

Customer Experiences and Conflict Process- A Reserch of Conflict between Apartment Building Management Committee and the

洪美娥、張景旭、謝龍發、范垂爐

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

ABSTRACT

Condominium has become a major residential type for urban residents. In order to promote communities and households self-management, the Government enacted ' Condominium Management Act '. The law stipulates that residents must set up a condominium management committee to be responsible for implementing the owners ' resolution, and to ensure the condominium management and maintenance. However, due to various factors, conflicts between the management committee and residents are becoming more serious; those are the current biggest regret for Taiwan's condominium management. In this study, we collect 35 cases of conflicts which occur between the management committee and residents, and then use SSIT analysis that scholars Chung Jing Shi and Fan Chui Lu proposed (2006), to explore the residents ' frustration experience from the course of the conflict, and to develop residents ' setbacks extension sheet in the conflict events of condominium so as to provide a basis for the apartment building managers to manage and maintain. The course of conflicts between the management committee and residents is divided into six phases; those phases are composed of problems, response to the management committee, the meetings, implementation after meetings, resident self-help and revenge, and legal action. The dimensions to frustrate residents at every phase have their different characteristics; we found that many conflict modes of interaction between the management committee and residents, and controversy of view confrontations on the two sides. In conclusion, we do a comparative analysis of the relevant literature and theory, and then have recommendations on condominium management practice.

Keywords : conflict、organizational conflict、source of organizational conflict、conflict process、Apartment Building Management

Table of Contents

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	
衝突相關研究 38		第一節 研究方法	
. 45 第三章 研究設計	45	第三節 研究對象及資料蒐集	
. 49 第二節 Thomas修正	48	第五節 信效度分析	
. 56 第四節 SSIT分析步驟	50	第一節 案例基本資料分析	
. 59 第四章 研究分析與發現	59	第三節 公寓大廈衝突事件各階段住戶挫折分	
. 59 第二節 公寓大廈管委會與住戶衝突階段模式	68	析探討 70 第四節 跨階段情境延伸分析探討	
120 第五節 與既有相關文獻之比較分析		107 第五章 結論與建議	
120 第一節 結論	124	第二節 建議	127
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 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- 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- 2 SSIT分析表格	
. 50 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	
格示範 . 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- 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- 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- 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- 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- 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- 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 4-10 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 4-12 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 4-14
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- 2 管委會與住戶五種衝突互動模式	125	圖目錄 圖 1-1 研究流程圖		
.	4	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
.	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
互動模式之三	109	圖 4-6 管委會與住戶衝突互動模式之四	110	圖 4-7 公寓大廈衝突
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 4-8 Thomas(1976) 衝突情節歷程模式新發現
事件之演變	120			121

REFERENCES

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: Ran 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 Psychologist 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.