

# 《社會工作直接服務》

試題評析	本次考試偏重在直接服務方法的操作過程，非實務工作的應用。第一題藉由線上團體方案以測驗考生對於團體操作前的準備知識，可由團體工作的計畫準備、設施設備的建構、團體知識技巧的轉化與團體倫理規範的操作等進行回應；第二題則是在 98 年以後第一次正式考社區工作的題目，且著重在社區發展政策與實務面的討論，範圍與內容都相當廣泛，是故解答重點應包含政策立法架構的討論與社區發展現況的剖析方能有好的成績。
考點命中	1. 《高點直接服務講義》，劉開渠老師編撰，頁 21-28。 2. 《高點社會政策與立法講義第二回》，劉開渠老師編撰，頁 35-38。 《高點直接服務講義》，劉開渠老師編撰，頁 35-38。

## 甲：申論題（50 分）

- 一、近年來隨著科技發展，大大提高了線上團體工作方式的可能性。利用網路即時通訊軟體作為溝通的平臺，由領導者透過預先設計好的結構式團體活動，引導成員對各項議題進行即時溝通討論或分享，以線上團體為主，結合其他服務方式而形成一套的服務方案，即所謂的「線上團體方案」（online group programs）。請問欲進行「線上團體方案」，機構、領導者、成員和團體本身，各需要進行那些相關的準備？（25 分）

### 【擬答】

線上團體方案的應用將越來越廣，但其應用也需受到限制。一般可運用的目標是發展或改變團體成員之態度或行為，能使他們變得更為社會接受，如社會技巧發展，增進自我信心。且科技的運用牽涉到案主的意願，故團體著重在發展與改變態度，並使其學習適當能力，相當類似社會目標團體。以下針對機構、領導者、成員與團體各項應做的準備進行說明。

#### (一)機構

1. 設施設備的準備：針對線上團體方案的舉行，機構本身必須準備充分的設施設備，包括硬體的環境空間、通訊、視訊設備，及軟體的網路軟體。
2. 資訊資源的連結：由於參與者來自各地方，因此必須在不同區域場所準備合適的設施設備，但這又可能受到機構物力與位置所限，因此適當的結合其他組織與資源，借或租用合宜的場所進行團體辦理。
3. 合格人員的訓練：運用相關的設施設備或是辦理相關的團體方案，執行方案的人員必須了解這些設施設備的運用操作，同時也要了解設施設備的優缺點，因此讓工作人員受適當的訓練必不可免。
4. 資訊安全的控管：團體進行最強調保密的實現，網路視訊可能有的資訊安全漏洞應該防範，故在方案進行前應針對設施設備可能產生的資安危險進行防範。

#### (二)領導者

1. 設施設備的學習：學習設施設備操作，並針對各種可能的突發狀況進行演練及預防。
2. 妥善規劃適當的參與對象：在團體進行前必須針對團體方案進行規劃，根據各項條件挑選合適的團體參與者，各項考量條件包括：問題及需求評估、場地與設施設備、方案目標人口群條件。
3. 建立團體動力的評估指標：領導者必須針對團體運作時的團體動力有充分掌握，因此必須針對未來透過網路視訊運作時的團體動力，如互動關係、權利決策、角色功能、凝聚力與控制等面向能有一套精確的評估標準或指標。
4. 建立團體階段的評估架構：透過網路視訊的團體進行與一般的團體進行有著完全不同的面貌，當中團體階段的發展也會因此產生差異。團體領導者必須於事前針對團體階段發展的差異有基本了解，並建立評估團體發展的架構或標準，以利未來團體進行時可以觀察。
5. 結合視訊的團體技巧運用：一般常用的團體技巧包括反應技巧、程序技巧、互動技巧與行動技巧，透過視訊的團體技巧使用會有更多阻礙，因此事前應做好演練與因應。

#### (三)成員

1. 設施設備的學習：學習設施設備操作，並盡可能針對各種可能的突發狀況進行演練及預防。

【版權所有，重製必究！】

- 2.基本能力的評量：針對成員參與團體的各項條件進行評量，如使用視訊設備的能力、對於資訊科技的接受程度、對環境與設備正確使用的觀念等皆應有充分認識，並經評量合格才能參與團體。
- 3.團體目標的評估：參與團體前應針對團體目標，也就是欲改變案主的行為項目，進行基期評量，以做為未來了解團體活動辦理前後的成效評估依據。

#### (四)團體

- 1.團體成員凝聚的加強：由於視訊不像面對面互動，成員彼此的熟悉會受到較多阻礙，因此在事前必須先讓團體成員互相認識熟悉，最好先讓大家有團體前的聚會，或是多幾次互相認識的場次。
- 2.倫理原則遵守的承諾：團體參與前應將團體保密或資訊安全列為管控的重點，因此團體成員應該為未來團體進行的行為、事件與各項內容具結簽署保密條款。
- 3.成果效益評估的準備：團體進行重視前後的成效評量，因此在團體進行前應針對團體現況進行評量，並設計合適的成效評估工具。

二、臺灣的社區工作一直被認為有績效但不夠落實，存在著一旦專業團隊撤出及政府資源退出後，難以繼續發展和維持不易的窘境。試從社區發展政策、社區組織實務運作，及社區工作成效等三部分，說明臺灣社區工作的現況及困境。(25分)

#### 【擬答】

社區工作方法是從事社區中一切事務等最基本的實務技術，即社會工作者針對某一特地地區運用直接與間接的社會工作方法，提供各項福利服務以滿足當地居民的需求或解決社區中所發生的問題，其主要精髓是社區民眾的積極參與及社區資源的充分利用。以下針對社區之發展政策、社區組織運作實務與社區工作成效的現況與困境分點討論之。

#### (一)社區發展政策：

##### 1.現況

##### (1)社會福利政策綱領

我國社會福利政策係基於憲法保障國民基本人權之精神，於建國一百年時頒佈社會福利政策綱領，其內容考量我國社會福利政策的歷史傳承與實施現況，區分六大項目，其中居住正義與社區營造是當中相當重要的政策綱領。相關內容包括：

- A.社區災變因應：對於因重大災難造成之房屋損害，應有妥善之社區與住宅重建計畫。
- B.社區永續發展：鼓勵社區居民參與社區發展，活化社區組織；結合觀光旅遊、工商業、農漁業、文化產業、環境保護、城鄉發展、文化資產、教育、衛生、社會福利等資源推動社區家園永續發展。
- C.社區文化保存：保存農村文化，改善農村生活、生產及生態環境；結合原住民族部落文化與生態特色，推動新部落總體營造工程。

##### (2)社區發展工作綱要

根據「社區發展工作綱要」，社區發展是指「社區居民基於共同需要，循自動與互助精神，配合政府行政支援、技術指導，有效運用各種資源，從事綜合建設，以改進社區居民生活品質。社區居民係指設戶籍並居住本社區之居民。」其工作項目包括：

- A.公共設施建設：包括硬體設施興建：新（修）建社區活動中心、停車設施之整理與添設；環境改善：社區環境衛生及垃圾之改善與處理、社區道路水溝之維修、社區綠化與美化。
- B.生產福利建設：包括托兒設施：社區托兒所之設置；福利服務推動：社區生產建設基金之設置、社會福利之推動。
- C.精神倫理建設：包括文化及禮儀推動：加強改善社會風氣重要措施及國民禮儀範例之倡導與推行、鄉土文化與民俗技藝之維護發揚；社區制度建立：社區交通秩序之建立、社區公約之制訂、社區守望相助之推動；服務活動推動：社區藝文康樂團隊之設立、社區長壽俱樂部之設置、社區媽媽教室之設置、社區志願服務團隊之成立、社區圖書室之設置、社區全民運動之提倡。

##### 2.困境

- (1)欠缺完整的社區政策：我國政府對社區的發展並不是沒有政策，而是政策層出不窮，且繁雜不堪。如福利社區化、社區照顧等；社區(總體)營造的政策，讓社區的主軸轉移至文化建設；社區(文化與經濟)產業、社區參與與社區培力的倡導，在社區理念不足及有形利益的誘導下，再加上政府急於拿出成績的壓力下，不斷地製造一些依賴政府經費的明星社區及樣版社區。在不斷出現的「新政府、新作為、新口號」

的變換下，若未能建構一套完善的社區政策指南，社區將可能會在政策分歧的漩渦中持續的困頓與迷惑。

- (2)缺乏導引的社區價值：由於政策的制訂缺乏足夠的社區價值為基礎，而使得社會正義、參與與公平的理念，無法落實於政策，「重硬體、輕軟體」的結果，導致社區意識的薄弱，甚或造成社區派系的衝突；此外，政策上之未能重視社區能力的養成，也導致與社區發展之強調「自立自主」理念相違的「社區依賴」現象。

## (二)社區組織運作實務

### 1.現況

我國目前依照社區發展工作綱要成立之社區發展協會多達上萬個，各自運作情形差異頗大。綜合來說有以下特點：

- (1)結合在地資源發展：社區發展協會需結合在地志工隊、鄰里辦公室、在地非營利組織團體，因此發展方向多元，資源運用相當熟悉。
- (2)挹注多項經費補助：在中央政府與地方政府的推波助瀾下，各級政府給予多向經費補助，尤其針對農村地區與原住民地區更有大筆經費挹注。
- (3)連結在地福利服務：地方政府運用社區發展協會進行多種福利工作推動，諸如環境保護、社區巡守、弱勢民眾服務，使得福利服務與資源逐漸深入社區角落。

### 2.困境

- (1)缺乏規劃的經費配置：政府部門對社區經費的投入與配置，並沒有長遠的規劃與承諾，這不僅讓社區有陷入資源爭奪戰，也讓社區因為對經費的不可預期，而出現社區的明天端視經費的有無，而非將社區的明日建立在今日的努力上。社區能力累積的不足，多少已反映在許多社區方案常隨著政府補助經費之停止而終止。
- (2)缺乏專業的人力資源：社區需要規劃與經營之專業人才，政府在提供社區專業人才的養成與培訓方案，特別是對社區領袖及社區規劃師的培訓，確實養成不少人才。然而，隨著社區領袖的異動頻繁，再加上專業規劃人才的高度流動率，社區規劃與經營人才的缺乏或不足，確實也是社區長存的問題。

## (二)社區工作成效

### 1.現況

- (1)社區實務者的參與：社區工作者的參與是影響社區工作成效的重要因素，內政部有社區規劃師的推動，因此目前社區工作者許多是有意服務社區的在地人士，其中具備社會工作背景者甚少。
- (2)社區政策與組織的參與：我國福利社區化在內政部函頒「建立社區照顧關懷據點實施計畫」大體而言皆能符合上述兩種照顧服務模式，目標為結合在地人力、物力資源，提供在地服務，發揮社區自助互助照顧功能，以增進老人社會參與機會，建立多元化初級預防照顧服務體系。以下從實施對象與實施方法分別說明之：
  - A.實施對象：社區照顧關懷據點主要服務對象為老人，其重點在關懷老人的身心健康並初步照顧老人。若遇有需進一步需協助的老人可將其轉介至長期照顧管理中心。由於社區關懷照顧據點需要結合相當多的在地人力與社區自助體系，因此實施對象也包含志願服務人力資源。
  - B.實施方法：辦理方式共有六大項，從個別訪視與文康活動推動到社區資源運用，可說是充分的運用了社會工作直接服務的個案、團體與社區工作，並且應至少提供關懷訪視、電話問安諮詢及轉介服務、餐飲服務、健康促進活動等服務中至少3個項目。

### 2.困境

#### (1)政府層次：

- A.政府角色轉換不及：政府角色能否隨著社會的變遷而調整，對社區能否永續經營與發展具有關鍵性的影響。地方政府與社區事務的推展有直接的關連性，但這並不表示中央政府可置身事外，事實上，台灣社區工作的推展，中央也未曾置身事外，反而經常扮演政策制訂者、推動者與經費提供者的角色，但卻難以跳脫官僚層次而融入彈性和創新的社區工作。
- B.政府人力不足：中央除人力的不足外，有限的人力也往往投入第一線的輔導或評鑑工作，卻轉移他們應將心思置於政策的制訂和調整之職責，急就章的社區政策隨之出籠，造成社區政策的缺乏全盤性及統整性的規劃。

#### (2)民間組織層次：

- A.社區利益的糾葛：多數的社區除社區發展協會是社區內部的組織外，很少有專業性的民間組織，因而也出現許多號稱專業性的社區輔導組織或團隊。當這些民間團體對社區的發展有貢獻時，卻也可能因

做為社區利益團體的一員，捲入社區衝突中。

B. 方案延續的問題：當政府方案停止或遇到其它團體競爭時，能否延續非營利組織在社區的投入不無疑問。若社區的能力尚未養成，社區可能隨著方案的終止與專業團體的撤退而「回到從前」，許多的投入也將化為烏有，甚而對社區的士氣造成負面的影響。

C. 福利依賴的問題：未能注意培養社區居民自助互助的能力以及鼓勵居民積極參與社區事務，不但造成政府更大的負擔，也使得人民過於依賴，無法獨力建設自己的社區，而難以達成社區共識。

乙：測驗題部分：(50 分)

- (A) 1 個案工作較少由下列何種角度介入？  
 (A)個人人格 (B)個人系統  
 (C)環境系統 (D)個人與環境互動的交互反應
- (C) 2 針對受助者的心理需求，建立專業關係時，下列何者不在 Biesteck 的七項原則中？  
 (A)接納，但不一定贊同 (B)案主自我抉擇，但應受到基於保護的限制  
 (C)社會工作者應可有目的地情感涉入 (D)非批判的態度，但可以面質
- (D) 3 當個案需要被轉介至其他機構時，不是以下列何者因素為判斷基礎？  
 (A)社會福利機構的服務範圍 (B)案主的需求  
 (C)有效的資源評估 (D)社會工作者的偏好
- (D) 4 為了使用面質技術時不淪為個案工作者表達憤怒或操縱案主，工作者下列何種作為是不當的？  
 (A)誠懇地自我揭露 (B)省思是否有反移情現象  
 (C)尋求督導的協助 (D)尋求同儕的支持
- (C) 5 個案工作者與個案管理者最明顯的差別在於？  
 (A)個案工作者處理案主的問題與失功能；個案管理者處理系統與資源  
 (B)個案工作者本身即提供所有的協助；個案管理者協助案主與資源連結  
 (C)個案工作者必須是專業的社會工作者；個案管理者可包含不同專業、不同層級的工作人員  
 (D)個案工作者具備諮商、治療的角色功能；個案管理者提供倡導等綜融性的角色功能
- (B) 6 面對華人「家族」與「他人」取向的文化傳統，處理案主問題時，應：  
 (A)重視此時此刻的反應，引導案主聚焦於自主性和個人福祉  
 (B)將案主視為社會與家庭系統脈絡中的人，而非完全獨立的個體，以平衡個人成長與家庭利益  
 (C)當案主以宿命的態度無力改變時，以專家的姿態指導案主，使之順從而改變  
 (D)由於案主的傳統價值觀與專業價值觀落差很大，而在心中產生批判態度，但表面上仍應保持接納與溫暖的態度
- (D) 7 與非自願案主工作時，下列何者行為是不妥的？  
 (A)不宜為了與非自願案主建立關係，而以朋友的姿態出現  
 (B)社會工作者應清楚保密的界線  
 (C)應讓案主明白可協商和不可協商的範圍  
 (D)社會工作者應在社會控制與協助者之間強調協助者的角色，方能建立關係
- (A) 8 有關團體工作執行時結構化的論述，下列何者錯誤？  
 (A)在團體發展初期採高度結構化有助於成員自我實現  
 (B)團體介入的結構化程度需視團體目標而定  
 (C)團體介入的結構化程度與團體的大小有關  
 (D)仔細地預估成員需求與期望，方能決定團體如何結構化
- (D) 9 協助高風險家庭的案主家庭介入計畫時，下列何者錯誤？  
 (A)提升親職能力，強化家庭關係 (B)理解整體家庭動力，分析家庭的 SWOT  
 (C)提供各種服務性方案，補強家庭功能 (D)透過媒體募集資源，以提供各種支持性服

務

- (B) 10 社會工作者致力於專業知能學習之外，持續地自我察覺與自我認識，可在工作中減少：
- (A)工作壓力的來源 (B)次級創傷和職業倦怠  
(C)生命中的痛苦和失落事件 (D)督導和機構的過度期待
- (C) 11 下列何者易淪為倫理兩難的困境？
- (A)工作者與案主有親密關係 (B)逾越專業界線以圖謀私利  
(C)保密原則與案主利益維護 (D)案主自決和社會工作者自我的主觀判斷
- (C) 12 下列何者不在 Reamer 解決倫理兩難模式中？
- (A)釐清倫理議題 (B)找出被影響者和可能參與者，並評估利弊得失  
(C)審視正反理由，並徵詢當事人意見 (D)抉擇並記錄過程，以評估結果
- (C) 13 團體動力在下列何種情況下會被視為濫用？
- (A)工作者的價值觀應該和團體成員需求及問題調和一致  
(B)團體工作執行的議程應考慮成員的需求與願望  
(C)團體工作的執行歷程中，強調一致的觀點或形成一種優勢的意識形態  
(D)將成員的需求個別化，不強調成員需求須完全相同
- (B) 14 下列理論中，何者為社會團體工作中較為獨特而被採用？
- (A)系統理論 (B)場域理論 (C)心理暨社會學派 (D)任務中心理論
- (C) 15 團體工作的模式中，何者與社區工作的交集最深？
- (A)過程模式 (process model) (B)交互模式 (mediating model)  
(C)社會目標模式 (social goal model) (D)克萊恩的折衷模式 (Klein's eclectic position)
- (D) 16 團體開始的階段，團體帶領者在下列項目中，何者努力效果不大？
- (A)協助成員感覺自己是團體的一份子 (B)釐清團體目標與個別目標  
(C)引導團體的發展，面對可能發生的矛盾與抗拒 (D)宣布團體規則，並要求保密
- (B) 17 在自助團體中，下列何者不是社會工作者該扮演的角色？
- (A)創立與發展自助團體 (B)成為自助團體的主導者  
(C)提供資源以維持自助團體 (D)連結傳統服務、案主與自助團體三者之關係
- (D) 18 團體工作執行過程中，預估與介入行動是一交互動態過程。因此，為有利於介入，預估應涵蓋：
- (A)成員的特質與潛意識的動機 (B)團體所處之外在環境因素  
(C)工作者過往的工作經驗 (D)團體目標的設定與核對
- (A) 19 社區工作最基本的價值觀為何？
- (A)參與及互助 (B)社會正義 (C)人有其尊嚴和價值 (D)平等原則
- (C) 20 依據Rothman提出社區工作中，社區發展、社區計畫、社會行動等三種模式的運用，下列何者錯誤？
- (A)三種模式並不互斥，在實際運用上可以混合使用  
(B)三種模式可因應社區不同的發展階段，而運用不同的工作模式  
(C)三種模式中的社會行動模式與社會政策及社會行政的交集最多  
(D)社區工作者不僅只熟悉社區組織實務，亦應採用政策與行政的視角協助社區
- (A) 21 「人的價值和尊嚴是與生俱來的」是社會工作的基本價值觀與倫理原則，其所強調的意涵為何？①無論案主過去或目前的行為或生活狀況如何，當他們擔負起應負的責任時，社工員應對案主的尊嚴給予支持②包含了無條件正向的、非急迫性的關懷、接納和尊重 ③社工員應避免評斷案主行為是好或壞、罪惡或值得嘉許 ④社工員強調工作倫理優先於社會互助
- (A)①②③ (B)①③④ (C)②③④ (D)①②③④
- (B) 22 社會個案工作理論常借用心理學、社會學及生物學等理論，下列有關「生態系統理論」的基

本假設何者正確？

- (A) 個體發展以學習為主軸，受到環境的影響  
 (B) 個體與環境間處於一種動態的平衡關係  
 (C) 個人行為重視其對環境的知覺、內在認知經驗和心理感受  
 (D) 個人的問題來自生活中內在的心理因素和外在的環境因素交互作用所形成
- (B) 23 結案是指正式結束社工員與案主的個別關係。下列有關社會個案工作過程中的結案，何者是成功的結案？①結案過程由社工員與案主共同討論決定 ②當機構提供的服務有時間性時，社工員應處理案主分離的感受並視需要轉介案主 ③結案時社工員應與案主一同回顧處遇的過程，讓案主看到自己的成長及應努力之處 ④結案過程中案主若有依賴的需要，社工員應規劃延續性的服務  
 (A) ②③④ (B) ①②③ (C) ①③④ (D) ①②④
- (C) 24 個案紀錄的格式有多種方式，如果社工員以回顧的方式，敘述案主與社工員及機構間互動的內容，並將案主接受服務期間所發生的事情具體描述，這種紀錄格式稱爲？  
 (A) 對話式紀錄 (B) 流水帳式紀錄 (C) 過程式紀錄 (D) 摘要式紀錄
- (C) 25 生態圖是將家庭視爲社會大系統的一部分，評估家庭與外界社會環境之互動關係，個案工作者在建構家庭生態圖時，應分內部系統與外部系統。有關生態圖的建構，就外部系統而言，下列敘述何者錯誤？  
 (A) 從生態圖可判斷有關家庭的問題、需求、資源，甚至互動有關之情況  
 (B) 將與案主或案主家庭有關之外部相關資源，以圓圈之遠近代表親疏遠近關係  
 (C) 清楚的繪出家庭成員的性別符號與相關之基本資料，並以線條繪出代表家庭成員之間的親疏遠近關係  
 (D) 以不同線條描述各個圓圈與案主或案主家庭的互動關係，通常線條愈粗就代表關係愈緊密
- (C) 26 「接納」(acceptance) 是社會個案工作的一種基本原則，其主要意涵爲？  
 (A) 贊同案主偏差態度或行爲 (B) 接受案主好的態度或行爲  
 (C) 接受案主真實的態度或行爲 (D) 接受案主的缺點和矛盾處
- (A) 27 在會談的過程中，案主往往會想到那裡就說到那裡、用詞模糊或是表達的內容籠統。爲了提升會談的效果，工作者把案主所敘述的內容作一整理，邀請案主釐清整理的重點是否符合原意，這種技巧稱爲「澄清」。工作者可透過下列那些方式針對案主表達的內容進行澄清？  
 ①再建構 ②簡述語意 ③連結 ④聚焦  
 (A) ①②③ (B) ①③④ (C) ①②④ (D) ②③④
- (C) 28 社會工作實務在處理倫理兩難困境時，必須將一些規範的優先順序加以排列，以利抉擇之參考。正確的排序原則爲何？①最小傷害原則 ②案主自決原則 ③隱私保密原則 ④保護案主生命  
 (A) ①②③④ (B) ④③②① (C) ④②①③ (D) ①④②③
- (B) 29 社會個案工作爲配合社會變遷與脈動，未來努力的方向有那些？①加強本土經驗的整理 ②重視責信，強化績效評估 ③提升解決倫理議題的能力 ④強調精神病理治療的理論與實務  
 (A) ①②③④ (B) ①②③ (C) ②③④ (D) ①③④
- (A) 30 以團體爲實施的對象時，下列敘述何者正確？①治療團體的組成成員通常都有嚴重的情緒、行爲或個人問題 ②任務團體是爲了處理特別事務而成立的團體，組成成員愈同質性愈好 ③焦點團體是爲單一主題的討論而形成的團體，通常是爲了難以透過個別訪談而取得資訊及想法而成立的團體 ④成長團體在促進個人的身心發展，如少女的身心發展團體一定是混合性別的團體  
 (A) ①③ (B) ②④ (C) ①④ (D) ②③

【版權所有，重製必究！】

- (A) 31 團體發展可分為團體初期、權力與控制、親密、區分以及分離等 5 階段，各階段的特徵與組員行為，下列敘述何者正確？①團體初期成員的行為常有趨避行為 ②團體在第二階段的特徵是次團體鼎立，小團體成員關係鞏固 ③第三階段團體的文化、風格與價值觀開始成型 ④第四階段團體將發展一個熟悉的參考架構  
(A)①②③ (B)②③④ (C)①③④ (D)①②④
- (C) 32 請問下列何者為團體結束階段的重要工作？①協助團員覺察他所學習的內容 ②建立團體運作法則與行為規範 ③鼓勵團員表達正負向的情緒 ④評鑑團體目標的達成程度  
(A)①②③ (B)②③④ (C)①③④ (D)①②④
- (B) 33 團體工作者在團體中自我表露感受和經驗，不是出於被迫而是為了有利於目標的達成。因此團體工作者在做自我表露時，應遵循下列那些原則？①團體初期宜鼓勵成員相互自我表露 ②團體工作者所表露的訊息，應與當時團體的情境有關 ③團體工作者最好避免分享私人的感受和經驗 ④團體工作者所表露的訊息，應具有正面意義  
(A)①②③ (B)②③④ (C)①③④ (D)①②④
- (C) 34 在團體最初階段，領導者要評估和強化團體的凝聚力。下列何者為提升團體凝聚力的積極方法？①建立明確的團體規範 ②避免成員間的衝突 ③訂定易於達成的團體目標 ④建立團體信任感  
(A)①②③ (B)①②④ (C)①③④ (D)①②③④
- (D) 35 團體工作者對文化因素如何影響團體行為應是敏銳的，所以不應該有下列那項作為？  
(A)領導者與成員之間的背景應該契合  
(B)領導者應該依自己的價值觀和語言模式去和成員建立關係  
(C)領導者應在招募成員時，仔細評估成員文化背景的異同  
(D)領導者應期待成員對贊助機構的認同
- (A) 36 Wilson對美國Inner City的社區研究，試圖瞭解為什麼許多都會區會出現難以翻身的底層階級（underclass），發現其原因有：黑人中產階級或生活較為穩定的勞工階級搬出內城市，到生活條件較好的地方居住，區域內的基本單位（如教會、學校、商店等）隨著沒落…等。請問此研究立基於何種理論？  
(A)生態系統理論 (B)優勢觀點 (C)激進觀點 (D)社會學習理論
- (B) 37 依據 Rothman 的社區工作實務模式，下列敘述何者正確？  
(A)社會行動模式關注社區的社會問題、住宅及休閒等，期待解決社區的實質問題  
(B)地方發展模式關注社區的冷漠、疏離，期待社區以民主方式解決社區問題  
(C)社會計畫模式改變的策略是透過對質、直接行動、談判、協商的技術  
(D)地方發展模式改變的策略是蒐集問題資料，採取最合理的行動
- (A) 38 新手在帶領團體工作時，下列情況中何者錯誤？  
(A)理解成員背景資料，以便控制團體走向  
(B)溫習團體發展初期的動力特徵，以為因應  
(C)熟悉團體方案規劃的流程，並做好應變的備案  
(D)沉澱凝思，放鬆筋骨，準備上場
- (B) 39 某社區老、中、青全力投入，社區幹部有活力，社區凝聚力強，陣頭、技藝團隊、各種文化傳承活動多，生活方式很豐富，居民和樂融融…。請問該社區符合社區發展指定工作項目的那一項？  
(A)生產福利建設 (B)精神倫理建設 (C)公共設施建設 (D)社會福利社區化
- (C) 40 推動福利社區化的方式可以「由社區提供照顧」（care by the community），其意涵為？  
(A)由社區內小型福利機構所提供的照顧  
(B)由社區內日間照顧中心所提供的照顧

【版權所有，重製必究！】

- (C)由社區內非正式支援網絡或民間志願團體所提供的照顧
- (D)由社區內醫療衛生單位所提供的照顧

# 高點 · 高上

【版權所有，重製必究！】