

運用同儕輔導制度提升大一學生學習成效—— 以北部某技術學院會資系為例

周富美

致理技術學院通識教育中心講師

摘 要

本研究旨在探討運用同儕輔導制度，提升大一學生學習成效。研究方法採質性研究為主，量化研究為輔，以北部某技術學院會資系學生為研究參與者，8 名大一學生為受輔者，8 名大二、三學生為輔導員。研究發現如下：一、同儕輔導制度方面：首先，培訓方案有助於釐清輔導員的角色，助人技巧是重要的培訓課程。其次，過於投入教導者角色及時間調配是輔導員遭遇的困擾與問題，而支持性團體督導有助於同儕輔導制度的推動。最後，同儕輔導制度能提升輔導員自我效能及專業學習。二、學生的學習成效方面：個別輔導方式形成學習壓力及責任，對專業學習有幫助，受輔者上、下學期會計學的學期成績達顯著差異，有明顯進步。最後研究者針對研究結果加以討論並提出建議。

關鍵字：同儕輔導

壹、緒論

一、研究動機

(一)提升大一學生學習成效的必要性

根據國外學者 Upcraft 和 Gardner (1989) 研究指出，成功的大學生活取決於新生第一年的經驗。而且一個負責任的學校應該主動協助新生適應新環境，找出有利於形塑學生發展的環境條件 (Levitz & Noel, 1989)。周富美 (2007) 調查發現，大學生對新生定向輔導方案需求，多以自己專業學習為主，期待學校能協助學生培養專業學習能力，及良好求學方法。

根據研究者任教學校註冊組統計顯示，會資系學生學業成績 1/2 不及格人數，常居全校之冠；學生輔導中心調查亦發現，會資系學生普遍對專業課程感覺學習壓力。研究者在任教的過程中發現，有些學生因學習動機低落、成效欠佳，甚至所修學分超過二分之一被當或三分之二被退的學生，會計學科大都不及格。

現今大學招生日益激烈，錄取率愈高，篩選機制愈薄弱，學生素質參差不齊，加上教師要同時兼顧教學、研究、服務、推廣四項工作，常有無法廣泛接觸學生困境。Astin (1985) 與 Mann (1998) 分別指出，能夠協助新生課程學習的，除了師長外，還包括學長姐，同儕團體是影響大學生成長與發展的可能要素。大一學生普遍肯定學長姐在新生定向輔導的服務，希望學長姐能指導選課 (周富美, 2007)。因此，如何運用同儕團體的影響力，善用學長姐資源，協助學生解決學習問題是值得重視的。

(二)同儕輔導制度不只是補救教學而已

國立臺灣海洋大學為啟發學生能夠自動自發的學習，從 2007 學年開辦「同儕課業精進競賽」，鼓勵學生以小組方式，利用同儕合作，達成學業精進與提昇專業能力之涵養結果發現，有七成的參賽學生成績有進步 (簡麗春, 2008)。研究者服務的學校在未改制技術學院前，皆會選派五專三年級專業課程成績優異的學長姐，利用早讀時間實施新生班級課業輔導，不僅蔚為學校優良傳統與特色，也得到家長及師生的肯定。

本研究運用同儕輔導制度的最初始目標，在於提供新生一個友善親切、能提供校園資訊資源、因應新生專業課程學習個別需求的學習環境，經由學長姐作為行為的典範和課業的諮詢者，以期新生能與學長姐在建立友誼的關係裡，提升專業課程學習和適應大學生活。

是以，同儕輔導制度採個別同儕輔導方式，強化學生學習成效；也為了讓輔導員能勝任輔導工作，透過行前培訓及團體督導，提供輔導員一個學習成長的機會。因此，同儕輔

導不只是補救教學而已，可提升學習的質與量，對教學工作者、輔導員、受輔者而言應是三贏的局面。

二、研究目的與問題

(一)研究目的

基於上述研究動機，本研究之研究目的有三：

1. 參與同儕輔導制度的運作情形。
2. 研究同儕輔導制度的實施成效。
3. 提出同儕輔導制度的具體建議。

(二)研究問題

根據上述研究目的，本研究要探討的問題有二：

1. 同儕輔導制度對受輔者專業課程學習成效是否有所提升？
2. 有效的同儕輔導制度的建議為何？

三、名詞釋義

茲將本研究的重要名詞釋義如下：

(一)同儕輔導

同儕係指一群年齡、生活方式、經驗、以及價值觀相似的人（程小蘋，1997）。國外學者 Sussman 將同儕輔導界定為「由受過半專業訓練的學生，在專業人員的督導下幫助需要幫助的同學」（牛格正，1994），而美國心理學會亦將同儕輔導界定為年齡與地位相近的助人者在督導下執行有限度的諮商員功能的一種協助（Whitlock, 1994；引自王淑芳，2005）。

依據上述理論定義，本研究所指同儕輔導，乃指 2007 年北區某技術學院會計資訊系大二、三年級學生，經過遴選組成學長姐同儕組織，在經過培訓後，以半專業方式，在研究者的督導下，提供大一上學期會計學成績不及格學生的課業輔導活動。

(二)學習成效

所謂學習成效，指對於完成某種學習工作的一種能力，以及成就的判斷（李燕美，2004）。本研究的學習成效，是指受輔者之大一上、下學期會計學成績的比較進行探討。

四、研究價值與重要性

本研究對同儕輔導進行探討及研究，以瞭解同儕輔導制度對大一學生專業課程學習成效之影響，以及方案推動情形。本研究之研究價值及重要性如下：

(一)理論上

1. 驗證同儕輔導制度對於提昇大一學生之學習成效，以肯定其推展的價值。
2. 藉此同儕輔導制度實施，充實大學專業課程的補救教學設計。

(二)應用上

1. 建構發展適合大學的同儕輔導制度，以作為學校發展同儕輔導制度設計之參考
2. 同儕輔導制度對於學生學習成效之影響的研究結果，提供未來應用之建議

五、文獻探討

根據 Astin (1993) 的研究發現，同儕是對學生學習影響最大的團體，次文化影響學生的時間安排、價值觀和學習態度。Poole (1990) 也認為，同儕給學生的感覺是較易接近、被瞭解，而且學生較傾向於跟同儕表露私事。因此，學校教育要有效發揮效能，必須有計畫地去建構校園人與人之間的非正式互動，而同儕是執行校園非正式互動影響的重要推手，以下介紹同儕輔導之相關理論基礎：

(一)Bandura 的社會學習理論

Bandura (1986) 的社會學習理論提到，自我效能的形成受到成功的表現經驗 (performance accomplishment)、替代性經驗 (vicarious experience)、語言說服 (verbal persuasion) 及情緒的激發 (emotional arousal) 等四項訊息影響。其中，「替代性經驗」 (vicarious experience)，即是指觀察學習楷模人物，以激發信心，認為別人做得到自己也做得到，且楷模人物的影響，能降低學習過程中的焦慮，以增加自我效能感。因此，藉由同儕輔導制度以建立學習過程中的楷模人物，對成績不理想的同學是相當重要的矯正性經驗。

O'Brien 和 Heppner (1996) 為解決準諮商員因擔心做不好而對生涯諮商不感興趣的現象，於是以實驗設計的研究方法，來探究學習介入的成效。其針對諮商心理的 14 位研究生，進行 6 週、每週 90 分鐘的生涯諮商專業訓練課程，課程設計主要運用上述 Bandura 四項自我效能形成的模式。方法如下：

1. 過去的成功經驗 (Performance accomplishment) :

讓準諮商員有生涯諮商之經驗，並搭配個案研討報告。

2. 替代性經驗 (Vicarious experience) :

藉由諮商教授及同儕的生涯諮商正向經驗，建立準諮商員的角色楷模。

3. 語言說服 (Verbal persuasion) :

從督導中得到鼓勵及支持，並讓準諮商員有機會與生涯的研究學者接觸。

4. 情緒的激發 (Physiological states and reactions) :

讓準諮商員接受生涯諮商課程，並得到支持性的督導以處理生涯諮商時的焦慮問題。

本研究將仿效此實驗設計架構，以輔導員為角色楷模來設計同儕團體輔導方案，瞭解同儕團體輔導課程介入措施的成效。

(二)同儕輔導在教育上的重要意義

同儕輔導是利用同儕互動的動力來從事輔導工作，且此同儕互動的動力具有自然、即時、自助助人的特性。同儕輔導員是一個非專業的輔導助手，經過系統化積極傾聽及人際溝通等輔導技巧的訓練，在專業輔導人員督導下，來幫助與其有類似價值、經驗與生活背景的同儕去解決困擾、適應環境 (黃玉，1982)。根據以往學者 Ender 和 Kay (2001) 的研究，同儕輔導員係一群經過遴選及訓練已對同儕提供教育性的一群半專業人員；而同儕服務內容係指，經過有目的性的設計，以達到教育目標的各種有關協助同儕提升判斷、提高滿意度及持續學習的活動方案 (引自 Hamid, 2001)。

許多研究的結果 (黃玉，1982；牛格正，1994；夏允中，1997) 都指出，同儕輔導的重要性有七：(1) 在青少年時期除了父母外，同儕是他們尋求認同和遭遇困難時的第二求助對象；(2) 同儕輔導容易被學生接受，提供他們需要的協助；(3) 能與學生做更早與更廣面的接觸；(4) 可有系統採取預防措施，並作為學生與老師的溝通管道；(5) 同儕輔導員能從輔導學生經驗中，增進自覺、自信與領導能力；(6) 同儕團體可以協助專業輔導人員的不足，並節省人事費用；(7) 同儕團體可以協助學校行政事務推展。

(三)同儕輔導的效能

依據國內外學者之研究，同儕輔導在教育及輔導上的效能有：

1. 可彌補專業人員之不足：Poole (1990) 認為，同儕輔導員扮演的角色不具威脅性、可信任及能給予支持，學生較傾向於跟同儕表露私事，同儕間的溝通優於其與教師、學校輔導員或其他成人的溝通。

2. 同儕團體具有自由、平等、漸進影響的特性：在同儕輔導中，輔導員以個別的方式輔導受輔者時，受輔者能受到個別關注（Cohen, 1986）；將此應用在教學中，學習者在學習時可獲得輔導員立即的回饋（Arblaster, et., 1990），同儕輔導可以使學生的個別需要獲得重視及滿足。
3. 對參與同儕計畫者，皆有正面助益：同儕輔導員在自我概念、人際關係、領導技巧、基本助人技巧等方面有成長，而受輔者在學業人際、生活適應、社會能力等方面有顯著改善（黃玉，1982；牛格正，1994；夏允中，1997）。

推動同儕輔導制度可提升擴大教學及輔導工作的質與量，對學校教學及輔導人員、同儕輔導員、受輔者而言是三贏的局面。因此，本研究強調的同儕輔導制度功能是，建立學生共同參與的支持體系，以提升受輔者的學習成效，並從同儕輔導制度中，磨練輔導員助人技巧，落實關懷學習成就低落學生，獲得專業知識進階的成長和發展。

(四)同儕輔導員的培訓

夏林清（1980）認為，同儕的經驗、年齡與受輔者相似，很可能在進行過程中遭遇許多困難的情境，需要透過督導與討論，協助處理，實施同儕輔導時，一定要有對同儕輔導員的訓練與督導計劃。林一貞（1994）及黃玉（2003）亦強調，學校需要給予學長姐正向導引訓練，才能有效協助新生適應。因此，訓練優秀的同儕輔導員是同儕輔導制度進行中的重要課題。

有關同儕輔導員的訓練內容，Gray 和 Tindall（1980）認為輔導員屬於半專業的協助者，為了能達到協助者的角色任務，人際關係技巧是必備的訓練課程，如專注、同理、傾聽、問題解決等溝通技巧的學習。夏允中（1997）認為應以輔導技巧、輔導知能、自我成長為主。吳金蓮（1980）則提出同儕輔導員訓練重點為，角色澄清、人際關係技巧、教學或研讀技巧、熟悉教材的內容。

有關國內大學同儕輔導制度輔導員或義工培訓方案，劉玉華（2004）指出，訓練內容上，主要是以專業助人技巧、自我成長訓練及一般行政庶務三項為主。王淑芳（2005）認為同儕輔導員培訓方案以建立共識及服務理念、同儕助理角色、同理心訓練、溝通技巧、宿舍活動方案設計為主。陳淑瓊（2002）提出以基本輔導知能和技巧演練、住宿輔導方案規劃為主的輔導員培訓方案。大學同儕輔導制度較多運用於學務處之學輔中心義工輪值服務或提升宿舍教育功能。

綜上所述，本研究的同儕輔導的培訓目標為輔導員須具備楷模角色、諮商者角色、教

導者角色的能力。培訓內容以確立輔導員需具備的能力、澄清同儕教學者的角色、人際關係及助人技巧的訓練為主，以達成輔導員具備領導溝通、諮詢、轉介能力為目的。

(五)同儕輔導與學習輔導的相關研究

國內、外學者針對高中以下運用同儕輔導對學習成效有諸多研究，發現同儕輔導制度對受輔者的學習大多具正向觀點。如 Greenfield 與 Mcneil (1987) 以小學二年級數學學習成績不佳的兒童，互相擔任輔導者及受輔者，進行數學運算的練習，結果顯示，這些學生的數學運算的數度及正確率都獲的改善。呂素幸 (1992) 對國小 32 名四年級數學成績不佳的學生，以個別方式的同儕輔導發現：同儕輔導對數學學業成績有輔導效果。Vriend (1969) 研究發現，青少年同儕輔導在人格發展及學業成就方面有顯著進步。吳金蓮 (1980) 以國中英語科低成就學生為研究對象發現，對受輔者之英語科學業成績、成就動機、學習態度方面具有立即與長期效果，同儕個別教導對同儕小老師之學習英語態度具有立即與長期效果。

此外，對同儕輔導制度的滿意度研究方面：McIntyre、Thomas 及 Borgen (1982) 對中學生做調查研究，約有 65% 學生對同儕輔導制度的看法受益良多。Bowman 與 Myrick (1985) 研究發現，學生對同儕輔導制度的感受是溫暖、關懷的氣氛，喜歡與輔導員一起相處與工作。Corn 和 Moor (1992) 認為同儕輔導制度能提供同理與支持的氣氛。Morey、Miller、Rosen、Fulton 等人 (1993) 發現受輔者對同儕輔導制度有尚稱滿意的反應。

從以上研究發現，同儕輔導制度一般都能達到其預期效果，對受輔者的有很大幫助；但是也有學者提到同儕輔導制度的缺點。國外學者 Mynard 與 Almarzouqi (2006) 研究發現，受輔者會過度依賴輔導員，而輔導員也不是都能給予受輔者正確的輔導。吳金蓮 (1980) 研究亦發現，同儕個別教導對同儕小老師的成就動機與學業成績，不具立即與長期效果。而呂素幸 (1992) 的研究強調，同儕輔導對數學學習態度、數學焦慮則未具有效果；亦發現同儕輔導員接受訓練與否，對受輔者的學業成績、學習態度、數學焦慮並無影響。

國內大學同儕輔導制度之運用，大多以學務處為主，根據陳淑瓊 (2002)、王淑芳 (2005) 的研究發現，同儕輔導制度或方案能提升宿舍教育功能。劉玉華 (2004) 認為對於高度角色認知的義工，同儕輔導能促進自我成長、運用學輔資源、幫助他人調適及能夠應用助人技巧。江承曉 (2008) 發現同儕輔導團體介入活動在提昇大學生情緒管理生活技能上具有正向反應與影響。但是國內較少運用同儕輔導落實在專業課程的學習輔導。針對大學專業課程的同儕輔導方案研究方面，Mynard 與 Almarzouqi (2006) 運用同儕輔導於女大學生

英語教學，發現受輔者英語能力提升、自信心增強。因此，本研究整合上述有關同儕輔導與學習研究的正反觀點，藉由培訓方案，增進輔導員的自我功能感，以提升學習的質與量，達到教學工作者、輔導員、受輔者三贏的局面。

貳、研究方法

一、研究架構與設計

(一)研究架構

本研究旨在探討以同儕輔導理念建立同儕輔導制度，以及同儕輔導制度對於學生的學習成效之影響。基於上述的研究動機，本研究擬定之研究目的有三：

1. 參與同儕輔導制度的運作情形
2. 研究同儕輔導制度的實施成效
3. 提出同儕輔導制度的具體建議。

根據上述目的而設計之研究架構如圖 1：

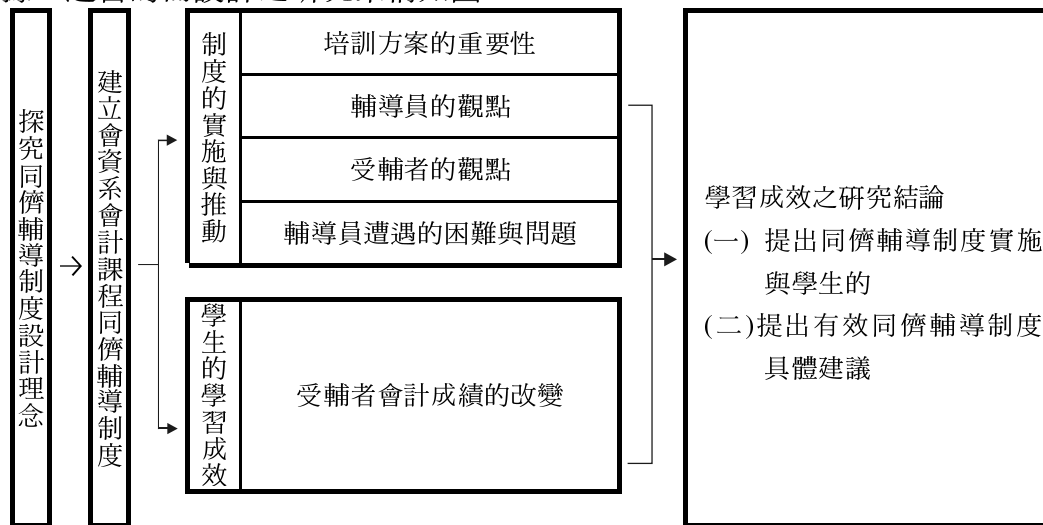


圖 1 研究架構

(二)研究設計

根據上述研究目的、架構以及相關文獻資料，本研究採質性方法為主，兼以量化調查為輔。首先，針對會資系學生參與同儕輔導制度施以意願調查；並於招募、甄選大二、三輔導員後，進行為期 1 個月 4 次的培訓方案。其次，使用相依樣本 t 檢定檢測受輔者會計學上、下學期成績之差異，探究同儕輔導制度對大一學生的學習成效，以及焦點團體訪談、

回饋意見調查，瞭解受輔者觀點。最後，則以研究者的團體督導紀錄、輔導員的教學日誌，瞭解輔導員觀點與遭遇的困難。

研究者在此次研究中是參與觀察者亦是參與研究者，在研究過程中，均全程參與同儕輔導制度的實施，實地參與、觀察和進行研究，針對輔導員包含有：10 小時的培訓方案，告知並讓輔導員同意同儕輔導制度進行；10 次的同儕輔導團體督導會議，取得輔導員的教學日誌，瞭解輔導員對同儕輔導制度的觀點；2 次的輔導員個別溝通，協助輔導員澄清同儕輔導阻力。針對受輔者包含有：1 次同儕輔導制度說明會，告知並讓受輔者同意同儕輔導制度進行；1 次焦點團體座談，蒐集受輔者對同儕輔導制度的看法。

二、研究參與者

質性研究運用的是一種「理論的抽樣」(theory sample)，研究所選取的樣本是以能提供「深度」資料為標準，研究的精神及重點，在於蒐集豐富的資料，以及對於現象的描述與瞭解，其目的不在於做推論性的解釋，而是在於研究參與者所提供的資訊豐富程度，以及研究者的分析能力。以下詳述本研究之研究參與者的選取與介紹。

(一)研究參與者選取

本研究之受輔者的選取標準是志願參與，針對會資系大一全體學生實施問卷調查，有 33 名大一學生勾選有意願參加同儕輔導，但最後只有 8 名大一上學期會計學成績不及格學生表示參加；而輔導員的選取是以成績優秀及有服務熱忱為條件，採志願報名後甄選 6 名，有 2 名是系上會計老師、系主任推薦，共有 8 名大二及大三輔導員（詳見表 1）。在研究進行前分別召開會前會，說明同儕輔導制度實施的相關權利、義務，經過徵求研究參與者同意，才開始本研究進行的程序。

(二)研究參與者介紹

本研究參與者，包括研究者本人、受輔者及輔導員各 8 名。研究者從事學生輔導工作多年，曾擔任課外活動中心及學生輔導中心主任，新生定向輔導是主要的研究領域。研究者常年教授會資系大一必修通識課程，及擔任系上導師、輔導老師，與會資系學生有密切的認識與互動，在本研究中研究者扮演的是催化者的角色。受輔者是研究者的學生，透過課內外互動過程中，瞭解受輔者的校園學習經驗。而輔導員亦曾是研究者的學生，與研究者已建立信任關係，對輔導員的人格特質與整體表現，研究者有深切的體認。

表 1 受輔者及同儕輔導員一覽表

| 受輔者編號 | 性別 | 輔導員編號 | 性別 | 輔導員參與培訓方案情形 |
|-------|----|-------|----|---------------|
| A | 女 | 2 | 女 | 參與 |
| B | 女 | 6 | 女 | 參與 |
| C | 女 | 3 | 女 | 參與 |
| D | 女 | 5 | 女 | 參與 |
| E | 男 | 1 | 女 | 未參與（專業教師臨時推薦） |
| F | 男 | 7 | 女 | 未參與（專業教師臨時推薦） |
| G | 女 | 4 | 女 | 參與 |
| H | 女 | 8 | 女 | 參與 |

三、同儕輔導制度實施流程與研究工具

本研究同儕輔導制度的實施流程，以及所使用的研究工具說明如下：

(一)同儕輔導制度實施流程

本研究同儕輔導制度的目的，除了藉由輔導員的替代性經驗，建立學習過程中的楷模人物，對受輔者形成重要的矯正性經驗外；更希望輔導員從研究者督導中得到鼓勵與受輔者接觸，並得到支持性的督導以處理同儕輔導時的焦慮問題，進而提升自我效能。實施流程，包括：

1. 準備階段：

實施參與同儕輔導制度意見調查，並招募甄選本系成績優秀及有服務熱忱之大二、三學生擔任同儕輔導員。

2. 培訓階段：

本研究之同儕輔導團體培訓方案課程，仿效 O'Brien 和 Heppner (1996) 進行 6 週、每週 90 分鐘的生涯諮商專業訓練課程，加上配合輔導員不同的修課時間要求，因此設計為期 1 個月，每週 1 次，每次 2.5 小時的輔導訓練課程，協助輔導員瞭解同儕輔導方案相關規則、權益、責任、資源。本研究之輔導員應具備有：(1) 楷模角色能力，其學習行為模式足以成為新生仿效的典範；(2) 諮商者角色能力，以鼓勵及支持大一學生之學習適應與發展；(3) 教導者角色能力，針對學業成績低落新生，提供課程補救需求，並協助新生瞭解專業課程的學習方法。

並培訓方案之主題、內容記要說明如表 2：

表 2 同儕輔導團體培訓方案

| 次別 | 主題 | 內容記要 |
|----|---------------------|--|
| 一 | 團體認識及大學生發展理論 | 1. 團體成員彼此相識與互動、團體之目的、自我表露。 2. 介紹及說明區可林 (Chickering) 大學生發展理論。 3. 實施大學生心理社會發展量表。 4. 說明校園投入對大學生心理社會發展的影響。 |
| 二 | 自我探索與建立輔導關係 | 1. 探索成員的價值觀，促進自我覺察、人際互動。 2. 介紹及說明何倫 (Holland) 人格特質理論。 3. 實施人格特質測驗，了解成員的人格特質。 4. 引導成員如何運用「同理心」，與受輔者建立輔導關係。 |
| 三 | 澄清團體價值與學習經驗省思 | 1. 介紹柯布 (Kolb) 學習型態對學習成效的影響。 2. 實施學習類型量表。 3. 體驗學習經驗的得與失、自己及別人學習的困擾。 4. 澄清團體成員的期待，及統整成員參與團體之目的。 |
| 四 | 輔導員角色認定與學習成效低落同學的問題 | 1. 實施大學生學習與讀書略量表。 2. 請成員分享自己的學習困境，促進自我覺察。 3. 瞭解學習成效低落的因素，說明輔導員角色的認定。 4. 澄清受輔者可能有不同的學習風格。 |

3. 執行階段：

為期 3 個月執行階段，輔導員須與受輔者之任課老師溝通，並在督導下開始進行會計課程同儕輔導制度，定期參與團體督導，研商解決輔導員在教學時所遇到的問題和困難，相互分享教學心得。

4. 評估階段：

本研究最後進行總體評估，針對受輔者之會計學上下學期成績、焦點團體訪談記錄及回饋意見，研究者之團體督導紀錄，輔導員之教學日誌，進行成果檢視。

(二)研究工具

本研究的質性研究資料包含研究者之團體督導、輔導員之教學日誌、受輔者之焦點團體訪談等，茲說明如下：

1. 團體督導紀錄：

本研究要求每位輔導員於執行期間，定期召開團體督導會議，由研究者做紀錄。

2. 教學日誌：

本研究要求每位輔導員於執行期間，每完成 1 次的輔導，均需撰寫教學日誌，教學日誌包含工作項目（課程教案及進度、請專業教師審核、製作教學講義、受輔者出勤紀錄、課程執行、問題轉介、其他協助事項）、內容記要、處理或做法、連結與反思、改進意見等資料。

3. 焦點團體訪談：

本研究於期中考後進行焦點團體訪談，研究者依訪談大綱進行，訪談時雖有訪談大綱，但僅以研究中主要議題重點式提問，而將敘說主導權交給受輔者，共有 8 位受輔者參與，訪談中利用成員的互動關係對問題進行較深入的探討。

四、資料整理與分析

質性研究的特色之一，是豐富且多元的資料來源，因此資料分析就成為研究中最重要一環，茲將本研究資料整理與分析過程詳述如下：

(一)資料整理

本研究之資料整理包括三部分，分別是團體督導紀錄、教學日誌、焦點團體訪談錄音帶的整理。

1. 團體督導紀錄：

研究者於每次團體結束後，立即以電腦文字進行紀錄的撰寫，不但有助於日後分析資料可以回溯當時情況，亦可作為深入的觀察、分析、批判和思考問題以及研究發展。

2. 教學日誌：

輔導員於每次輔導結束後，立即以電腦文字書寫進行教學日誌的撰寫，再用電腦寄給研究者，研究者將每位輔導員之日誌歸納放入該輔導員電腦檔案中再以質性分析方式進行分析。

3. 焦點團體訪談錄音帶：

為確實掌握當時的主題與概念感受，於每次完成焦點團體即做成逐字稿，以利日後資料分析之進行。

研究資料分析

1. 質性資料分析：

(1)熟讀訪談逐字稿：

重複閱讀訪談的逐字稿，使自己對於所有資料內容更加熟稔，產生整體感覺與概念。

(2)畫出重要的敘述句：將與研究相關重要敘述句畫底線或做記號。

範例：很難理解 G 是高職生，又補習一年，對會計居然如此陌生。

...覺得 F 是高中畢，不曾接觸會計，猶豫對他的輔導進度。

...覺得教 K 會有無力感。

(3)形成要素：

依據研究問題與蒐集資料，找出研究參與者表達的意義與主題作成摘要性的敘述之後給予編碼編碼之方式為（教學日誌 2：2007/3/6），2 代表輔導員，2007/3/6 代表輔導日期，然後抽取核心要素，分類比較後，歸類形成要素。

(4)請同儕檢視者協助進行信實度檢核：

邀請同儕檢視者進行檢核，以避免個人主觀、偏誤，遺漏重要訊息。檢視者為學生輔導中心主任，專精生涯諮商、學習輔導，任教本校多年，擔任大一核心必修通識課程，對於本校脈絡及文化相當熟悉。

(5)請研究參與者共同進行信實度檢核：

邀請研究參與者檢核與修正，進行對話，對研究結果加以討論。

(6)形成理論飽和（reaching colsure）：

從資料分析所形成的初步理論中，再找出新的個案樣本來考驗這個初步理論並做修正，直到與理論吻合。

2. 量化研究分析：

將受輔者會計學上、下學期成績，使用相依樣本 t 檢定檢測其差異性；其次，受輔者之回饋意見，以描述統計方式進行資料分析。

五、研究的信實度

本研究的信實度建立方式，將採用(一)三角檢正(二)研究參與者檢核(三)同儕審視等三種方法。

(一)三角檢正

三角檢証是質性研究資料檢核的重要方式之一，本研究從研究參與者選取及資料蒐集方法等盡量符合多重資料來源，分項說明之：

1. 研究參與者之輔導員推薦來源多重：

對於輔導員的選取過程有一定的標準及程序，包括系主任、導師、任課教師、志願參與等，非隨意選取。

2. 資料蒐集方法多重：

包括輔導教學日誌、督導紀錄、焦點團體訪談，另外，受輔者的出勤紀錄、成績表現等，做多元資料檢証，以免除單一資料來源的偏差。

(二)研究參與者檢核

將分析過的訪談資料，針對詮釋分析的結果，以第三人稱改寫成詮釋文，並將訪談詮釋文送給研究參與者檢核與修正，進行對話，對研究結果加以討論。本研究採取邀請輔導員、受輔者一起來共同進行資料的檢核。

(三)同儕審視

同儕審視部分，本研究協同研究者現進修心理學博士班，兼任學生輔導中心主任，專精質性研究且瞭解該校脈絡及文化。與協同研究者進行資料分析與核對，能確實掌握核心要素，避免研究者個人的偏見，減少正式資料分析產生誤差。

(四)與研究參與者建立信任關係

由於研究者常年教授會資系大一必修通識課程，及擔任系上導師、輔導老師，與會資系學生有密切的認識與互動，因此當研究者提議以同儕輔導制度進行補救教學時，很容易獲得雙方彼此的信任與支持，這些都是有助於資料的可信度。

六、研究者的反思與觀察

研究者提出個人的反思，包括研究中的反思，研究中的觀察。

(一)研究中的反思

研究者於研究過程中應避免研究者擔任系上教師主觀意識的涉入，當研究開始後，個人雖然是老師和研究參與者的多重角色參與研究，但也無可避免很容易陷入「老師的職責」框臼中。於培訓階段，要求輔導員製作教案、講義，在同儕關係中，與受輔者分享學習策略、時間管理能力。但在執行時發現要求輔導員在有限的時間，完成多項的任務，強人所難，所幸研究者能在第 2 次團督時就有所調整。

(二)研究中的觀察

在研究過程中，受輔者不僅勇於面對學習低落壓力，且要上完五十堂課；而輔導員克服本身課業壓力、休閒、打工和輔導的時間調配，完成輔導員所有任務，研究者對於他們的精神非常佩服。也讓研究者興起想要繼續在他們的互動過程中，繼續參與研究與了解他們積極參與的動機與理由為何？而這些動機與理由是否能使同儕輔導更具有前瞻性？讓學生在同儕輔導的關係中，不僅能兼顧課業，更有助於學習與發展。

參、研究結果

本研究設計是以同儕輔導制度實施作團體歷程分析，依據團體督導紀錄、輔導員的教學日誌、受輔者焦點團體訪談記錄及回饋意見等質性資料，研究重點著重於輔導制度歷程的檢證及受輔者的學習成效。研究結果與討論分為下列五項說明：一、同儕輔導制度準備階段的過程與分析；二、同儕輔導制度輔導員培訓階段的過程與分析；三、探討同儕輔導制度執行階段輔導員、受輔者的觀點，以及輔導員在同儕輔導制度中遭遇之困難與問題；四、歸納評估階段受輔者的學習成效；五、提出有效的同儕輔導制度具體建議。

一、同儕輔導制度準備階段的歷程與分析

同儕輔導制度在準備階段的研究結果與討論如下：

(一)學習成效低落卻願意參與輔導的學生值得鼓勵

本校大一學生在整體校園經驗上普遍不佳，其中師生互動的狀況最差，60%以上的學生平均一天課後複習的時間不到30分鐘（黃世雄，2005）。而進修部大一學生的學習適應表現欠佳，又以「學習困擾」需求最高（周富美、毛菁華，2007）。大一會計學採用原文書，專業課程的艱深加上語文障礙，造成新生的學習困擾與焦慮，學校很重視學生的輔導工作，經常主動提供教師課業諮詢之補救教學，又未見學生就教於師長，學習輔導執行成效不甚理想。

同儕間的溝通優於其與教師的溝通，同儕輔導可提供學生課業學習需要的協助，容易被學生接受（Poole,1990）。大一學生普遍肯定學長姐在新生定向輔導的服務，希望學長姐能協助學習適應與選課（周富美，2007）。大一上學期會計學成績不及格學生有20名，實施意願調查，有表示願意參與學生有33名；最後志願參與同儕輔導制度的學生卻只有8名。可見，本系大一學生在面對學習困境時，仍然選擇逃避。而這8名能勇敢面對學習成就低落，願意參與課後50小時輔導的學生，實屬難得值得鼓勵。

(二)應得到學校與專業教師的支持與協同

本研究在提出申請過程中，行政主管強調不論系科轉學生已開設會計學輔導班，質疑「一對一」或「一對二」的個別輔導，浪費資源。所幸得到系主任、系上課程委員會委員的支持，本研究才得以實施。

二、同儕輔導制度輔導員培訓階段的歷程與分析

同儕輔導制度在輔導員培訓階段的研究結果與討論如下：

(一)培訓方案有利於輔導員助人技巧的學習

從團體督導及輔導員之教學日誌發現，輔導員有耐性等待受輔者的學習進展，也關心受輔者的打工、感情、生活經驗，舒緩受輔者的壓力。

...D 是高中生，無法像高職生很快理解，需有耐性。.....覺得要慢慢讓 G 覺得她是好人，讓她沒有戒心（團督紀錄：2007/3/6）

...H 以前是念設計，希望自己對他能有耐性（團督紀錄：2007/3/13）。

...覺得 C 可能因課業欠佳，連自我、人際關係都缺乏信心，.....（團督紀錄：2007/3/20）

...A 最近有心事，上課都會注意力不集中改天再和他聊聊...；感覺和他們混熟了，什麼都可以聊了。A 假日有在好樂迪工作...。（教學日誌 2：2007/5/8）。

...他都會和我聊在班上發生的事情、打工的事情還有不愉快的事他都會跟我說。...我和他上課的互動還不錯，...我還是會繼續和他連絡的（教學日誌 4：2007/5/24）。

...他常會和我談他男朋友的事情，...和他分享如何準備考試。...分享彼此發生的事情。...和我討論他要去打工的事情，給了他一些意見（教學日誌 5：2007/5/23）。

...希望他不要花太多時間和精力在打工上，多花些心力在功課上比較重要。...上課真的比較專心，現在也比較進步了（教學日誌 3：2007/4/4）。

除了課業上，也會了解學妹的其他狀況，不只是學業上的交流也會了解他其他的狀況，所以我們不只是輔導關係，也會有朋友的關係。（教學日誌 8：2007/5/24）

Astin（1993）強調，同儕是學生學習影響最大的團體。加上學生較傾向於跟同儕表露私事（Poole,1990）。因此輔導員若能在培訓階段學習良好人際關係技巧，運用在執行階段，同儕輔導制度就能營造同理、關懷的學習氣氛（Corn & Moor,1992）。

(二)培訓方案提升輔導員的自我效能

從教學日誌發現，輔導員在自我概念、領導能力、基本助人技巧等方面有成長，輔導員也認同同儕輔導制度對自己本身自我效能感的提升。

感覺和 A 混熟了，什麼都可以聊了，...最近有心事，上課都會注意力不集中，改天再和他聊聊...，...A 會主動想學習，...我上得很愉快（教學日誌 2：2007/3/29）。

他都會和我聊在班上發生的事情、打工的事情還有不愉快的事...我們兩個會坐同一班公車回家,覺得和他很合的來。...我還是會繼續和他連絡的(教學日誌3:2007/3/25)。
...能夠教會一個人真的是很有成就感,...(教學日誌3:2007/5/1)。
...不只是教會同學也增強自己的應對能力,...改變我的表達方式, (教學日誌4:2007/5/3)。
經過這一學期的輔導過程,我覺得這種個別教學方式是有效的,不只是教會同學也增強自己的應對能力,在他們的學習過程中,也可以知道自己在哪些表達方面需要改進,...(教學日誌5:2007/6/6)。

輔導員能從輔導學生經驗中,增進自覺、自信與領導能力(黃玉,1982;牛格正,1994)。本研究的輔導員培訓方案,驗證 O'Brien 和 Heppner (1996) 的實驗設計,培訓方案能解決輔導員因擔心做不好而對同儕輔導感覺壓力的現象。在同儕輔導制度的執行過程中,督導與同儕提供學生學習支持成長的最大來源,同儕輔導員經由長期持續的服務與結構化的省思,有助於輔導員自我功能感的提升(黃玉,2001)。

三、同儕輔導制度執行階段的歷程與分析

在執行階段的歷程分析,依輔導員及受輔者對同儕輔導制度的觀點、輔導員所遭遇之困難,其研究結果與討論如下:

(一)輔導員對同儕輔導制度的觀點

1. 有助於釐清專業所學

從輔導員的教學日誌中發現,輔導員做個人學習連結與進行反思,除了在表達的過程中再次釐清所學外;對於未接觸的課程單元,也能有新的學習機會。

...教他們的同時我覺得自己也再一次學習, ...5/15 老師找學姊教現金流量表,因為我們沒學過...我上得很充實(教學日誌2:2007/5/16)。

...我和她上課的互動不錯,我有說錯她會糾正我。...最後一次上課,真的很高興可以教她, ..., 這次教學是一個很好的經驗... (教學日誌3:2007/6/14)。

...保留盈餘分配的部分要花很多時間來講,感覺很不好教...自己再複習,較不常見的科目不太知道要如何解釋,要再加強釐清... (教學日誌4:2007/6/6)。

與 Mynard、Almarzouqi (2006) 研究結果相同,從教導別人的過程中,輔導員變得較有責任感。在落實關懷受輔者的過程,輔導員在專業課程的學習上,獲得成長的機會。

2. 提供合作學習的機會

從輔導員的教學日誌發現，輔導員與受輔者能成功的建立友誼、協助他們適應學習生活，當選下一任學會會長的輔導員，表示願意由學會承辦專業課程同儕輔導制度。

...經過這一學期的輔導過程，我覺得個別教學方式很有效...。以後由學會來承辦同儕輔導制度...（教學日誌 5：2007/6/5）。

...雖然他的思考比較慢，...他真的是一個很有上進心的一個人，從他身上學習到了很多，受益良多（教學日誌 7：2007/6/12）。

...我和他上課的互動還不錯，如果我哪裡有說錯他都會糾正我。...最後一次上課了，真的很高興可以教到他，...只希望是對他有幫助的，這次的教學真的是一個很好的經驗，能夠教會一個人真的是很有成就感，...（教學日誌 3：2007/6/14）。

...不只是學業上的交流也會了解他其他的狀況，所以我們不只是師生關係，也會有朋友的關係（教學日誌 4：2007/4/5）。

同儕輔導制度提供學生一個友善親切、能提供校園資源、因應學生個別需求的學習環境。誠如楊深耕（2001）所言，校園中的學習社群除了提供學生一個較寬廣的學習經驗，也促使校園環境更生動活潑。

(二)受輔者對同儕輔導制度的觀點

1. 認同輔導員為角色楷模

從受輔者焦點團體訪談中發現，受輔者肯定輔導員的專業能力，有助於改善自己的學習行為。成功友誼關係協助受輔者適應學習生活、提升學習效能，輔導員成為受輔者學習的典範和問題的諮詢者。

...我覺得學姐很厲害，不管是會計或微積分都很融會貫通，...這次期中考，她抓的重點幾乎都有考出來。平時除了上課外，學姐還會分享...學習經驗，我覺得上她的課事件愉快的的事，...（焦點團體：2007/4/25）。

...學姐會用即時通幫我講解，...，我會自己抓重點問她，她會教我一些新的概念，與我經驗分享（焦點團體：2007/4/25）。

被學姐輔導後，上課較能跟上老師的進度，不會想睡覺，...（焦點團體：2007/4/25）。

...我覺得上她的課是件愉快的的事，...（焦點團體：2007/4/25）。

...我學到學姐的態度，上課會做筆記、做習題，在以前這是不可能的事（焦點團體：06/4/25）

...學姐教得很仔細，上學姐的課，感覺感情更好（焦點團體：2007/4/25）。

...我覺得學姐扮演的是輔助者的角色，...，與我經驗分享（焦點團體：2007/4/25）。

本研究之同儕輔導制度驗證 Bandura (1986) 所提的「替代性經驗」(vicarious experience)，的確對成績不理想的同學具有重要的矯正性經驗。藉由楷模人物的學習，降低受輔者學習過程中的焦慮，增加其自我效能感。

2. 增加學習的責任與壓力

從受輔者焦點團體訪談中發現，受輔者除肯定輔導員的專業能力外，且認同輔導員的輔導角色，很在乎輔導員的感受。受輔者表示以前考試不及格，不會覺得對不起老師或父母，但是面對學姐，感覺就不一樣，加上「個別」的輔導方式，受輔者的責任與壓力變大。

如果輔導課是由老師來帶，我想我會因為壓力太大而拒絕參加(焦點團體：06/4/25)。

...只要題型一變，我就不會了，我覺得很挫折，覺得很對不起學姐(焦點團體：2007/4/25)。

...雖然期中考還是不及格，但是還是很感謝她(焦點團體：2007/4/25)。

...上學姊的課，我的配合度很高，我覺得收穫很多，期中考我考得不錯，進步很多

(焦點團體：2007/4/25)。

...如果說我有壓力，那我的學姐壓力更大，...雖然我壓力很大，但是不會想逃避，不會不快樂，... (焦點團體：06/4/25)。

...考上大學時，本想是來玩的，沒想到會計這麼難讀，我覺得來學校是個錯誤的決定，...，但是現在我改變自己原來的想法(焦點團體：2007/4/25)。

在同儕輔導中，輔導員以個別的方式輔導受輔者時，受輔者能受到個別關注(Cohen, 1986)。受輔者在學習時可獲得輔導員立即的回饋(Arblaster, et., 1990)，相對的學習壓力會增加，但個別需要亦可獲得重視及滿足。

3. 提供親切友善的學習環境

從受輔者焦點團體訪談中發現，輔導員能與受輔者建立關係、掌握角色，讓上課變生動且多元。

...平時除了上課外，學姐還會跟我們聊天、唱歌、分享學習經驗，我覺得上她的課是件愉快的的事，... (焦點團體：2007/4/25)。

...我住在學校宿舍，室友們很羨慕我，科目不會有學姐輔導，不像她們不會的都需求助於表哥或其他校外資源，我覺得我們會資系很溫馨(焦點團體：2007/4/25)。

...雖然這次期中考不及格，但是我覺得與學姐的互動很好，學姐教得很仔細... (焦點團體：2007/4/25)。

...我學姐人很好、很認真，...上課除了聽學姐講，做練習外，學姐還會和我聊平常的休閒活動安排... (焦點團體：2007/4/25)。

...學姐教得很仔細，上學姐的課，感覺感情更好(焦點團體：2007/4/25)。

系上有同儕輔導制度很好，我覺得系上早就應該辦理，學習的路上有人陪，有學姐關心很好（焦點團體：2007/4/25）。

Cohen (1986) 認為在同儕輔導中，一對一的輔導方式，受輔者能受到個別關注。也因為學生較傾向於跟同儕表露私事 (Poole, 1990)，受輔者感受到同儕輔導溫暖、關懷的氣氛 (Bowman & Myrick, 1985)。可見同儕輔導制度能提供受輔者友善親切的學習環境。

4. 受輔者對輔導的滿意度

表 5 參與同儕輔導制度問卷調查統計分析

| 對同儕輔導制度的意見 | 非常不同意 | 不同意 | 無意見 | 同意 | 非同常意 |
|----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1.我認為同儕輔導制度對我的專業課程學習有幫助。 | | | | 42.8% | 57.2% |
| 2.我認為輔導學姐在課輔時很用心盡力。 | | | | 42.8% | 57.2% |
| 3.我認為輔導學姐的專業能力足夠。 | | | 7.1% | 64.3% | 28.6% |
| 4.我認為輔導學姐的教學內容讓我受益良多。 | | | 7.1% | 64.3% | 28.6% |
| 5.我認為輔導學姐的輔導方式讓我受益良多。 | | | 14.3% | 50% | 35.7% |
| 6.我認為輔導學姐的輔導態度友善。 | | | 14.3% | 21.5% | 64.2% |
| 7.我認為輔導學姐的讀書態度會鼓勵我更用功。 | | | 14.3% | 64.2% | 21.5% |
| 8.我認為同儕輔導制度有助於我的學習態度。 | | | 21.5% | 71.4% | 7.1% |
| 9.我認為同儕輔導制度對我的時間管理有幫助。 | 14.3% | 57.1% | 28.6% | | |
| 10.我認為同儕輔導制度能減低我的學習焦慮。 | 14.3% | 14.3% | 71.4% | | |
| 11.我認為同儕輔導制度對我的上課專心有幫助。 | 14.3% | 57.1% | 28.6% | | |
| 12.我認為同儕輔導制度能增進我的考試策略有幫助。 | | | 28.6% | 35.7% | 35.7% |
| 13.我認為同儕輔導制度能解決我學習上的困難。 | | | 71.4% | 28.6% | |
| 14.我認為同儕輔導制度有助於體會系上學習環境的溫馨 | | | 14.3% | 42.85 | 42.85 |
| 15.我認為同儕輔導制度有助於我對系上的認同。 | | | 28.6% | 42.8% | 28.6% |
| 16.我願意向學弟妹宣傳同儕輔導制度的優點。 | 14.3% | 21.4% | 35.7% | 28.6% | |
| 17.我希望系上繼續辦理同儕輔導制度。 | | | 42.9% | 57.1% | |
| 18.我希望學校各系都能辦理同儕輔導制度。 | | | 7.1% | 50% | 42.9% |
| 19.如果有機會我也會願意擔任同儕輔導員。 | 14.3% | 35.7% | 35.7% | 14.3% | |
| 20.我滿意自己的出席率。 | | | 21.4% | 42.9% | 35.7% |
| 21.我盡力配合學姐的課程要求。 | 7.1% | 14.3% | 64.3% | 14.3% | |
| 22.我和學姐的互動關係良好。 | | | 14.3% | 50% | 35.7% |

註：本問卷調查人數 8 人，以百分比描述統計分析

本研究發現，受輔者肯定同儕輔導制度對專業課程學習的幫助、輔導員的用心、能解決學習困難、希望系上能繼續辦理。本研究符合 McIntyre、Thomas 和 Borgen (1982) 對中學生做調查研究，約有 65% 的學生對同儕輔導的看法是受益良多。與 Morey、Miller、Rosen、Fulton 等人 (1993) 也發現受輔者對同儕輔導制度有尚稱滿意的反應，結果也是相同。

本研究亦希望輔導員在課業輔導中，能與受輔導同學分享正確的學習策略，培養受輔導同學有效時間管理能力。調查結果有 14.3% 的受輔者認為同儕輔導制度並不能培養時間管理能力，降低學習焦慮的技巧，提高上課的專心程度的問題。可能是本校為都會型技職學校，同學以通勤為主，打工者衆，留校時間有限，尤其系上排課甚為緊湊，專業課程壓力甚大。每週 4 小時輔導時間都有授課進度，時間已經相當緊迫，研究者對輔導員的定位似乎陳義過高。

(三)輔導員在同儕輔導制度中遭遇之困難

1. 過度投入教導者的角色

執行階段發現，輔導員需要協助的不是課程的指導能力，而是與受輔者建立友善的關係。從團體督導、教學日誌及焦點團體發現，未參與培訓方案之輔導員過度投入教導者的角色，當受輔者成績不理想，容易有情緒化反應，會質疑自己的付出，造成與受輔者關係的緊張。

- ...很難理解 E 是高職生，又補習一年，對會計居然如此陌生。...覺得教 E 會有無力感。...覺得 E 教了就忘，很困擾（團督記錄：2007/3/13）。
- ...很高興 F 的進步，希望對他的幫助有效率。...對於 E 現教現忘，很為難。（團督記錄：2007/3/20）。
- ...很生氣 E 的學習態度，罵了他，覺得自己這樣辛苦幫他，他卻這麼不積極，很不想教...（團督記錄：2007/5/1）。
- ...我也有像學姐一樣快氣死了的感受，但是...覺得如果我是 E，會很有壓力...會反彈，...希望學姐放輕鬆，找機會與 E 聊一聊，不一定每次都要上課啊！（團督記錄：2007/4/3）。
- ...放慢腳步；將受輔者 C 轉給輔導員 3，...（團督紀錄：2007/3/13）。
- ...思考與受輔者 C 的關係；...請輔導員與學弟一起討論關係（團督紀錄：2007/3/20）。
- ...同理輔導員 3 的情緒與壓力，...感覺輔導員的負面情緒，...對受輔者實施 Kolb 學習類型測驗，協助輔導員瞭解，彼此的學習差異性（團督紀錄：2007/3/27）。
- ...E 給我很大的壓力，因為他的不夠認真使我感覺輔導只是件浪費時間的事情，一點實質上的意義都沒有，因為 F 不懂得如何讀書，...甚至連應付考試也不會，...每次上課對我而言是件很痛苦的。（教學日誌 1：2007/3/8）。
- ...如果說我有壓力，那學姐壓力更大，我覺得我們的關係像母子，學姐對我期望很高（焦點團體：2007/4/25）。

...我覺得學姐與我的關係，她是精神病院的輔導員，我是老人，我印象最深的對話是「學姐說：學弟你再這樣是不行的，怎麼辦？」，「我說：安啦！」（焦點團體：2007/4/25）。

本研究認同 O'Brien 和 Heppner (1996) 所言，讓輔導員得到支持性的督導，有助於處理同儕輔導時的焦慮問題。輔導員培訓方案與執行階段的督導是影響同儕輔導制度成效的重要關鍵，因為輔導員也不是都能給予受輔者正確的輔導 (Mynard ; Almarzouqi, 2006)。輔導員的經驗、年齡與受輔者相似，在進行過程中容易遭遇許多困境 (夏林清, 1980)。研究者協助輔導員，區分同儕教學者與教師角色之不同 (吳金蓮, 1980)，適時給輔導員情緒的激發，讓輔導員不要擔心做不好而放棄。

2. 時間管理是最大的挑戰

本研究發現，輔導員雖有工讀金收入，自認可學習表達能力，對專業可融會貫通。但都會型私立技職生多以通勤為主，留校時間有限，且常因家庭經濟需要打工。加上會資系高年級課程壓力甚大，在執行階段，有三位輔導員表達想辭去輔導工作的念頭。

暑假留台北，租屋及生活費，需要校外打工，時間緊迫，A 期中考及格，想辭去輔導工作 (團督紀錄：2007/5/8)。

...暑假參加轉學考，想利用時間看書，想辭輔導工作 (團督紀錄：2007/5/8)。

...最近功課壓力大，...，感覺無法協助 C (團督紀錄：2007/5/8)。

除了同儕輔導員除按時教學外，還需參與每週的團體督導會議、撰寫教學日誌做反思紀錄、參加會計學的進修學習、並隨時與研究者保持聯繫，輔導員的負擔是頗為沉重的。輔導員克服本身課業壓力、休閒、打工和輔導的時間調配，完成輔導員所有任務，研究者對於他們的精神非常佩服。研究者相當同理輔導員的處境，但仍要求輔導員克服困境，尤其快到期末考，需要輔導員的協助，否則該制度可能前功盡棄，說服輔導員打消念頭。

3. 專業課程教師、導師及行政系統的配合是重要的資源

行政、導師與專業課程教師的參與，是同儕輔導制度落實執行之重要關鍵。

上課輔時段是班會課，協助同學請公假，...，請系辦協助申請 E35 教室 (團督紀錄：2007/3/13)。

會計學調整進度，現金流量表，多位輔導員尚未學過，針對輔導員未學的現金流量表，透過會計林老師推薦，邀請四年級學姐上兩次課。 (團督紀錄：2007/5/1)。

...與導師討論受輔者 C 的人際溝通的問題，...導師請輔導雙方餐敘溝通，
(團督紀錄：2007/5/15)。

本研究發現課輔時間安排、受輔者學習態度、課程進度的協調、輔導員專業能力訓練，需要行政、導師與專業課程教師的支持。

四、同儕輔導制度評估階段的歷程與分析

本同儕輔導制度評估階段的研究結果與討論，以受輔者的學習成效說明如下：為期一學期 12.5 週，每週 4 小時共計 50 小時之同儕輔導方案，八名受輔者其出席情形、學習成績表現情形如表 4 所示：

表 4 受輔者出席情形及學習成績比較

| 受輔者 編號 | 第一學期 會計學成績 (T1) | 第二學期 會計學成績 (T2) | 會計學成績差異 (T2 - T1) | t 值 |
|-----------|--------------------|--------------------|----------------------|--------|
| A | 56 | 67 | 11 | |
| B | 49 | 73 | 24 | |
| C | 30 | 60 | 30 | |
| D | 50 | 60 | 10 | 3.527* |
| E | 26 | 43 | 17 | |
| F | 43 | 65 | 22 | |
| G | 46 | 37 | -9 | |
| H | 47 | 60 | 13 | |

* : $p < .05$

表 4 將受輔者的會計學上下學期成績進行相依樣本 t 考驗，結果發現 t 值為 3.527，受輔者成績達到顯著差異，表示成績有顯著進步。從受輔者的學習成績表現發現，8 名受輔者，參與一學期的同儕輔導制度後，有 6 名學生會計成績及格。與 Mynard 和 Almarzouqi (2006)、Greenfield 和 Mcneil (1987) 以及吳金蓮 (1980)、呂素幸 (1992) 等國內外學者研究相同，同儕輔導制度對學業成績有輔導效果。

經由學生、教師、同儕和課程交互建構與重新整合，所形成的學習社群，成效是令人滿意。誠如 Poole (1990) 所言同儕給學生的感覺可能是較易接近、被了解的。本研究發現，個別的輔導方式，受輔者在意輔導員的感受，增加其學習壓力，能提升學習的責任感，同儕輔導制度的確能提升受輔者會計學的學習成效。

五、有效的同儕輔導制度具體建議

本研究歸納會資系同儕輔導制度發現，並根據國內外學者有效同儕輔導制度設計等文獻，提出有效的同儕輔導制度與建議。分別從準備階段、培訓階段、執行階段、評估階段四個階段分別敘述之。

(一)準備階段

須於研究前與輔導員與受輔者進行權利、義務告知，同意與確認內容和目標，以避免雙方產生認知的差異。同儕輔導制度確實是可行的補救教學與合作學習的作法，應以協同

方式進行。避免由研究者 1 人承擔。本研究從準備階段一直到評估階段，皆由研究者一人親力親為，平日除例行授課及導師職務外，申請研究的溝通，爭取經費的協調，受輔者參加意願調查、招募甄選輔導員、輔導員培訓方案執行、主持督導會議、撰寫督導紀錄、主持焦點團體，確實常有力不從心的窘境。

(二)培訓階段

本研究輔導員的培訓方案次數略少，主因是研究者曾專職輔導工作，加上負責會資系大一必修通識課程，及長年擔任系上導師、輔導老師，因此當研究者提議以同儕輔導制度進行補救教學時，很容易獲得研究參與者的支持，尤其研究者對輔導員已有信任關係。為有效達到輔導員具有助人技巧能力，同儕輔導制度的輔導員培訓方案應由諮商輔導實務工作者負責執行。

(三)執行階段

在進行過程中輔導員遭遇許多困難情境，由於輔導員的經驗、年齡與受輔者相似，加上輔導員有時無法區分同儕教學者與教師角色之不同，因此，研究發現輔導員也不是都能給予受輔者正確的輔導。如果同儕輔導制度要落實同時提升受輔者與輔導員的自我效能，不只是補救教學而是提供學生合作學習的機會，教師與諮商輔導實務工作者應提供支持性的督導，協助輔導員解決遭遇的困境。

(四)評估階段

除了以受輔者的學習成效作為評估同儕輔導制度的價值外，也可針對輔導員自我效能做前後測比較。走過同儕輔導制度的質性研究，研究者發現學生的互動關係生動、多元，感佩研究參與者能夠在課業、打工和個人生活安排的多重壓力下，排除自我問題相互學習與成長。在研究中拉近與學生的距離，有教學相長的感動，也從他們的互動模式，領略到同儕團體是如此自由、平等、漸進影響的特性。更領略到同儕的影響力，同儕輔導制度對教學者、輔導員、受輔者可說是三贏的局面。

肆、結論與建議

將本研究重要結果，歸納出結論，針對結論，從應用上及進一步研究上提出相關建議：

一、結論

綜合上述的研究結果與討論，將研究的重要結果，歸納出以下結論：

(一)同儕輔導制度為補救教學與合作學習提供一種可行作法

本研究之輔導員雖然表達在輔導過程中遭遇通勤、打工、課程的時間壓力與過度投入教導者角色，與受輔者關係緊張的調適困難；但是還是認為同儕輔導制度的實施與推動，有助於協助釐清專業所學，能提升自我效能。而受輔者表示個別輔導方式，雖然增加學習的責任與壓力，視輔導員為角色楷模，但也得到個別關注，感受到溫暖、關懷的學習氣氛。研究參與者皆認為同儕輔導制度，提供學生生動、活潑的合作學習機會，及友善親切的學習環境。

(二)同儕輔導制度能提升受輔者會計學專業課程的學習成效

本研究 8 名受輔者皆完成 50 小時的輔導方案，參與一學期的同儕輔導制度後，上、下學期會計學的學期成績比較達到顯著差異，有 6 名受輔者下學期會計學成績及格。表示，同儕輔導制度確實能提升受輔者專業課程的學習成效。

(三)輔導員培訓與督導是影響同儕輔導制度成功的重要關鍵

本研究建議有效的同儕輔導制度為宜由教務、學務與教師三方面協同進行。執行前宜請諮商輔導實務工作者，負責執行輔導員培訓方案，教導輔導員專業的助人技巧，及指導輔導員同儕教學者的角色定位，讓輔導員具有楷模、諮商者、教導者角色的能力。在執行階段，支持性團督能解決輔導員遭遇的困難，適時給予輔導員情緒的激發，讓輔導員不要擔心做不好而放棄輔導工作的進行。輔導員培訓方案與執行階段的督導是影響同儕輔導制度成功與否的重要關鍵。

二、建議

分別從應用上，及進一步研究上提出具體建議：

(一)應用上的建議

1. 同儕輔導制度不只是補救教學更是合作學習

同儕輔導制度早已在高中以下被廣泛運用於學生的學習輔導，再從國立臺灣海洋大學的「同儕課業精進競賽」，及本研究「會計學科個別同儕輔導制度」也都驗證，同儕輔導對學生的學習成效有所助益。目前國內很多大學如東吳大學、國立台灣大學，都在積極推動同儕輔導制度，希望能發展彼此關懷、有助學習、具共同感之環境，並創造各種有助個人成長及發展的機會，提升宿舍的教育功能，達成學校的教育目標。同儕輔導制度最初目標是在於提供學生一個友善親切、因應個別需求的學習環境，讓學生有主動參與學習和合作學習的機會。因此，同儕輔導制度可類推到學生校園各項學習與生活方案設計，只是實施時一定要有對同儕輔導員的訓練與督導計劃，因為同儕輔導員的訓練是同儕輔導成功與否的重要關鍵。

2. 應視輔導員學生楷模且定位要明確

輔導員是影響受輔者的直接關鍵因素，本研究希望能同時提升受輔者及輔導員的自我效能，卻忽略校員生態與學生特質。本校為都會型私立技職學校，學生以通勤為主，打工者眾，留校時間有限，尤其系上排課甚為緊湊，學生專業課程壓力甚大。研究者本要求輔導員輔導前要製作教案，教學輔導完成後撰寫課程記錄，參與團督，在有限時間完成工作，實有待商榷。加上研究者希望輔導員在輔導期間，與受輔者建立關係，分享校園經驗、學習策略與時間管理能力，對輔導員的定位似乎陳義過高。因在建立同儕輔導制度時，應考量校園生態及學生特質，對同儕輔導制度輔導員的定位要明確，將其視為學生楷模而非工讀生，給予正向的鼓舞和獎勵。

3. 諮商輔導實務工作者進行學習輔導之建議

本校學輔中心主動提供教師課業諮詢之補救教學，又未見學生就教於師長。但在本研究受輔者積極參與課業輔導，在乎輔導員的感受；在實施過程中研究者最費力的是在處理輔導員所遭遇的困難。研究者認為，同儕輔導制度的實施應由學務處能與教務處共同合作，由教務處招募同儕輔導員，學輔中心負責甄選，諮商輔導實務工作者負責輔導員的培訓方案，並配合授課教師共同執行同儕輔導的督導工作，讓同儕輔導制度能在校園裡的積極推廣與落實。

(二)進一步研究上建議

本研究發現同儕輔導亦是一種服務學習，輔導員經由訓練、督導和實際作輔導工作的歷程，在反思、評估和修正的程序中釐清並達成任務，除了本身在服務和學習的經驗和反思中，獲得學習和成長外，同時經由其他輔導員及受輔者的鼓勵參與，更能發展出更多元的能力。本研究建議，未來研究者若能將繼續推動同儕輔導制度結合服務學習的研究，以蒐集更廣泛的證據，將更有助於同儕輔導制度的推動與發展。

參考文獻

中文部分

- 牛格正（1994）。同儕輔導的理論基礎。輔導季刊，30(2)，41-49。
- 王淑芳（2005）。東吳大學學生宿舍同儕輔導制度實施成效之研究。國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系碩士論文，未出版，台北市。
- 江承曉（2008）。同儕輔導團體介入活動對提昇大學生情緒管理生活技能之成效研究。健康促進與衛生教育學報，29，1-26。
- 呂素幸（1992）。同儕輔導對國小學生數學學習輔導效果之研究。國立臺灣師範大學教育與輔導研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 吳金蓮（1990）。同儕個別教學對國中英語科低成就學生輔導效果之研究。國立臺灣師範大學教育與輔導研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 李燕美（2004）。服務學習方案在大學服務性社團中實施及其學習成效之研究。國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系碩士論文，未出版，台北市。
- 林一真（1994）。醫學院新生定向輔導具體措施細部規劃研究。教育部訓育委員會委託專案報告。
- 周富美（2007）。大學新生定向輔導實施現況與成效研究-從學務人員及學生觀點探討。載於鄧毓浩（主編），高等教育與學生事務（頁403-432）。台北市：師大公領系。
- 周富美 毛菁華（2007）。大一成人學生是應需求調查之實證研究—以致理技術學院進修部為例。成人及終身教育學刊，9，頁61-94。
- 夏允中（1997）。同儕輔導制度效果研究：以彰化高中為例。中原大學心理研究所碩士論文，未出版，桃園縣。
- 夏林清（1980）。青年同輩團體輔導計畫。台北：大洋出版社。
- 陳淑瓊（2002）。建立同儕輔導制度提升宿舍教育功能—以台大新生宿舍為例。學生事務，41(3)，63-72。
- 黃玉（1982）。做一個更有幫助的朋友—談學校中同儕輔導計畫的建立。訓育研究，21(1)。
- 黃玉（2001）。服務學習與高等教育。台北市：行政院青輔會。
- 黃玉（2003）。她們是如何成長的？多元背景女大學生的校園經驗與心理社會發展歷程之研究。載於林至善（主編），「自強隧道-學生事務與社團輔導」學術研討會論文集（頁2-23）。台北市，東吳大學。
- 黃世雄（2005）。致理技術學院大一新生學習成果極其相關因素之研究。致理學報，22，致理技術學院。
- 楊深耕（2001）。塑造學習社群的學校。社教雙月刊。

- 劉玉華 (2004)。大學同儕輔導義工角色認知與功能之研究。新台北護理期刊，2(6)，33-47。
- 簡麗春 (2008)。海大同儕課業競賽表揚得獎生。2008年3月18日，取自
<http://www.tssdnews.com.tw/?FID=15&CID=20470>。

英文部分

- Arblaster,G.R.,Butler,C.R.,Taylor,A.L. & Pitchford, (1990). Parental tutoring and reci-procal same-age peer tutoring. In S. Goodal and B. Hirst(eds.), *Explorations in peer tutoring*. Oxford: Black well Education.
- Astin, A. W. (1985). *Achieving educational excellence: A critical assessment of priorities and practices in higher education*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Astin, A.W. (1993). *What matters in college ? : Four critical years revisited*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Bandura, Albert(1986). *Scocial foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Prentice-Hall.
- Bowman, R.P., & Myrick, R.D.(1987). Effects of an elementary school peer facilitator program on children with behavior problems. *The School Counselor*, 34(5), 369-378.
- Corn, K.L. & Moor, D.D. (1992). Reach for the S.T.A.R.S. students teaching and reaching students: a two-faceted peer facilitating program at green field-central highschool. *The School Counselor*, 40(111), 68-73.
- Cohen, J. (1986). Theoretical considerations of peer tutoring. *Psychology in the Schools*, 23(2), 175-186.
- Gray,H.D. & Tindall,J.A. (1980). *Peer counseling An in-depthlook attraining peer helper*. Muncie,Indiana:AcceleratedDevelopmentInc.
- Greenfield, S.D. & Mcneil, M.E. (1987). Improve math performance through a peer tutoring program. ERIC Document Reproduction Service No. ED 286735.
- Hamin, S. L.(2001). *Peer Leadership: A primer on program essentials*. University of South Carolina.
- Levitz, R. & Noel, L. (1989). Connecting Students to Institutions: Keys to Retention and Success. In M.L.Upcraft, J.N.Gardner, & Associates (Eds.). *The freshman year experience: helping students survive and succeed in college*. San Francisco: Jossey-Bass.
- McIntyre, D.R., Thomas, G.H. & Borgen, W.A. (1982). A peer counseling model for use in the secondary schools. *Cnanadian Counselor*,17(1), 26-36.

- Morey, R.E., Miller,C.D., Fulton, R., Rosen, L.A. & Daly, J.L. (1989). Peer counseling: student served, problems discussed, overall satisfaction, and perceived helpfulness. *The School Counselor*,37, 137-143.
- Morey, R.E., Miller,C.D., Rosen, L.A. & Fulton, R. (1993). Highschool peer counseling: there lationship between student satisfaction and peercounselors' style of helping. *The School Counselor*, 40, 293-300
- Mynard, J. & Almarzouqi, I. (2006). I nvestigating peer tutoring. *ELT Journal*, 60(1), 13-22.
- O'Brien, K. M., Heppner, M. J. (1996). Applying social cognitive career theory to training career counselors. *The Career Development Quarterly*, 44:4, 367-377.
- Poole, R.W. (1990). *Peer facilitator programs: an extension of effective guidance services*. ERIC Document Reproduction Service No.ED325766.
- Upcraft, M.L.,Gardner, J., & Associates. (1989). *The freshman year experience*. San Francisco: Joessey-Bass.
- Vriend, T.J. (1969). The peer influence model in counseling. *Educational Technology*, 9(3), 50-1.

投稿日期：2009 年 02 月 09 日

修改日期：2009 年 07 月 02 日

接受日期：2009 年 07 月 07 日

Using Peer Tutoring to Enhance Freshmen's Learning Effectiveness - An Experiment in College Accounting Program

Fu-Mei Chou

Instructor, Center of General Education, Chihlee Institute of Technology

Abstract

This study explored the learning effectiveness for freshmen in peer tutoring. An interview was mainly implemented to conduct the research, together with a quantitative survey to assess the outcome. Eight freshmen who failed accounting were selected as the tutees in the one-by-one peer tutoring; eight volunteer senior students were trained as the tutors. Findings regarding peer tutoring implementation and learning effectiveness are as follows. First, in-service peer tutoring training is helpful to clarify tutor role in the program, mainly focusing on the helping skill and time management. Meanwhile, based on the confusion of tutor role and time management problems, continuous group supervision is a must to strengthen the implementation of peer tutoring. Thirdly, peer tutoring is able to promote tutors' self-efficacy and professional learning. In reference to learning effectiveness, tutees are satisfied with peer tutoring and tutors' performance. On the other hand, individual guidance from the tutors elicits tutees' learning pressure and responsibility as well, coupled with tutees' significant improvement in academic performance on accounting in the school year. In conclusion, several suggestions are further proposed to enhance and extend peer tutoring for freshmen.

Keyword: peer tutoring

