

社区发展中的个人和小组工作方法

曾家达

吴霏

多伦多大学社会工作学院

介绍

社会工作者的实务方法一般被区分为个人、家庭、小组，社区，以及政策层面。传统上，社会工作者根据不同的实践方法将他们自己纳入不同的专业领域或部门。在中国，对某些人来说，将个案工作，小组工作，和社区工作作为社会工作的三个主要方法来谈仍然是十分时髦的。这种概念化有几个问题。首先，这种分类法遗漏了许多专业化的方法，如，伴侣（couple）及家庭工作（通常与个案或小组工作混为一谈），以及政策方面的实践。其中一些名词也可以成为一个问题。比如，西方的很多社会工作者已经不再喜欢使用个案这个词，因为他们觉得他们是和人在一起工作 - 个人、伴侣（couple）及家庭 - 而非案例。把人看待成个案对某些社工人员来说，带有把人物化的危险。

在西方，社会和个人问题通常不是一个可以被限制在某一层面的社会现实，有效的社会工作手段必须能够处理多层面上的各方力量（forces）与不同过程（process）。比如，失业是与主要社会和经济政策相联系的，它可以被看作是社会结构性变化的后果之一。它直接或间接地对社区生活、社会生活、以及个人生活产生影响。例如，在中国要解决与失业有关的社会和个人问题，社会工作者必须发展出变革的策略和手段，在解决政策问题的同时，寻求社区、家庭和个人层面的改革。政策方面，社会工作者对教育和人力资源（人事）政策如何影响劳动市场，劳动法，工会规则，补贴和福利配套服务（package），社会保障项目等等感兴趣。社区方面，社会工作者可以参与培训项目，就业辅导和信息项目，社区实业，评估、管理和发放失业救济。机构组织如政府部门，社区中心（如，居委会），工会等等，可以经过一些改变使得它们在帮助失业人群和处理失业这一社会现实时更具回应性且更有效率（如将官僚机制对服务的阻碍减到最小，更有效地进行资源分配等）。社会工作者还可以帮助组织自助小组，和就业技巧课程。他/她们也可以直接与家庭在一起工作来确保所有家庭成员的身体、心理、和社会需要能够得到满足，比如，赡养老人，儿童的营养和教育，照顾有残疾或有其他特殊需要的人。个人方面，社会工作者能够帮助失业的人和他/她们的家人应付失业带来的压力，重拾能力、信心和主观能动性（agency），以及给予具有个人针对性的就业支持，或者失业带来的心理和感情调适问题。

然而，上述分析并不意味着每个社会工作者都可以成为社会工作所有工作方法的专家。同时，社会工作者并非单打独斗，而是与其他专业同仁协同工作。在社工专业内部，分工是多元化的。在实践当中，大多数社会工作者都对某一些工作方法更为精通，而对其他的就没那么精通了。这样，最有效的办法可能就是使所有社工对尽可能多的工作方法有一个基本的理解，然后再在此基础上集中发展一个专门领域。我们意识到社会工作专门化不一定只限于一至两种工作方法这一事实。一些社会工作者专门从事对某些人群的工作（如，妇女和儿童，老人，无家可归者，流动人口），而有些则专攻某些问题（如，精神创伤，成瘾，犯罪）。

这一章将主要讨论社会工作者在社区中的实践。我们相信社区里面的社工通常以在社区层面进行变革为目标。鉴于社区是由个人组成的，这些变革不可避免地个人的思想、态度、和行为或人与人之间的互动关系有关。换句话说，社区里的实践者通常是和个人与小组打交道。直接的社会工作实践方法，不管它是个人的社会工作，家庭还是小组的工作，都是适用于社区实践的。

对社区工作的再思考

社区工作经常被视为在宏观层面进行改革的关键手段之一。人们也看到社区实践和政策改革之间的紧密联系。通常，社区中的实践者相信他/她们是在处理最根源和核心的社会问题，而从事临床实践的（clinical）或直接实践（direct practice）的同事们则在做修修补补的工作。不幸的是，这样的一些观点是错误的且容易引起分裂不和的。以下我们会指出其中几种常见的误解：

- “根源问题谬误” —— 指的是将宏观或结构的因素视为更为基本和重要，视为问题的真正起因的信念。通常某些社工会这样假设，一旦他/她们知道了根源或核心问题是什么，所有的调解都应当集中在修复这一核心诱因上。其他试图减轻问题负面影响的手段则被认为是不重要的，表面化的，或根本不相关的。我们相信，根源问题并不是问题的全部，“衍生”的问题也不一定是微不足道的。有时候，彻底处理问题的根源诱因是不可能的（比如，完全消除贫困，精神健康问题，或犯罪问题），也无法解决问题所有方面。在这里，健康问题可以作为一个很好的例子。在中国，患肾衰竭需要肾移植的病人通常需要面对两个巨大的困难：寻找与病人相匹配的肾源；以及手术所需的巨大花费。这里的根源问题是缺少器官捐赠资源以及不完善的医疗保障制度给病人及其家属带来的突发性财务危机。作为对这一问题的反应，社会工作者可以通过从事公众教育来告诉人们器官捐赠的重要性；也可以对医疗系统进行改革使之不再将所有的财务压力加诸病患和他/她们的亲属身上。这些改革是必要的，同时也是非常耗时的。病人及其家庭的健康和正常生活是无法等待根源问题被全部解决的。在某个人的生死关头，将“根源问题”视为优先于“衍生问题”（积极为病患寻找肾源；为病患家庭寻求财政支持；以及为病患及其家庭提供感情和心理上的支持和帮助以应付困境所引

发的压力）显然是错误的。另一个可能将宏观与微观结合在一起的措施就是发动病患及其家属参与到社会倡议行动（advocacy，也可理解为争取权益）中来促进社会和系统改革。

- “单打独斗谬误”——这是一种认为社会工作者应该选择通常是在宏观的类别中（政策，社区，机构）使用某一类型的调解方法的信念。这个信念通常是与某一类调解方法（如，社区工作）优于其它方法（如个人或小组工作）的想法联系在一起。同时，这一错误观念还假设社工是一个人在应付遇到的问题，他/她的使用其他实践方法的同事对该问题则贡献很少。事实上，社工实践通常是一个多层面相互合作的调解。将社会工作想象成由一个或一小组社工提供，使用单一的工作方法是一种常见的错误刻板印象（stereotype）。社工领域通常是没有这么简单的问题的。大多数社工需要在不同层面上与其他同事合作来解决问题的不同方面，尽管它们有时候看似一个简单问题。比如，在中国，人人都知道女大学毕业生由于她们的性别-她们今后有可能扮演的妻子或母亲的角色-而更难找到工作。这个问题的解决之道实际上应该是不同实践层面的社工，不同的实践方法，以及不同专业人士的紧密合作。社会工作对这一问题最直接的回应就是帮助这些受过良好教育和训练的女孩子找到更多的就业机会。同时，社工可以为这些年轻妇女提供与就业有关的技巧和心理辅导。在社区层面，社工可以协助她们建立自己的自助小组来分享感情和经历，以及制定争取男女平权的行动策略。政策层面，社工可以参与制定确保女性就业权利的政策，也可以进行关于男女平权的公众教育。针对这一问题，社工还需要与其他领域的专业人士紧密合作——比如，当进行法律诉讼时需要法律界专业人士的帮助；当精神健康问题突出的时候需要与精神健康专家合作，等等。
- “界限谬误”——认为社区实践，或其他形式的宏观实践（如政策，机构的等等）与直接的社会工作实践（individual, family, group）有截然的分界线（杰克逊，米歇尔和赖特 Jackson, Mitchell and Wright, 1989）是关于社工调解工作的另一常见刻板印象（stereotype）。然而，现实中的社工实践通常是宏观与微观方式的混合体。在宏观和微观层面的实践当中不一定有一个清楚的界限。最近发生在北京的一件事可以为这一观点提供生动而确凿的说明。北京某小区的居民被附近一个建筑施工项目严重滋扰。在噪音下，许多居民无法集中精神；在工地的长明灯下，许多人无法进入梦乡。有些甚至产生了一些轻微的病征，如头疼和眩晕。一个社区组织者，同时也是该社区的居民，将所有居民组织起来解决这一问题。他们最终从建筑公司得到了一定的财政赔偿并成功地阻止了该公司的扰民行动。这一过程无疑带有明显的社区行动特征-将居民组织起来集体与建筑公司和相关政府部门协商。但它又不仅仅与社会活动（activism）和谈判技巧有关，也涉及了许多其他类型的社会工作实践。比如，组织者必须从听取居民陈述问题开始，帮助他们重建当时的形势——不是无助的忍受，而是积极地集体参与。小组工作作为直接社会工作的一个常用工作手段在居民们针对建筑公司的行动中扮演了举足轻重的角色——与这次事件中的关键人物联系，选择核心小组的成员，在小组中分配谁担任小组代言人、谁为小组写文章等任务，为小组设定目标，制

定行动策略，协调小组成员之间的关系，处理居民个人的紧急需要，以及发放财政补贴。

信奉这些错误观念将误导资源分配，最终将不利于社工同行，削弱这一行业的形象和影响力。它们也不利于协调使用不同专业实践方法的社工同行的工作。

为了说明社区实践的多元本质，这里需要简要介绍一下社区发展概念的发展史——一个从界限分明的实践模式到关注过程、功能和策略的转变。在70年代，社区社会工作的传统分类为社区实践提供了三个模式，它们是：本地发展（locality development）、社会行动（social action）和社会规划（social planning）（罗斯曼 Rothman, 1976）。本地发展指的是建构社区能力。做这一类工作的社工应当赋权（empower, 亦可以翻译为充权）给社区中的人民使他们能够决定自己的需要以及他们怎样满足自己的需要。作为政府部门和社会服务机构的延伸，社会规划者就是在社区、服务提供者和政策制定者之间架起桥梁。他/她们研究社区的需要并将之转达给服务提供者和政策制定者作为他们修订服务和政策的依据。社会行动指的是寻求各种社会变革的倡议行动。在一个社区的背景下，社会行动可以是一个社工为社区利益所进行的倡议行动（advocacy），或是在他/她的帮助下社区成员所进行的倡议行动（特尔夫特里 Twelvetrees, 1999）。这一概念最近的发展趋势不再将这三个模式看作分离的社会工作领域，而是社区社会工作过程中的不同阶段和策略（斯特普尼和伊文斯 Stepney & Evans, 斯特普尼和福特 Stepney & Ford, 编辑, 2000）。例如，在斯特普尼和伊文斯（Stepney & Evans, 2000）提议的社区社会工作六部模式中，本地发展和社会规划变成了第二步，“联络关键人物。发展关于社区资源的知识”和第三步，“社区规划… 发展行动计划”（113页）。社会行动则成为依附于社会规划的一个元素。换句话说，如今的社区社会工作者不能再将自己简单地认定为社区发展者，社会规划者，或社会活动家。相反，他/她们需要在社区实践中承担上述所有三个功能。

对社区工作的检视将会反映视角、导向（orientation）、社工角色和职能、社工实践方法和程序的多元化。目前还没有一个关于社区工作及其实践领域统一的定义。一些社工作为政策制定者和服务提供者在社会规划领域内试图满足社区的要求。另一些将他/她们的工作重点放在社区发展和社会行动上，帮助社区建立它们自己的小组来处理它们内部的问题或为它们自己的权益而战。还有一些社区工作者是以问题为导向的；他/她们针对特定的人群或问题进行工作，比如妇女，少数民族，照顾老人，成瘾，无家可归的人，以及犯罪问题（特尔夫特里 Twelvetrees, 1991）。就社区工作方式来说，一些社工使用消极被动（reactive）方式，而另一些则采用了主动积极（proactive）方式（斯特普尼和伊文斯 Stepney & Evans, 斯特普尼和福特 Stepney & Ford, 编辑, 2000）。回应方式“是对情况已经严重到个人的网络不能再应付时而提出的服务要求的回应”（109页）。相反地，预防方式致力于“在需要服务和情况已经恶化到个人网络不能应对之前作出调解”（109页）。根据李（Lee, 1999）的文章，今天

社区工作者所需要扮演的角色是极其复杂的。这些角色包括“发动者…帮助社区成员步入轨道”（57页）；“支持者…鼓励人们相信自己，相信自己的能力和学习的能力”；“教育者…辅助人们检视问题的根源所在；他/她们已有的知识；以及他/她们团结起来面对制度压迫所需的知识”（58页）。“调解人…使得各式各样社区成员之间的沟通更为清楚和公平”（59页）；以及“规划人”来研究，认定问题，优化任务，和制定行动计划。社区中的社工要成功扮演这五个角色所需要的核心技能有：聆听，收集资料，分析，发动和协商（李 Lee, 1999）。这里的一些核心技能显然与个人和小组实践中所强调的人际间的/交流上的功能重复。

越来越多的社区实践者正在结合不同专业领域的技能来建构一个丰富和有弹性的技能库（repertoire）来应付复杂实践的挑战。例如艾滋病的问题，就不单是一个与公共健康有关的问题。没有人会否认解决这个问题需要基本结构层面的变革，通常包括新的立法和政策。社区参与，公共教育，和有效的项目设计与实施也都是整个调解策略的一部分。但是在社会工作者的眼中，这个问题还牵涉到其他许多个人的和社会的问题。一种严重的疾病对病患和他们的家庭来说有时候意味着一种完全不同的生活。例如在中国，由于人们对艾滋病的恐惧，艾滋病病患承受着道德败坏者或致命疾病传播者的污名，来自朋友、同事、有时是家庭成员的歧视，甚至被从家乡驱赶出来。罹患一种严重的疾病已经是很悲哀的事了，更不要提还要应付污名和社会的歧视。因此，除了帮助艾滋病病患寻求身体上的治疗，社工还可以提供心理和感情上的支持，住房援助，以及关于艾滋病的公共教育来促进艾滋病病患及其家庭的生活质量。家庭暴力问题是另外一个社工需要具备综合技能的好例子。例如，一个受虐妇女会需要不同层面的援助：首先，她最急需的是身体和心理上的照顾和辅导；其次，提供暂时的避难所；再次，当受虐妇女需要起诉施虐人，争取孩子的监护权，和解决财产纠纷时提供法律援助；帮助受虐妇女准迎接新生活，包括就业训练，托儿服务，住房服务等等；最后，在政策和立法方面提供与家庭暴力有关的法律法规。

我们认识到没有人能够提供一份关于社区实践技能的完全列表，而且我们也相信这个表会不断地增长。虽然任何列表都会忽略一些重要的东西，我们还是希望在这里用几个关键的实践方法和技能来说明在社区实践中，直接实践方法（个人，小组，伴侣，家庭）怎样与其他层面的调解手段相关联。

首先，我们相信在任何形式的社区实践中，从一开始就发动社区成员的参与都是至关重要的。他/她们应该是拥有，指导，和实施项目及活动的关键人物。社区工作者的第一个主要任务就是联络和参与。根据机构的环境和指令，社区工作者首先必须在某个社区内认定关键人物和单位。尽管社工在社区有很多急需处理的问题，如减低贫困，公共健康，保护环境，或妇女权益，为社区工作设立一个集体的目标还是需要得到社区成员对这一目标的理解和认可。

不管是个人或小组，我们假设社区工作始于与人接触应该是不会错的。接触联络无疑是在社区工作不同过程中的重要手段，包括了评估和表述社区需要过程（因为需要并不总是已经在那里等着评估，而是需要被感觉和表达的），设定集体的目标，甚至选择策略过程（包括那些起初不在社工准备的策略中的）。它在发展相互理解，信任，以及建立社工和社区成员间的合作关系中也是不可或缺的。为了成功地参与到社区当中并建立良好的合作关系，仔细聆听，准确理解明确表述的和含糊暗示的需要，为社区主要人物和单位创造和保持一个开放的表达他/她们需要的空间，以及鼓励信任和协作等技能是非常重要的。有时候，社区成员没有明确表达他/她们的需要并不代表没有需要。这种情况在不习惯开口求人的中国人当中尤其常见。这就需要社工掌握引导社区成员表达需要的技能。例如一组社工在中国云南的一个小山村通过采访当地村民来调查旅游对当地的影响。首先他/她们问村民认为旅游好还是不好。这让村民们很为难，因为这不是一个能够简单地一分为二的问题。于是社工们换了另外一种询问方式来调查村民对旅游业在当地开发的看法。在村民们肯定了旅游的确为当地带来了可观的经济效益之后，社工问他/她们如果有其他发展经济、提高生活水平的方式的话，他/她们是不是会放弃发展旅游，得到的答复是肯定的。因为旅游极大地破坏了村民们原来的清静生活和他/她们引以自豪的美好环境。由此，社工小组得出的关于村民需要的结论是这样的：村民们不仅希望过上好的生活，也希望能最大限度地维持他/她们原有的生活模式和生态环境。

工作同盟（伯丁 Bordin, 1979；格里森 Greenson, 1965）这一直接社会工作实践中的关键概念也同样适用于社区实践。工作同盟是社工和服务对象（client）共同促进自我了解和改变的努力。伯丁（Bordin, 1979）进一步指出了服务对象和社工之间工作同盟的三个主要方面：（1）就调解所要达成的目标达成一致；（2）就实现目标所需完成的任务达成一致；（3）发展人间的情感联系。平衡地处理工作联盟的这三个方面将会有利于社区工作者的工作。有经验的社区工作者都知道和社区关键人物或单位的良好合作关系在多大程度上能够促进和提高社区实践的效果。

直接实践的经验告诉我们，认同共同的目标通常是通过谈判协商来实现的。在这个过程中，社工需要展示理解，接纳，和真诚的关怀。如果社工只是在推行一个自己的议程（agenda，包括了既定的目标、企图或计划），表现出强制，主关，优越感或支配性，他/她很可能会遇到抗拒，甚至破坏合作关系。至于对任务的认同，社区工作者和直接实践工作者都寻求与服务对象共同制定这些任务。通常，社会工作以赋权（empowerment）于服务对象，提高他/她们的主观能动性和自主精神为己任。在实践中，这意味着我们不能指定任务，而应当与服务对象一起制定任务。在社区工作中，服务对象有时候需要学习一些特殊的技能（如，公开演讲，游说，谈判），而社工则可以在他/她们学习这些技能的过程中发挥作用。但重要的是最大限度的发挥服务对象已具备的能量并促进他/她们之间的相互学习。当直接的指导和教授不可避免时，它的最终目标永远是增强服务对象离开社工独立工作的能力。

关于社区工作的著作中绝少提到情感联系。它之所以值得一提是因为我们需要认可社工和服务对象关系人性的一面。社工不应将社区成员想象成没有感觉的，实现集体目标的工具，而应视他/她们为有需要，要求，热情，和理想的人。积极的感情关系对社工，社区成员和需要完成的任务来说都是一个重要的资源。

一个好的介入过程将会促进社区工作以后的步骤，如评估和表达需要，设定目标和制定策略。这些通常发生在小组的背景之下。在这样的背景下，小组工作技能的实用性是不言自明的。一个训练有素的社区工作者应当理解小组内的复杂互动关系（dynamics），同时拥有促进交流，善用反馈，协调不同日程（agenda），解决争端，共同制定解决问题的方法，以及利用工作过程赋权于（empower）小组成员等技能。

作为社工实践的重要方法之一，对小组工作的运用可以追溯到 19 世纪中期，而对小组工作的概念化也在 20 世纪初就开始了（诺森和克兰德 Northen & Kurland, 2001）。诺森和克兰德(Northen & Kurland) 关于社工小组工作的教科书认定美国国家社会工作协会 1959 年关于小组工作的定义为被广为接受的定义：“一种社会工作方法，其目的在于通过有目的的小组经历来提高人的社会功能(functioning)”（10 页）。

早期的理论家将小组工作分为四个类型：1) 社会目标：如果实践者能够影响小组及其成员建立一个共同的目标并将自我实现的行为转化为社会贡献，小组成员将能够发展他/她们有意义地和负责任地进行社会参与的技能；2) 发展的：如果实践者能够影响小组及其成员来发展完成任务和建立人际互动的潜能，那么小组将能够实现其目标，其成员将能够提高与人交往的能力，而个人则能够进一步完成自我实现；3) 互动的：如果实践者能够将社区成员和工作人员团结在一起，将小组成员培养成互相依赖的互利系统中的自主个体，那么小组成员将不仅能够实现他/她们的目标，而且能够提高他/她们在社会的不同系统中与人互助的能力；4) 社会治疗：如果实践者能够对个体成员所需要的变化和某种以治疗为目标的过程进行评估，那么小组成员通过与人交往将不仅能够提高在某些领域内的社会功能（functioning），还能够提高他/她们在未来解决问题的综合能力”（安德森 Anderson, 1981, 安德森 Anderson, 编辑, 1997, 26 页）。以上经典理论模式显然致力于向人们提供身体，心里，和行为治疗。然而，最近的趋势则是整合小组实践和社区工作。今天，只要符合以下四项标准的就可以被称为小组工作：1) 将小组及其工作过程作为一个整体来关注；2) 注重帮助成员建立一个互助的系统；3) 旨在促进小组及其成员既互相依靠又独立自主的精神；4) 在结束阶段特别注意让参与成员重新加深‘小组归属感’（米德曼和高登博格 Middleman & Goldberg, 安德森 Anderson 编辑, 1997）。我们通常见到的小组工作类型包括：任务小组，委员会，自助小组，治

疗小组- 比如，社区里发生悲剧或自然灾害之后的简述会，学习小组，专题小组（focus group）- 争取意见。

安德森（Anderson, 1997）的社工小组工作教科书为社工小组工作必备技能提供了一个好的总结：1）催化：这是积极促进互动和情感表达的任务和角色。它的实现需要了解感觉（reaching for feelings），挑战，面对问题，提建议，和运用结构化的经历和模式（structured experience and model, 一般指小组内有规范的活动，练习，或游戏）等活动的技能。2）供给：这是提供和维持良好关系和氛围的任务和角色。它的实现需要支持，热情，鼓励，保护，温暖，容纳，真诚，和关怀等技能。3）处理：这是扩展对过程意义的理解的任务和角色。它需要解释，澄清，解读，和为改变提供任知框架，或将感觉和经历翻译成观点等技能。4）指导：这是指导者的任务和角色。它的实现需要设置限制，规则，准则，和程序目标；安排时间；调整节奏；终止；斡旋；和提建议等技能”（111页）。

关于社区实践中的小组工作我们希望强调的一点是小组如何能够成为激发兴趣，深化理解，提高意识，和学习变革策略与技巧的有效渠道。在小组工作许多可能的工作方式中，我们选择社会技能培训（social skill training）方式为例[备注：这方法后来由曾家达改良开发成为知行易径系统]。社会技能培训方式（贺林 Hollin 和特沃尔 Trower, 1986；特沃尔 Trower, 布赖恩特 Bryant 和阿吉尔 Argyle, 1978）被推崇是因为它是社区实践者给社区带来变革和自主的有效方法（哈德森 Hudson, 1986；泰尔 Thyer 和沃达斯基 Wodarski, 1990；曾家达 Tsang, 2002），它的实现主要通过帮助社区实践者掌握新的策略和技能来更有效地处理社区问题和实现集体目标。这个方式最初是为小组工作创建的（阿吉尔 Argyle, 1983），但是后来却被个人，伴侣和家庭等其它工作方式所运用。我们相信他也能够被运用到社区实践中。

在这个方式下，社区问题（如，虐待妇女）将与社区需要放在一起分析。一旦社区能够清楚表达其与问题有关的需要（如，消除暴力），该需要能够很容易被翻译成可达成的目标（如，倡议男女平权，制定严惩家庭暴力的法律法规，或增加其他帮助受虐妇女的项目）。社区工作者将首先帮助客户分析她们现有的对策（如，忍耐，减少和其他异性的接触，多做家务，将孩子送到亲属家暂避等等），它们通常不是很有效，或需要极大的社会和个人牺牲（如，个人尊严，社会交往，和感情需要）。因此，社工将不得不与社区成员一起制定能达到相同目标的新的有效策略。

一个成功调解的典型结果将不仅能够创造实现集体目标的策略，而且能够通过社区成员对新知识，分析，变革策略，和技能的学习来扩展社区能力。另一个积极的副作用则是对社区整体性，成员自信、自主精神的提高。这将成为社区应付日后发生的问题的有利条件。

如果我们将这一分析运用到被虐待妇女的问题上，那些妇女的自我形象，自助精神，自我感觉，和精神健康将得到改进。

再举一个具体的例子。北京某大学的食堂，学生普遍反映其食物质量太差，价格又不合理。这一问题却一直得不到解决。在这里，学生们的需要就是合理的花费和优质的饭菜。他/她们为了解决这一问题一直以来所用的旧办法包括忍耐，去稍远的食堂，去校外的餐厅，比别的同学都早去食堂，和食堂的师傅拉关系套近乎等等。但这些办法或者效果不明显，或者太浪费精力和空间，而食堂这一资源的利用率也减低了。社区变革策略则将使用新的方法来解决同一问题。比如，与同学们讨论这一问题（联络和参与），小组讨论表达问题和需要，小组制定集体策略，发动同学（个人联系，张贴宣传资料等），与餐厅经理和校长谈条件等等。最终这个新方法更为有效地解决了问题。

社会技能培训方式为我们提供了两个互补的功能和概念：（1）任务目标（task objective），其实现将能直接满足社区成员的需要，解决面临的问题（如在上述案例中寻求消除暴力，争取物美价廉的食物就是这一类目标）和（2）过程目标（process objective），它也可以被看作是任务目标的积极副作用，即在完成任务，解决问题的同时提高和改进社区整体及其成员的能力（在上述案例中，获取新知识，社会分析能力，提高觉醒意识，学习新策略和技能，个人自主精神的生长，集体自主意识的改进，消除无助感，变被动为积极参与，发展社区自己的领袖等等就应归入这一类目标）。这两类目标是相辅相成，缺一不可的。毋庸置疑，社区工作的初始目标就是要解决社区所面临的实际困难，满足社区及其成员的需要。然而，对过程目标的忽视将很容易导致社区对社工的依赖，不利于社区的成长和解决将来有可能出现的问题。同样，过于将精力集中在过程目标上是有利于社区及其成员的长远发展的，却又显得舍本逐末了。在社区工作中掌握这两方面的平衡，将大大裨益社工的工作和社区自身的发展。

结论

我们希望以上的讨论能够鼓励中国的社会工作同仁和学生对社区工作和其他社工方法之间的关系进行再思考。当前，社会工作在中国还处于发展阶段，社会工作者使用不同的实践方法，协同、互补地工作是非常重要的。我们的观察和分析很大程度上是以西方的理论发展和经历为基础的，因而不一定完全适用于中国国情。今后，在积累了更多中国社区实践经验之后，我们希望能够更好地表述中国本地的社区工作实践模式。

- Anderson, J.. 1997. *Social Work with Groups: A Process Model*. Addison Wesley Longman, Inc. N.Y.
- Argyle, M. (1983). *The psychology of interpersonal behaviour* (4th ed.). Middlesex : Penguin.
- Bordin, E.S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research, and Practice*, 16, 252-260.
- Greenson, R. (1965). The working alliance and the transference neuroses. *Psychoanalytic Quarterly*, 34, 155-181.
- Hollin, C.R., & Trower, P. (Eds.). (1986). *Handbook of social skills training* (2 vols.). Oxford: Pergamon.
- Hudson, B.L. (1986). Community applications of social skills training. In C.R. Hollin & P. Jackson, J., Mitchell, S. & Wright, M., (eds). *The Community Development Continuum. Community Health Studies, Volume XIII, Number 1*, 1989.
- Lee, B.. 1999. *Pragmatics of Community Organization*. Common Act Press, Ontario.
- Northen, H., & Kurland R.. 2001. *Social Work with Group*. (3rd ed.). Columbia University Press, N.Y.
- Rothman, J. 1976. Three Models of Community Organization Practice, in F.M.Cox et al., *Strategies of Community Organization*, Illinois, F.E. Peacock, pp. 22-38. A Seminal Article Expounding Three Approaches to Community Organization: Locality Development, Social Action, Social Planning.
- Stepny, P., & Ford, D.. 2000. *Social Work Models, Methods and Theories: A Framework for Practice*. Russell House Publishing.
- Thyer, B.A., and Wodarski, J.S. (1990). Social learning theory : toward a comprehensive conceptual framework for social work education. *Social Service Review*, 64(1), 144-152.
- Trower (Eds.), *Handbook of social skills training (vol. 1): Application across the life span* (pp.239-265). Oxford: Pergamon.
- Trower, P., Bryant, B., and Argyle, M. (1978). *Social skills and mental health*. London : Methuen.

高鉴国、殷妙仲（合编）（2006）社区工作：中外视野的交流。（157-173页）。北京：中国社会科学出版社

Twelvetrees, A.. 1991. *Community Work*. (2nd Ed.). MacMillan Education Ltd.
Houndmills, Basingstoke, Hampshire, England.

曾家达。 2002。 社区发展与行为干预。陈启能和姜棚， *中国和加拿大的社区发展*。北京民族出版社。