

## 挫折感與自卑感對衝突行為之影響

### The Effects of Sense of Frustration and Inferiority on Conflict Behavior

鄂見智<sup>1</sup> 譚大純<sup>2</sup>

<sup>1</sup>國立高雄師範大學工業科技教育學系 博士生

私立正修科技大學通識教育中心 兼任講師

<sup>2</sup>國立高雄師範大學人力與知識管理研究所 教授

<sup>1</sup>[sa8090@nknucc.nknu.edu.tw](mailto:sa8090@nknucc.nknu.edu.tw) <sup>2</sup>[dctarn@pchome.com.tw](mailto:dctarn@pchome.com.tw)

#### 摘要

本研究旨在探討與瞭解挫折感與自卑感對衝突行為之影響，採用問卷調查法，自編「挫折感與自卑感對衝突行為之影響」調查問卷，以高雄區四所大學部學生為母群體，採隨機抽樣，計抽取高師大、義大、高海大及樹德科大等學生，按各校學生人數比率共計發送 420 份問卷。

研究結果發現，大學生在挫折感、自卑感、焦慮、自我防衛及衝突行為等五個因素層面中，平均數皆低於 3，表示這些負面行為並不常發生。其中，「衝突行為」因素，平均數僅為 2.08 (SD= .645)，亦表示這些行為在大學生中，偏向偶而才會發生。而且公、私立或綜合、科技大學之大學生，彼此間也沒有明顯差異。但在「挫折感」層面及「自我防衛」層面值得注意與探究。「挫折感」層面，平均值介於 2.33 到 3.27 之間，顯示大學生對於對事物感到沮喪、心情低落、對自己感到失望、失去自信等這些負面的心態，是介於偶而與有時會發生的。在「自我防衛」層面，平均值介於 2.36 到 3.32 之間，表示大學生在自我防衛的心理層面上，較其他層面高。

因此本研究根據上述研究發現，提出下列精進建議：一、強化大學生的挫折感忍受度與自卑感降低度。二、活化大學生的心理與生活輔導功能。三、深化大學生的情緒與衝突管理知能。

**關鍵字:**挫折感、焦慮、自卑感、自我防衛、衝突行為



## ABSTRACT

This study is to discuss and realize the effects of sense of frustration and inferiority on conflict behavior. The procedure is questionnaire survey “questionnaire for the effects of sense of frustration and inferiority on conflict behavior” made by ourselves. We take four universities of students in Kaohsiung area as the population, and use the random sampling, selecting the students in National Kaohsiung Normal University, I-Shou University, National Kaohsiung Marine University and Shu-Te University, and send 420 questionnaires according to the student population ratio in each university.

The study finds that students in these five elements of sense of frustration, inferiority, anxiety, self-defense, and conflict behavior, all averages are lower than 3, indicating that these negative behaviors occur less. One element of conflict behavior’s average is only 2.08(SD= .645), also expressing that these behaviors in university students occur occasionally. Moreover, students in public, private, synthetic, or technology university have no apparent differences. However, the elements of sense of frustration and self-defense are worthy to be noticed and discussed. In sense of frustration, the average is between 2.33 and 3.27, presenting that university students feel depressed, moody, disappointed to themselves, losing self-confidence, and these negative attitudes occur between occasionally and sometimes. In self-defense, the average is between 2.36 and 3.32, demonstrating that university students in this psychological perspective are higher than other perspectives.

Therefore, according to the study above, further suggestions are offered as follows:

1. To strengthen university students’ endurance of sense of frustration and reduce inferiority.
2. To activate university students’ psychological and life counselling function.
3. To intensify university students’ emotion and conflict management knowledge.

**Keyword:** ense of frustration, anxiety, inferiority, self-defense, conflict behavior



## 研究緣起

由於整體大環境的改變，影響到社會型態亦隨之改變，尤其在少子化漸趨嚴重之下，家長普遍有視子女如珍寶之現象，在此情況下，造成子女喪失挫折忍受度。部份子女也因此產生偏差觀念喜歡與他人比較，只要稍失優勢或不如人就會產生自卑感。因此值得我們共同來正視與強化大學生的挫折感忍受度並降低其自卑感。

而挫折感與自卑感是否引發大學生的人際衝突，更是激起研究者者的研究興趣。在理論的建構與文獻的探究中，發現二者分別會產生焦慮與自我防衛的狀況，焦慮與自我防衛更可能會與人發生人際間的衝突行爲。

因此，本研究以「焦慮」及「自我防衛」爲中介變項，研究影響衝突行爲的徑路，期能深入瞭解與發現相關因素，並將研究結果與建議提供相關單位或學校作爲精進與改善之參考，期能對大學生之輔導與教育稍盡棉薄之力。

## 研究目的

本研究旨在探討與瞭解挫折感與自卑感對衝突行爲之影響，進而分析如何降低或因應衝突行爲之發生，以提升個人良好的人際關係與工作效能。本研究目的有三項：

- 一、探討挫折感與衝突行爲之相關性。
- 二、探討自卑感與衝突行爲之相關性。
- 三、探討焦慮、自我防衛，與衝突行爲之相關性。

## 理論假設

- (一) 挫折感越高者越容易產生焦慮，進而越容易與人發生衝突行爲。挫折之現象，在個人因素方面可能過於理想化的期望。會有「挫折」的感覺，常常是因爲與自己的期望有「落差」（王文秀，1998）。落差所形成的結果，就會出現挫折、失望甚至自暴自棄，進而出現「焦慮」情形。壓力



對焦慮有直接影響，即壓力對焦慮有提高之作用（楊淑貞，2007）。常感焦慮者遇事喪失耐心，容易生氣，更容易與人發生衝突行為。

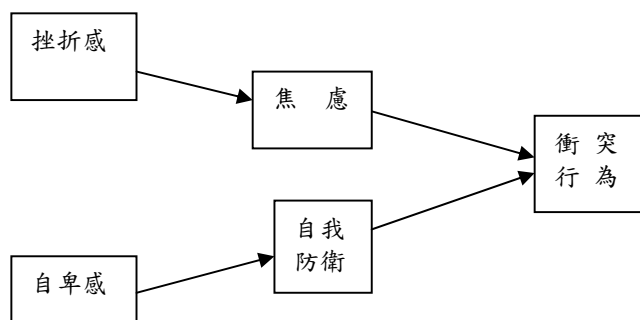
綜合上述，本研究假設如下：

- 1.挫折感對衝突行為具有正向影響。
- 2.焦慮對衝突行為具有正向影響。

（二）自卑感越重者越容易產生自我防衛，進而越容易與人發生衝突行為。自卑感傾向者，對自己缺乏信心，不敢面對現實，遇事萎縮退怯。面對自卑事件時，大學生的感受偏向於負面，而且較屬於對內感受，因而容易產生自我防衛等作用（潘秀貞，1996）。通常自我防衛心強者，疑心病重不願與人群接觸，逃避各項機會或活動。稍受刺激或環境影響，就容易忿怒（劉如蓉，2001），進而越容易與人發生衝突行為。

綜合上述，本研究假設如下：

- 1.自卑感對衝突行為具有正向影響。
- 2.自我防衛對衝突行為具有正向影響。



研究變項假設關係圖



## 變項定義

### 一、一般定義

變項名稱	定 義
挫折感	指個體在實現某種目標的過程中，由於受到妨礙和干擾，致使目標不能實現的一種情緒狀態。其心理表現有焦慮、沮喪、冷漠、攻擊、逃避、厭倦等。（賈馥茗，1995）
自卑感	是一種在身體方面、社會方面及心理方面與他人比較後而產生一種不如人、不完美和低下的主觀感受。（賈馥茗，1995）
焦慮	指的是過度且持續不斷的擔心莫名的事物，且沒有一定的對象，沒有理由。（賈馥茗，1995）
自我防衛	是指自我對本我的壓抑，這種壓抑是自我的全然潛意識的自我防禦功能。（賈馥茗，1995）
衝突行爲	指出現兩個或數個彼此對立或不相容的衝動、動機、慾望或目標時，個體無法使之均獲得滿足，但又不願將其中部分放棄的心理失衡現象。（陳皎眉，2004）



二、操作性定義

變項名稱	操作性定義
挫折感	<p>一、挫折之現象，在個人因素方面可能過於理想化的期望。會有「挫折」的感覺，常常是因為與自己的期望有「落差」。</p> <p>二、運用「挫折」量表測量所獲得之分數。得分越高表示受測者的挫折程度越高。</p>
自卑感	<p>一、自卑感傾向者，對自己缺乏信心，不敢面對現實，遇事萎縮退怯。</p> <p>二、運用「自卑」量表測量所獲得之分數。得分越高表示受測者的自卑程度越高。</p>
焦慮	<p>一、焦慮症者通常會過度的反應事實，而採取比較強烈的方法來避開引起焦慮的源頭。</p> <p>二、運用「焦慮」量表測量所獲得之分數。得分越高表示受測者的焦慮程度越高。</p>
自我防衛	<p>一、自我防衛是藉歪曲知覺、記憶、動作、動機及思維，或完全阻斷某一心理過程而防禦自我免於焦慮。</p> <p>二、運用「自我防衛」量表測量所獲得之分數。得分越高表示受測者的自我防衛程度越高。</p>
衝突行為傾向	<p>一、人際衝突係發生於人與人之間，如朋友、兄弟姐妹、同事等。團體內衝突則發生於團體內，如一個家庭、一場會議或任何由個人所組成的組織中。</p> <p>二、運用「衝突行為傾向」量表測量所獲得之分數。得分越高表示受測者的衝突行為傾向程度越高。</p>



## 研究對象

本研究母群以高雄地區四所大學部學生為為主，分別針對公、私立綜合大學及科技大學學生 420 人為樣本，期能從挫折感、自卑感、焦慮及自我防衛等變項中，探討大學生引發衝突之主要因素。

## 研究工具

本研究以問卷調查法為實證研究的方式，以問卷調查為測量工具。調查問卷乃依據研究目的並參考相關文獻及量表製作問卷初稿，再以高師大學生為預試與詢問對象，俾確認內容是否符合實際狀況，最後編製「挫折感與自卑感對衝突行為之影響問卷」。

正式問卷則計按各校學生人數比率共計發送 420 份問卷，每校原則上採隨機抽樣方式實施施測。

### 一、問卷設計

本研究問卷分為二大部份：

#### (一) 基本資料

個人背景變項，包括性別、就讀學校、學校屬性、就讀年級、衝突行為頻率等五個變項。

#### (二) 挫折感與自卑感對衝突行為之影響問卷內容

此問卷依據對文獻探討分析所得，採 Likert Scale 五點尺度評量，由總是、經常、有時、偶而到從不，計分由 1 分到 5 分。計分五個構面（量表）分別為「挫折感」1-6 題、「焦慮感」7-11 題、「自卑感」12-17 題、「自我防衛」18-23 題、「衝突行為」24-30 題，認同的高低是由各構面（量表）分數總合的平均來評定，構面（量表）平均分數愈高代表此構面（量表）的認同愈強。

#### (三) 效度分析



所謂「效度」係指一種衡量工具能夠真正測出所想要衡量事物的程度。常見效度有三種：內容效度、效標關聯效度及建構效度，其中內容效度可分成抽樣效度及表面效度，兩者都沒有應用到統計方法來計算，只仰賴專家主觀的評判（張紹勳，2003）。本研究即採用內容（專家）效度，將原始問卷先請顏朱吟、廖榮啓及李嘉莉等三位經驗豐富的學者及諮商輔導專家紀雅惠老師，加以預測修改問卷是否合宜。經彙整後完成最後問卷，應具有相當效度。

#### （四）信度分析

所謂「信度」係意指一種衡量工具之正確性或精確性。要求 Cronbach' s  $\alpha$  值至少要大於 0.5，且最好能大於 0.8（林傑斌、劉明德，2002）。本研究之問卷使用 Cronbach' s  $\alpha$  值來作為信度的評量方式，將預測之 150 份問卷回收，整體 Cronbach' s  $\alpha$  值.928，應具有相當高的信度。（如表 1）

表 1 各因素信度摘要表

因素名稱	Cronbach $\alpha$
挫折感	.825
焦慮感	.801
自卑感	.864
自我防衛	.683
衝突行爲	.795
整體	.928

#### 資料處理

本研究的資料處理採用電腦套裝軟體 SPSS 進行統計分析，為考驗研究假設，本研究所使用的統計方法如下：

- 一、以次數分配和百分比來統計分析基本資料的分佈情形。
- 二、以描述性統計分析基本資料在問卷各分量表的集中和分散情形。
- 三、以 t 考驗及單因子變異數分析（one-way ANOVA），驗證不同人口變項對問





卷各分量表的差異情形。若考驗達.05 顯著水準，則進一步採用 Scheffe 法進行事後比較，比較各組的差異情形。

四、以皮爾遜積差相關考驗各變項間的相關情形。

五、以徑路分析驗證研究架構模式圖。

## 基本資料分析

個人背景變項的部分，共分為性別、就讀學校、學校屬性、就讀年級、衝突行為頻率等五個變項，本研究採用回收的有效樣本問卷，使用次數分配與百分比統計，分析樣本的基本背景資料。總計發出正式問卷數420份回收361份，扣除無效問卷8份，合計有效樣本數為353份，各變項資料的統計情形，茲分述如下。

在性別變項中，男性計有 283 人，佔總樣本人數的 80.2%；女性計有 70 人，佔總樣本人數的 19.8%。就讀學校方面，就讀國立大學的人數有 159 人，佔總樣本數 45%；就讀私立大學的人數有 194 人，佔總樣本數 55%。學校屬性方面，就讀綜合大學的人數有 153 人，佔總樣本數的 43.3%；就讀科技大學的人數有 200 人，佔總樣本數的 56.7%。就讀年級方面，就讀一年級的人數有 203 人，佔總樣本數的 57.5%；就讀二年級的人數有 35 人，佔總樣本數的 9.9%；就讀三年級的人數有 45 人，佔總樣本數的 12.7%；就讀四年級的有 70 人，佔總樣本數的 19.8%。在民國 98 年與人發生衝突行為的頻率方面，未曾發生過的人數有 172 人，佔總樣本數的 48.7%；偶而發生的人數有 152 人，佔總樣本數的 43.1%；有時發生的人數有 23 人，佔總樣本數的 6.5%；經常發生的人數有 4 人，佔總樣本數的 1.1%；總是發生的人數有 2 人，佔總樣本數的 0.6%。詳細統計數據如表 2 所示。



表 2 問卷調查樣本的基本資料

	男	%	女	%	合計	%
就讀學校						
國立大學	148	41.9	11	3.1	159	45.0
私立大學	135	38.2	59	16.7	194	55.0
學校屬性						
綜合大學	145	41.1	8	2.3	153	43.3
科技大學	138	39.1	62	17.6	200	56.7
年級別						
一年級	142	40.2	61	17.3	203	57.5
二年級	34	9.6	1	0.3	35	9.9
三年級	40	11.3	5	1.4	45	12.7
四年級	67	19.0	3	0.8	70	19.8
98 年與人發生過衝突行爲						
未曾發生過	146	41.4	26	7.4	172	48.7
偶而	116	32.9	36	10.2	152	43.1
有時發生	16	4.5	7	2.0	23	6.5
經常發生	4	1.1	0	0	4	1.1
總是發生	1	0.3	1	0.3	2	0.6
合計	283	80.2	70	19.8	353	100



## 各因素分項分析

由表 3 可以知道，大學生在五個因素層面中，平均數皆低於 3，表示這些負面行為並不常發生。其中，「衝突行為」因素，平均數為 2.08 (SD= .645)，表示這些行為在大學生中，偏向偶而才會發生。其他因素方面，「挫折感」的平均數為 2.64 (SD= .697)，「焦慮感」的平均數為 2.44 (SD= .747)，「自卑感」的平均數為 2.24 (SD= .791)，「自我防衛」的平均數為 2.77

(SD= .670)，「衝突行為」的平均數為 2.08 (SD= .645)。茲將各因素層面分述如下。

表 3 各因素平均數、標準差

	M	SD
挫折感	2.64	.697
焦慮感	2.24	.747
自卑感	2.24	.791
自我防衛	2.77	.670
衝突行為	2.08	.645

### (一) 挫折感

由表 4 可以知道，大學生在「挫折感」層面，平均值介於 2.33 到 3.27 之間，顯示大學生對於對事物感到沮喪、心情低落、對自己感到失望、失去自信等這些負面的心態，是介於偶而與有時才會發生的。其中「我希望獲得別人的鼓勵」平均數達 3.27，是相當正向的表現。



表 4 「挫折感」因素

題 項	平均數	標準差
挫折感		
我對自己缺乏自信	2.64	.910
我對自己感到失望	2.39	.917
我對許多事情感到沮喪	2.33	.909
我希望獲得別人的鼓勵	3.27	1.050
日常生活中我覺得心情低落	2.34	.925
我覺得實際狀況與期待有落差	2.88	1.008

### (二) 焦慮感

由表 5 顯示，大學生在「焦慮感」因素方面，平均值介於 2.29 到 2.54 之間，顯示大學生對於擔心不好的事情會發生在自己身上、心神不定、對人事物缺乏耐心、容易生氣、失落感等負面情緒，偏向偶而發生。

表 5 「焦慮感」因素

題 項	平均數	標準差
焦慮感		
我會擔心有不好的事情會發生在我身上	2.54	1.008
我可以感覺我有心神不定的現象	2.46	.962
我對許多人、事、物缺乏耐心	2.49	.986
我很容易生氣	2.29	1.029
我會有莫名的失落感	2.41	1.019

### (三) 自卑感

由表 6 顯示，大學生在「自卑感」方面，平均值介於 1.81 到 2.80 之間，表示大學生普遍對於自己還是相當有自信，像是「我覺得老天對我很不公平」、



「我覺得自己再努力也是白費的」、「我覺得別人瞧不起我」等怨天尤人的心態，皆偏向在從不發生與偶而發生之間。

表 6 「自卑感」因素

題 項	平均數	標準差
自卑感		
我老是覺得自己不夠完美	2.80	1.123
我和別人比較時會認為比別人差	2.50	1.048
我覺得別人瞧不起我	1.99	1.007
我覺得自己再努力也是白費的	1.81	.948
我覺得老天爺對我很不公平	1.92	1.002
我覺得自己與現實有所差距	2.43	1.015

#### (四) 自我防衛

由表 7 顯示，大學生在「自我防衛」方面，平均值介於 2.36 到 3.32 之間，表示大學生在自我防衛的心理層面上，較其他層面來得高。其中，「我很容易壓抑自己的情緒」，平均數達 3.01，是較需要觀察的，越壓抑自我情緒的人，當抑制不住爆發的情緒時，常會失控進而易與人發生衝突。另外「我覺得要保護好自己」，平均數達 3.32，也可見現在大學生對於自我個人隱私或身心方面安全的保護，已漸趨重視。



表 7 「自我防衛」因素

題 項	平均數	標準差
自我防衛		
我會把心事放在心裡面而不願說出來	2.90	1.170
我不太容易相信別人	2.41	1.033
我覺得要保護好自己	3.32	1.239
我會為自己的過錯做言行辯解	2.63	.974
我很容易壓抑自己的情緒	3.01	1.124
我遇到困難時會選擇逃避	2.36	.881

### (五) 衝突行爲

由表 8 顯示，大學生在「衝突行爲」方面，平均值介於 1.64 到 2.71 之間。可能因為大學生社會化機會提高心智年齡較為成熟，因此在「我不高興時會敲打或摔東西」、「我不爽或生氣時會有打人的衝動」等行爲上，會有相當的自制能力，平均數分別為 1.64、1.70。其中，「我會以言語、文字、符號等來表達不滿」，平均數達 2.71，顯見大學生會選擇用較為和平的方式宣洩其情緒上的不滿。



表 8 「衝突行爲」因素

題 項	平均數	標準差
衝突行爲		
我容易與人意見相左	2.39	.853
我容易與人發生言語上的爭吵	2.08	.869
我不善於控制自己的情緒	2.03	.946
我不高興時會敲打或摔東西	1.64	.894
我不爽或生氣時會有打人的衝動	1.70	.966
我會以言語、文字、符號等來表達不滿	2.71	1.134
我會以肢體動作來表達不滿 ………	2.01	1.053

表 9 各因素之平均值、標準差、t 值

	男生		女生		t	合計	
	M	SD	M	SD		M	SD
挫折感	2.64	.716	2.64	.619	.054	2.64	.697
焦慮感	2.42	.762	2.51	.682	-.976	2.44	.747
自卑感	2.25	.820	2.19	.661	.663	2.24	.791
自我防衛	2.82	.681	2.58	.587	2.676**	2.77	.670
衝突行爲	2.10	.667	2.00	.550	1.113	2.08	.645
整體	2.44	.586	2.37	.506	.877	2.42	.571

\*\* p < .01 達顯著

(一) 就讀公私立大學對挫折、焦慮、自卑、自我防衛，和衝突行爲的比較分析，使用 t 考驗。(如表 10)



表 10

	就讀大學	N	Mean	SD	t	Sig.
挫折感	公立大學	159	3.374	.716	.398	.691
	私立大學	194	3.344	.682		
焦慮感	公立大學	159	3.640	.716	1.748	.081
	私立大學	194	3.501	.766		
自卑感	公立大學	159	3.792	.816	.745	.457
	私立大學	194	3.729	.769		
自我防衛	公立大學	159	3.328	.725	2.537*	.012
	私立大學	194	3.147	.609		
衝突行爲	公立大學	159	3.906	.740	-.372	.710
	私立大學	194	3.933	.557		

\* p<.05

公私立大學的學生在自我防衛方面有顯著差異( $t=2.537, p<.012$ )，其餘則無。

(二) 就讀綜合大學或科技大學對挫折、焦慮、自卑、自我防衛，和衝突行爲的比較分析，使用 t 考驗。(如表 11)





表 11

	就讀大學	N	Mean	SD	t	Sig.
挫折感	綜合大學	152	3.295	.707	-1.504	.133
	科技大學	198	3.408	.691		
焦慮感	綜合大學	152	3.484	.780	-1.725	.085
	科技大學	198	3.623	.720		
自卑感	綜合大學	152	3.722	.805	.764	.429
	科技大學	198	3.790	.784		
自我防衛	綜合大學	152	3.143	.589	-2.191*	.029
	科技大學	198	3.297	.720		
衝突行爲	綜合大學	152	3.911	.630	-.274	.784
	科技大學	198	3.930	.658		

\*  $p < .05$ 

同樣在綜合大學和科技大學，在自我防衛方面有顯著差異( $t = -2.191, p < .029$ )，其餘則無。

(三) 就讀年級對挫折、焦慮、自卑、自我防衛，和衝突行爲的比較分析，使用 ANOVA 單因子變異數分析。(如表 12)

表 12



表 12

	變異來源	SS	df	MS	F	Sig.
挫折感	組間	70.825	3	23.608	1.354	.257
	組內	6085.515	349	17.437		
	總和	6156.340	352			
焦慮感	組間	76.845	3	25.615	1.851	.138
	組內	4829.552	349	13.838		
	總和	4906.397	352			
自卑感	組間	83.166	3	27.722	1.234	.297
	組內	7838.312	349	22.459		
	總和	7921.479	352			
自我防衛	組間	285.406	3	95.135	6.154***	.000
	組內	5395.234	349	15.459		
	總和	5680.640	352			
衝突行爲	組間	52.318	3	17.439	.853	.466
	組內	7132.962	349	20.438		
	總和	7185.280	352			

\*\*\* p<.001

各年級比較中，在自我防衛項目顯示有顯著差異，以 Scheffe 進行事後比較。  
 (如表 13)



表 13 Scheffe事後比較摘要表

依變項	(I)年級	(J)年級	平均數差異 (I-J)	Std. Error	Sig.	事後比較
自我防衛	一年級	二年級	1.46108	.71961	.250	
		三年級	2.31823*	.64783	.006	1>3
		四年級	1.53251*	.54498	.050	1>4
	二年級	一年級	-1.46108	.71961	.250	
		三年級	.85714	.88613	.817	
		四年級	.07143	.81396	1.00	

Scheffe 事後比較結果顯示，一年級與三年級、以及一年級與四年級在自我防衛項目上有顯著差異，亦即一年級在自我防衛項目上顯然高於三年級；也高於四年級。但是二三年級之間並無顯著差異，可能是由於一年級學生剛進入新的環境，接觸新的人、事、物，較缺乏安全感。

### 相關分析

本研究的因素包括「挫折」、「焦慮」、「自卑」、「自我防衛」，和「衝突行爲」，各變項之間的相關如下：

表14 Correlations

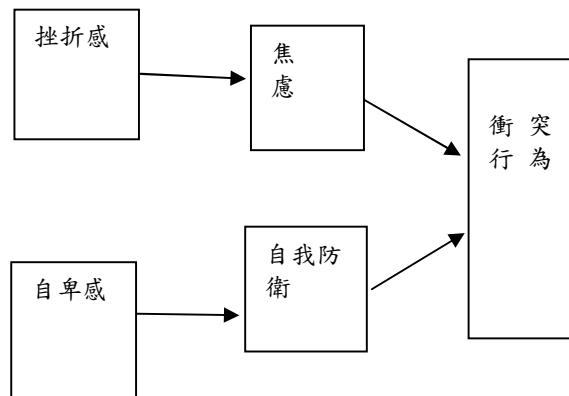
	挫折感	焦慮感	自卑感	自我防衛	衝突行爲
挫折感	1.000				
焦慮感	.717**	1.000			
自卑感	.755**	.718**	1.000		
自我防衛	.569**	.525**	.583**	1.000	
衝突行爲	.437**	.484**	.447**	.439**	1.000



由上表可以得知：挫折感、焦慮感、自卑感、自我防衛等 4 個因素，對於衝突行為均呈顯著正相關，其相關係數分別為 .437 ( $p < .001$ )、.484 ( $p < .001$ )、.447 ( $p < .001$ )、.439 ( $p < .001$ )，表示挫折感、焦慮感、自卑感、自我防衛等行為發生頻率愈高者，其產生衝突行為的頻率愈高。層面間均呈顯著正相關，其相關程度為中度相關。

## 徑路分析

依據相關理論與文獻資料，建構初始模式，在模式中變項間因果關係影響路徑共有四條，如圖所示。



衝突行為假設關係圖

- (一)挫折感直接影響焦慮。
- (二)自卑感直接影響自我防衛
- (三)焦慮直接影響衝突行為，挫折感間接影響衝突行為，以焦慮為中介變項，是為間接效果。
- (四)自我防衛直接影響衝突行為，自卑感間接影響衝突行為，以自我防衛為中介變項，是為間接效果。

針對衝突行為假設關係圖進行三個複迴歸分析，迴歸模式以 Enter 法分析。



(一)挫折感直接影響焦慮。

表 15 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.717 <sup>a</sup>	.514	.513	2.60561

a. Predictors: (常數), 挫折感

挫折感可以解釋「焦慮」51.4%的變異量。

表 16 ANOVA<sup>b</sup>

變異來源	SS	df	MS	F	Sig.
SSreg	2523.391	1	2523.391	371.678	.000 <sup>a</sup>
SSerror	2383.006	351	6.789		

\*\*\* p<.001

表 17 Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(常數)	4.920	.683		7.200	.000
挫折感	.640	.033	.717	19.279	.000

標準化迴歸方程式：焦慮感 = .717 × 挫折感



(二) 自卑感直接影響自我防衛

表 18 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.583 <sup>a</sup>	.340	.338	3.26854

a. Predictors: (常數), 自卑感

自卑感可以解釋「自我防衛」34.0%的變異量。

表19

變異來源	SS	df	Mean Square	F	Sig.
SSreg	1930.775	1	1930.775	180.727	.000
SSError	3749.865	351	10.683		

\*\*\* p<.001

表 20 Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(常數)	8.243	.846		9.742	.000
自卑感	.494	.037	.583	13.443	.000

標準化迴歸方程式：自我防衛 = .583 × 自卑感



(三) 焦慮、自我防衛，與衝突行為的複迴歸分析

表 21 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.531 <sup>a</sup>	.281	.277	3.84075

a. Predictors: (常數), 自我防衛, 焦慮感

表 22 ANOVA<sup>b</sup>

變異來源	SS	df	MS	F	Sig.
SSreg	2022.293	2	1011.146	68.546	.000
SSerrorl	5162.988	350	14.751		

\*\*\* p<.001

F 值達到顯著，表示至少有一個預測變項的預測力是達到.05 顯著水準。

表 23 Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(常數)	14.339	1.143		12.543	.000
焦慮感	.423	.064	.350	6.573	.000
自我防衛	.287	.060	.255	4.795	.000

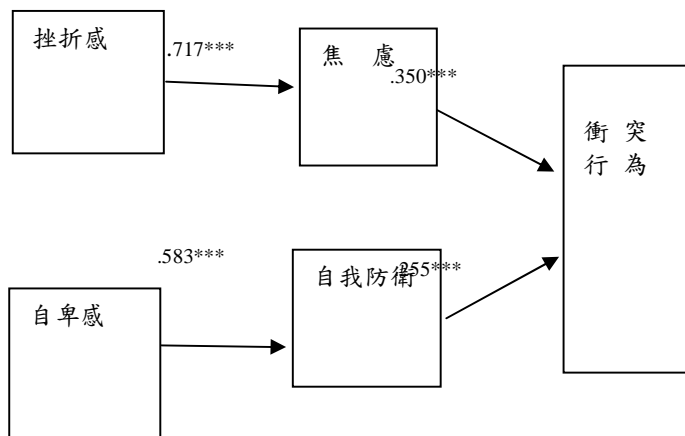
以「衝突行為」為效標變項，焦慮感，自我防衛為預測變項，兩個預測變項的標準化迴歸係數分別為.350，.255。



表 24 徑路分析摘要表

		R <sup>2</sup>	F	$\beta$
模式一		.514	371.678***	
	挫折感			.717***
模式二		.340	180.727***	
	自卑感			.583***
模式三		.281	68.546***	
	焦慮			.350***
	自我防衛			.255***

\*p<.05, \*\*p < .01, \*\*\*p < .001



衝突行為模式徑路分析

上述的測量結果，挫折感、焦慮感、自卑感、自我防衛等 4 個因素，對於衝突行為均呈顯著正相關，其相關係數分別為 .437 (p < .001)、.484 (p < .001)、.447 (p < .001)、.439 (p < .001)，表示挫折感、焦慮感、自卑感、自我防衛等行為發生頻率愈高者，其產生衝突行為的頻率就愈高。

就研究架構而言，對衝突行為的直接影響因素有焦慮感和自我防衛，經徑路分析的結果，焦慮感和自我防衛，均達到統計上的考驗水準，標準化迴歸係





數為.350，和.255。而另一模式，挫折感對焦慮，自卑感對自我防衛的影響皆達到統計上的考驗水準，其標準化迴歸係數分別為.717及.583。因此，間接影響模式有兩條顯著路徑，一條為挫折感經由中介變項焦慮而影響衝突行為，一條為自卑感經由自我防衛而影響衝突行為，標準化迴歸係數分別為.251及.149。此兩條路徑皆以中介變項而達成影響衝突行為的產生。

## 研究建議

### 一、強化大學生的挫折感忍受度與自卑感降低度

由於整個社會型態改變，少子化漸趨嚴重之下，家長普遍有視子女如珍寶之現象，不捨子女吃苦甚至過度保護、溺愛，造成子女喪失挫折忍受度。部份子女也因此產生偏差觀念喜歡與他人比較，只要稍失優勢或不如人就會產生自卑感。因此家長、學校及社會應該要共同正視與強化大學生的挫折感忍受度及自卑感降低度。

### 二、活化大學生的心理與生活輔導功能

一般而言，大學生在校時間已遠超過在家時間，面臨問題時求助對象通常是師長或較熟的同學或朋友，若發現有疑似心理、精神或生活上困難時，學校的導師、教官、輔導中心等應適時介入輔導，以早期發現問題、解決問題、消弭問題。

### 三、深化大學生的情緒與衝突管理知能

挫折感、焦慮感、自卑感、自我防衛等4個因素，都屬於情緒的範疇，控制或處理得宜則不易與人發生衝突。學校應透過通識課程或安排相關系列講座，排定情緒與衝突管理課程，以深化大學生的情緒與衝突管理知能。



參考文獻

- 蔡文輝(1994)。社會學理論。台北：三民書局。
- 洪光遠、鄭慧玲(譯)(1995)。人格心理學。台北：桂冠書局。
- 賈馥茗等(1995)。教育心理學。台北：國立空中大學。
- 于鳳娟(譯)(2001)。衝突管理。台北：五南圖書公司。
- 張春興(2002)。現代心理學。台北：東華書局。
- 馬康莊、陳信木(譯)(2003)。社會學理論。台北：巨流圖書公司。
- 陳皎眉(2004)。人際關係與溝通。台北：雙葉書廊。
- 傅清雪(2005)。人際關係與溝通技巧。台北：高立書局。
- 黃培鈺(2005)。人際關係與溝通。台北：新文經出版公司。
- 陳辭修(2007)。衝突危機管理。台北：華立圖書有限公司。
- 蕭肅科(2007)。社會心理學。台北：洪葉文化。
- 沈煌寶(2002)。國小教師社會態度、人格特質與衝突因應方式之相關研究。屏東教育大學教育心理與輔導研究所碩士論文，未出版，屏東縣。
- 嚴竹華(1998)。溝通能力與溝通態度對溝通效能影響之研究。中原大學企業管理系碩士論文，未出版，桃園縣。
- 李自剛(1980)。組織中部門衝突之研究。國立政治大學公共行政研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 潘秀貞(1996)。大學生對自卑感受的因應方式之研究。國立彰化師範大學輔導學系碩士論文，未出版，彰化縣。
- 王文秀(1998)。諮商師對其諮商挫折之因應及其專業成長之影響研究。中華輔導學報，第六期，7-12頁。
- 劉如蓉(2001)。受保護處分少年自我防衛機轉及其相關因素分析研究。國立彰化師範大學輔導與諮商研究所博士論文，未出版，彰化縣。
- 蘇雅慧(2007)。護理人員人際衝突處理型態之研究。慈濟人文與科學期刊，6(2)，72-78。
- 朱志忠(2007)。團隊成員人格特質與人際衝突知覺。商管科技季刊，8(1)，49-53。
- 楊淑貞(2007)。壓力、憂鬱、焦慮與幸福感之影響研究。玄奘佛學研究，7，92-96。
- 顧敏(2008)。衝突管理：圖書館中高階人員的管理素養。臺灣圖書館管理季刊，4(1)，5-15。
- Herbert, T.T. (1976). Dimension of Organizational Behavior, New York: Macmillan Publishing Co. P350
- Laue, J. (1987). The emergence and institutionalization of third party roles in conflict. In sandole, D.J.D.& Sandole-Staroste, I.(eds.), Donflict management and problem solving. London: Frances Printer.
- Pondy, L.R. (1967). "Organizational Conflict: Concepts And Models". Administrative Science Quarterly, Vol.12(Sep), P306



- Raven, Bertram H and Arie W. Kruglanski, (1970), "Conflict and Power" , In The Structure of Conflict, Paul Swingle, ed.N.Y.:Academic Press. P69-109
- Robbins, S.P. (1998). Organizational Behavior. Prentice Hall International, Inc., Upper Saddle River, New Jersey. P434-P445
- Schmidt, S.M., and Kochan, T.A.(1972)." Conflict: Toward conceptual clarity," Administrative Science Quarterly.17(3),pp359-371
- Stern,L.W.& El-Ansary, A.I.(1992). Marketing Channels. Englewood Cliffs, N.J.:Prentice Hall Inc.
- Stern, L.W.& Gorman,R.(1969) . Conflict In Distribution Channels: A Distribution Channels: Behavioral Dimensions.
- Stern, L.W.& Rosenberg, L.J. (1971).Conflict Measurement In The Journal of Marketing Research,Vol.8(November), P438

