 衝突動態歷程模式	16
圖 2-1 Pondy(1967) 衝突動態歷程模式	16	圖 2-2 Rummel(1976) 衝突螺旋歷程模式	16
圖 2-2 Rummel(1976) 衝突螺旋歷程模式	16		

17 圖 2-3 DuBrin(1978) 衝突系統分析模式 19 圖 2-4 Gray, and Stark(1984) 動態衝突模式 21 圖 2-5 Thomas(1976) 衝突情節歷程模式 23 圖 2-6 Schermerhorn, Hunt, and Osborn(1998) 衝突模式...25 圖 2-7 Wall, James, and Callister(1995) 衝突循環模式....26 圖 2-8 Barki, and Hartwick(2001)研發小組人際衝突總體架構 27 圖 2-9 Robbins, and Judge(2009) 衝突歷程模式 29 圖 2-10 McShane, and Von Glinow(2010) 衝突歷程模式 32 圖 2-11 張鐸嚴(1985)衝突歷程模式 33 圖 3-1 原有之Thomas(1976) 衝突情節歷程模式 48 圖 3-2 些微修正後之Thomas(1976) 衝突情節歷程模式 48 圖 4-1 公寓大廈管委會與住戶衝突歷程階段模式69 圖 4-2 管委會與住戶衝突互動模式之一108 圖 4-3 管委會與住戶衝突互動模式之二108 圖 4-4 管委會與住戶衝突互動模式之三109 圖 4-5 管委會與住戶衝突互動模式之四109 圖 4-6 管委會與住戶衝突互動模式之五111 圖 4-7 公寓大廈衝突事件之演變120 圖 4-8 Thomas(1976) 衝突情節歷程模式新發現121

參考文獻

一、中文部分 內政部營建署網站, <http://www.cpami.gov.tw> 王石番(1992), 傳播內容分析法:理論與實證。台北:幼獅。台中市政府網站, <http://www.tccg.gov.tw> 朱寶清(2007), 義利共生下汽車業行銷通路組織溝通及溝通策略之研究, 創新研發學刊, 特刊號, 81-99。李永然(2008), 管好你的公寓大廈。台北:永然文化。汪明生, 朱斌妤(1999), 衝突管理。台北:五南。林欣柔, 彭建文, 曾明遜(2006), 從協商決策與監督執行之交易成本觀點論台灣與大陸公寓大廈管理法制之比較, 台灣土地研究, 第9卷, 第2期, 1-26。林真真(2007), 公寓大廈管理委員會之研究, 中原大學財經法律學系碩士論文。林欽榮(2002), 組織行為。台北:揚智。林靈宏譯(1992), Hellriegel, D., Slocum, J. W. & Woodman, R., 1986, 組織行為學(Organizational Behavior) 台北:五南 侯婉君, 陳靜怡譯(2007), Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G., & Osborn, R. N., 組織行為 (Organizational Behavior) 台北:台灣西書 洪子茵, 張金鶚(2002), 台北市集合住宅管理維護模式之研究, 都市與計畫, 第29卷, 第3期, 421-444。秦夢群(1997), 教育行政-理論部分。台北:五南。張景旭, 范垂爐, 朱寶清, 張馨華(2006), 服務失誤之引發事件與員工回應不當行為之研究 - 以顧客經驗管理為取向, 第四屆關係管理學術研討會, 彰化:大葉大學。張景旭, 姚惠忠, 李淑儀(2009), 以顧客經驗探討旅行業服務失誤, 明新學報, 第35卷, 第2期, 175-192。張依依(2009), 公共關係理論的演進與變遷。台北:五南。張德銳(2000), 教育行政研究。台北:五南。張金鑑(1982), 行政學新論。台北:三民 張鐸嚴(1985), 國民小學教師與行政人員間衝突管理之研究, 台灣師範大學教育研究所碩士論文。陳香妃, 張金鶚, 葉毅明(2007), 從集體行動看社區意識與管理制度對公寓大廈管理維護之影響 - 管理維護客觀績效與社區主委主觀滿意度分析, 都市與計畫, 第34卷, 第2期, 139-163。陳瑞榮(2001), 公寓大廈管理維護成效影響因子之研究-以台北市為例, 台灣科技大學建築研究所碩士論文。陳辭修(2007), 衝突危機管理。台北:華立。崔媽媽基金會網站, <http://www.tmm.org.tw/ap/index.html> 曾光榮, 陳國樑(2006), 公寓大廈管理委員會運作關鍵成功因素之研究, 華人經濟研究, 第四卷, 第二期, 59-78。黃雪緣(2007), 初任校長第一年衝突管理之研究, 花蓮教育大學行政與領導研究所碩士論文。黃曬莉(2005), 人際和諧與人際衝突-華人本土心理學, 521-566。台北:遠流 潘鴻雁(2010), 物業管理中的關係衝突及矛盾化解路徑思考, 甘肅社會科學, 2010年, 第4期, 246-249。劉志鵬(1995), 居住生活的法律革命-談公寓大廈管理條例, 律師通訊, 1995, 10月號, 第193期, 6-7。黎淑慧(2003), 論公寓大廈管理條例之缺失及未來修法之方向, 通域教育年刊, 2003年12月, 第五期, 153-170。鄭弘岳(2003), 組織內衝突與衝突管理研究之回顧與前瞻, 應用心理研究, 第20期, 53-82。謝哲勝(2006), 區分所有的理論與實務, 中正大學法學集刊第 21期。71-94。二、英文部分 Bakhare, R. (2010). SCMS Journal of Indian Management, October-December, 41-57. Barki, H., & Hartwick, J. (2001). Interpersonal Conflict and its Management in Information Systems Development, MIS Quarterly, 25: 217-250. Conrad, C. (1990). Strategic organizational communication: An integrated perspective . Fort Worth, TX: Holt, Rinehart & Winston. Coombs,W.T. (2007). Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory. Corporate Reputation Review,10(3): 163-176. Dubrin, A.J. (1978). Fundamentals of organization behaviour: An applied perspective. (2nd ed.), New York: Pergamon Press. Forsyth, D. R. (2010). Group dynamics.(5nd ed.), CA: Brooks Cole. Gray,J.L., & Starke,F.A. (1984). Organizational behavior:Concept and Applications.Columbus:Bell and Howell. Greenberg,J (2005). Managing Behavior in Organizations (4nd ed.),NJ: Prentice Hall. Hartwick, J., & Barki, H. (2002). Conceptualizing the construct of Interpersonal Conflict. Cahier du GReSI no 02-04. Working Paper Published in 2004. Hoffman, K. D., Kelley, S. W., & Chung, B. C. (2003). A CIT investi gation of Service Failures and Associated Recovery Strategies.The Journal of Service Marketing, 17(4/5), 322-340. Kolb, D. M. & Putnam, L. L. (1992). The multiple faces of conflict in organizations Journal of Organizational Behavior Vol. 13, 311-324. McShane, S. L. & Von Glinow, M. A.(2010). Organizational Behavior 5e, [New York: McGraw-Hill/Irwin, 2010]. Owens, R. G. (1987). Organizational behavior in education.(3th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall. Pondy, L. R. (1967). Organizational conflict: Concept and models. Administrative Science Quarterly, 12, 296-320. Putnam, L. L., & Poole, M. S. (1987). Conflict and negotiation. in Jablin,F.M.... (et al.) Handbook of organizational communication: An interdisciplinary perspective. Newbur Park,CA:Sage,549-599. Rachel, S., Leslie, A. T., Sonia, T., Charlotte, L., & Mildred,G. P.(2011). International Journal of Business and Public Administration, Volume 8, Number 1, Winter, 149-164. Rahim, M. A. (2002). Toward a theory of managing organizational onflict.International Journal of Conflict Management, 13, 206 – 235. Robbins, S. P. (2005). Organizational behavior (11th ed.). Engle wood Cliffs, NJ: Prentice Hall. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). Organizational behavior (13th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall. Rosenberg, L.J., & Stern, L.W.(1971). " Conflict Measurement in The Distribution Channel. " Journal of Marketing Research 8 (November):437-442. Rummel,R.J. (1976). Understanding conflict and war: The conflict Helix, Vol. 2 ,Beverly Hills, California:Sage publications.

<http://www.mega.nu/ampp/rummel/note11.htm>. Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G., & Osborn, R. N. (1998). Basic organizational behavior. New York: Wiley. Steers, R. M., & Black, J. S. (1994). Organizational behavior (5th ed.). New York: Harper Collins. Suppiah, W., & Rose, R. (2006). A competence-based view to conflict management, *American Journal of Applied Sciences* 3(7):1905-1909. Thomas, K. W. (1976). Conflict and conflict management. *Handbook of industrial and organizational psychology*. Marvin D. Dunnette ed. Chicago: Rand McNally. Thomas, K. W. (1992). Conflict and negotiation process in organizations. In D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 651-717. Wall, Jr., James, A., & Callister, R. R. (1995). Conflict and Its Management, *Journal of Management*, 21 (3), 515-558. Zapf, D., & Gross, C. (2001). ' Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension ' , *European Journal of Work and Organisational Psychology*, Vol. 10, 497-522.