



中国社会工作教材精粹

Basic Practice on Social Work:
Integration and Application of
Social Work Practice Skills

社会工作实务基础

专业服务技巧的综合与运用

童敏◎著



社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS(CHINA)

专业服务技巧的综合与运用

Integration and Application of Social Work Practice Skills

童 敏◎著



图书在版编目 (CIP) 数据

社会工作实务基础：专业服务技巧的综合与运用/童敏著. —北京：
社会科学文献出版社，2008. 1

(中国社会工作教材精粹)

ISBN 978 - 7 - 5097 - 0017 - 4

I. 社... II. 童... III. 社会工作 - 中国 - 教材 IV. D632

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 007860 号

· 中国社会工作教材精粹 ·

社会工作实务基础

——专业服务技巧的综合与运用

著 者 / 童 敏

出 版 人 / 谢寿光

总 编 辑 / 邹东涛

出 版 者 / 社会科学文献出版社

地 址 / 北京市东城区先晓胡同 10 号

邮政编码 / 100005

网 址 / <http://www.ssap.com.cn>

网站支持 / (010) 65269967

责任部门 / 教材事业部 (010) 65281150

电子信箱 / jiaocai@ssap.cn

项目经理 / 范广伟

责任编辑 / 杨桂凤 彭向阳

责任校对 / 尤红军

责任印制 / 盖永东

总 经 销 / 社会科学文献出版社发行部

(010) 65139961 65139963

经 销 / 各地书店

读者服务 / 市场部 (010) 65285539

排 版 / 北京中文天地文化艺术有限公司

印 刷 / 北京季蜂印刷有限公司

开 本 / 787 × 1092 毫米 1/16

印 张 / 18.5

字 数 / 309 千字

版 次 / 2008 年 1 月第 1 版

印 次 / 2008 年 1 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978 - 7 - 5097 - 0017 - 4/D · 0006

定 价 / 35.00 元

本书如有破损、缺页、装订错误,

请与本社市场部联系更换



版权所有 翻印必究

《中国社会工作教材精粹》总序

自 20 世纪 80 年代中后期社会工作教育恢复重建以来，我国的社会工作专业教育从无到有、不断进步，已经获得较快发展。但与国际上相比，我国当前的社会工作专业教育整体水平还不高，也难以满足日益发展的学科建设和我国快速社会变迁及社会发展的要求。

分析我国社会工作教育水平落后的原因，除了时间因素之外，缺乏高质量的教材是一个不容忽视的重要原因。近些年来，我国的社会工作教育人员根据自己的教学经验和理论积累编写了一些专业教材，但这些教材在理论的系统性和实践的可操作性上还不尽如人意。引进国外教材是提升教材质量的一条捷径，因为欧美国家的社会工作教育已有上百年的发展史，他们的专业教育水平较高，实践经验比较丰富，其教材也比较成熟和丰富多样。但是，社会工作毕竟是一门实用性、本土性很强的学科。由于社会结构、文化类型、社会问题本身的特殊性，那些在其他国家和地区有效的理论并非拿过来就能用，就是实务技巧的借用也可能出现“水土不服”。社会工作在尊重专业共同经验的同时，也强调本土经验和本土知识，即社会工作需要“本土化”，其中自然也包括教材编写的“本土化”。

中共中央“十六大”以来，党和国家高度关注和谐社会的建设，注重社会工作在和谐社会建设中的独特作用。社会工作作为一种职业正在确立，作为一种制度正在建设之中，我国社会工作的“春天”已经到来。中共中央十六届六中全会指出，构建社会主义和谐社会迫切



需要“造就一支结构合理、素质优良的社会工作人才队伍”。而要做到这一点，提高我国社会工作专业教育水平十分关键。为了响应中共中央“建设宏大的社会工作人才队伍”的号召，为了使社会工作教育、社会工作人才培养迈上一个新的台阶，出版符合我国社会实际要求的社会工作专业精品教材是十分重要的。

从我国目前的实际情况来看，社会工作专业教育经过多年的发展，已经成长起一批既有深厚的理论素养又有丰富教学经验的老师。值得称赞的是，他们带领学生深入企业、社区、福利机构开展丰富多彩的实务工作，服务于社会，也积累了许多宝贵的社会工作实践经验。应该说，这些老师的学识和实践经验积累已具备编写较高水平“本土化”教材的能力。

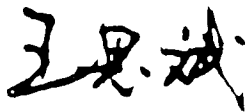
中国社会工作教育协会一向重视教材建设，并在全国普遍缺乏合适教材时组编了一套教材。今天，我国社会工作教育的发展和社会工作人才的培养要求编写新的教材，要求编写高水平的本土化教材，我们也具备了编写这些教材的能力。在这种情况下，中国社会工作教育协会审时度势、积极推动这项工作，这既是一项我们应负的责任，又是推动我国社会工作向高水平发展的必然选择。这样，中国社会工作教育协会在各方的大力支持下，将国内优秀的社会工作专家组织起来，与社会科学文献出版社合作，编写出版符合我国国情、具有较高水平的“本土化”社会工作系列教材。

社会科学文献出版社一直积极致力于社会科学学术著作和教材的出版，先后出版了一大批优秀的学术专著，在学术界产生了广泛影响。可以说，社会科学文献出版社是我国社会科学工作者及社会科学师生的精神家园。在社会工作方面，社会科学文献出版社也出版了《中国社会工作研究》等许多优秀图书作品，对我国社会工作专业教育和研究的发展发挥了积极作用。此次要组织出版反映本土经验的社会工作教材系列，社会科学文献出版社为之付出了艰辛的努力。从2007年开

始，社会科学文献出版社就开始策划此系列图书，联系专家与作者群体，讨论编写问题。为了推动这项工作，社会科学文献出版社还新组建了教材事业部，专门负责这项工作的开展与运作。借此机会，我代表社会工作教育界同仁，感谢社会科学文献出版社为推动中国社会工作教育事业所作的努力。

应社会科学文献出版社提请，该丛书定名为《中国社会工作教材精粹》。从教材入选来源可以大致反映出版之初衷：（1）作者大多是在相关教学研究领域有建树的中青年学者，他们在教学第一线，有着深厚的理论积累和丰富的实践经验。他们吸收、借鉴国内外优秀的教学内容与方法，理论联系实际，在内容体例和结构安排上都有所创新；（2）遴选近些年来有良好市场表现的教材，修订出版；（3）在市场上没有此类出版物而现实教学研究中又是非常需要的。此外，为了使出版的教材更有质量上的保证，还组建了《中国社会工作教材精粹》学术顾问委员会，包含了众多国内社会工作领域的专家。通过这些措施，力图使这套丛书的质量更加优秀，使其真正成为“教材精粹”。

这套精品教材不仅面向在校的社会工作专业师生，对从事社会工作的各方同仁来说，也具有重要的学习和参考价值。在此，热切希望社会各界与我们携手共同为“建设宏大的社会工作人才队伍”贡献自己的力量，让我们一起见证中国社会工作的成长！



北京大学社会学系教授
中国社会工作教育协会会长

目 录



CONTENTS

第一章 社会工作专业服务的三个基本维度	1
第一节 社会工作专业服务的三个基本问题	1
第二节 社会工作服务的专业化策略	11
第三节 社会工作专业服务的三个基本维度	26
第二章 服务对象能力的发掘和运用	39
第一节 如何全面评估服务对象的需要	39
第二节 以能力为中心的服务对象需要评估的方法和技巧	52
第三节 “问题”中能力寻找的方法和技巧	67
第四节 优势中能力发挥的方法和技巧	78
第五节 日常生活安排中能力发掘的方法和技巧	87
第六节 三种能力整合的方法和技巧	93
第三章 服务对象心理的调适和整合	107
第一节 如何有效影响服务对象	107
第二节 心理的三种不同层面及其连接的方法和技巧	125
第三节 信仰价值层面介入的方法和技巧	137
第四节 意识层面介入的方法和技巧	145



第五节	无意识层面介入的方法和技巧·····	154
第六节	三种不同心理层面整合的方法和技巧·····	162
第四章	服务对象社会支持的建立和扩展·····	178
第一节	如何有效启动和维持服务对象的改变·····	178
第二节	多中心社会支持建立的方法和技巧·····	191
第三节	社会支持建立的方法和技巧·····	205
第四节	社会支持扩展的方法和技巧·····	215
第五节	社会支持中平衡共生和发展关系的方法与技巧·····	224
第五章	社会工作专业服务三个基本维度的整合·····	237
第一节	社会工作专业服务三个基本维度整合的层面·····	237
第二节	社会工作专业服务三个基本维度整合的策略·····	249
第三节	社会工作专业服务三个基本维度整合的方法·····	263
第四节	社会工作专业服务三个基本维度整合的核心·····	274
后 记	·····	286

第一章 社会工作专业服务的三个基本维度

本章要点

- 社会工作专业服务的三个基本问题
- 社会工作服务的专业化策略
- 社会工作专业服务的三个基本维度

第一节 社会工作专业服务的三个基本问题

当社会工作者走进服务对象的日常生活中开展社会工作专业服务时，内心一定会产生好奇和疑问：在社会工作专业服务中会遇到哪些基本的问题？怎样帮助服务对象快速有效地摆脱困扰？社会工作专业服务与一般的志愿者服务以及其他专业服务有什么不同？这些问题的思考其实涉及对社会工作专业服务中一些常见问题的考察，像社会工作专业服务的基本问题、社会工作服务的专业化策略以及社会工作专业服务的基本维度等，社会工作者只有充分了解这些基本的问题，才能把握社会工作专业的核心，才能体会到社会工作自身所具有的独特的魅力和生命力。因此，在具体讲解社会工作专业服务的方法和技巧之前，我们先来考察一下这些社会工作专业服务的基本问题，我们先从第一个方面的问题的思考开始，即社会工作者在开展社会工作专业服务过程中会遇到哪些基本的问题。

一 服务对象的需要是什么

从见到服务对象的时候开始，一直到社会工作专业服务的结束，有一个问题



一定会缠绕社会工作者，即服务对象为什么来见社会工作者，或者社会工作者为什么要见服务对象。其实，社会工作专业服务的开展过程就是社会工作者寻找这个问题的答案的过程。通常情况下，这个问题的答案似乎很明显，就是服务对象在日常生活中面临的困扰。很多服务对象在见到社会工作者时，都会明确地告诉社会工作者，他（她）什么方面感到不舒服、什么方面觉得不对头。但是，服务对象所说的“问题”是不是真的是问题的本质所在？这就需要社会工作者仔细地观察、分析和理解。我们来看一看下面这个案例，注意体会服务对象在寻求社会工作者的帮助时有哪些方面的需要。

案例 1.1 “我想让老师表扬我”

服务对象是小学一年级的男生，8岁，身体较为虚弱，经常生病。服务对象的父母是双职工，都在一家公司当职员，家庭的经济条件一般。目前，服务对象与父母亲一起生活，平时的生活起居主要由母亲照顾。因为父母亲平时工作比较忙，请了保姆负责接送服务对象上学和放学。据服务对象的母亲和老师反映，服务对象比较内向，个性很强，而且想法较同龄人来说明显成熟。直接推动母亲寻找社会工作者帮助的原因，是服务对象在开学时候生病了，错过了一个星期的课，因此跟不上班级的学习进程，特别是语文拼音，服务对象明显感到学习吃力，怎么也学不好。服务对象的母亲希望服务对象除了学习能够赶上去之外，还希望服务对象能够平安健康地成长，性格外向开朗一些。服务对象的母亲说，服务对象很敏感，当别人说他的缺点的时候，服务对象就会显得很烦躁，会用各种办法竭力制止别人说话。例如，在幼儿园的时候，因为老师的一句话：“你呀，不是很喜欢画画吗，这次怎么画得不好呀？”以后，服务对象就再也不去上美术课了。

平时，服务对象喜欢数学、美术、音乐和体育，此外，服务对象自己说，他还喜欢玩电脑游戏、跳棋和打球。喜欢数学的一个重要原因，是服务对象的数学成绩比开学初进步了许多，受到老师的表扬。服务对象告诉社会工作者，他也希望自己的学习成绩能够提高，可以经常得到老师的表扬。由于父母亲白天工作比较忙，从周一到周五，服务对象放学后就待在保姆家里，到晚上由父亲或者母亲接他回家。回家后，服务对象有时会帮父母亲做家务。从晚上7点半开始，母亲负责辅导服务对象做功课。周末的时候，父母亲会送服务对象参加英语辅导。周日下午，一般会由母亲或者父亲带着服务对象爬山，锻炼身体。

通过分析上面的案例就会发现，服务对象的母亲寻求社会工作者的帮助的原因，是希望社会工作者能够帮助服务对象提高学习成绩，调适服务对象的性格，让服务对象变得外向开朗一些。而服务对象自己只希望提高学习成绩，以便获得老师的表扬。在这里，服务对象的要求与服务对象的母亲的要求出现了差异。显然，如果社会工作者希望真正了解服务对象的要求，就需要走进服务对象的内心，从服务对象的角度理解他（她）所面临的困扰。如果从服务对象的角度理解服务对象的困扰，服务对象的“问题”只是服务对象面临周围环境或者他人要求时无法有效处理的表现，“问题”的消除就是提高服务对象的能力，解决原来无法面对或者无法解决的“问题”。这样，所谓服务对象的需要就是怎样增强服务对象的能力解决面临的困扰——能力建设。

在日常生活中服务对象除了需要解决面临的困扰之外，同时还喜欢数学、美术、音乐和体育以及电脑游戏等，在这些兴趣爱好方面，虽然服务对象以及服务对象的母亲没有要求社会工作者的帮助，但显然是服务对象能力建设的一部分。如果服务对象的兴趣爱好和优势能够被充分发挥出来，不仅能够在某种程度上消减服务对象的困扰，而且能够改善服务对象目前的生活状况。因此，如果社会工作者也像服务对象或者服务对象的母亲那样只关注服务对象生活中的“问题”部分，就会忽视服务对象的“问题”以外的生活内容。这些内容也是服务对象需要的一部分，而且与服务对象的“问题”的消除紧密相关。仔细观察生活的社会工作者就会发现，从能力建设的角度理解服务对象面临的困扰，不是简单地转换一个角度来看待服务对象的“问题”，而是观察视角的转变，要求社会工作者把自己转换到服务对象的位置上，从服务对象生活的整体来理解服务对象在日常生活中面临的困扰和挑战。这样，服务对象的需要不仅包括困扰消除的能力建设部分，同时还包括困扰之外的改善，是服务对象的整个日常生活中能力的发挥和调动。

通过以上的分析我们可以得出，在社会工作专业服务过程中社会工作者首先面临的一个基本问题是：怎样转换到服务对象的角度全面理解服务对象的需要，即怎样充分发掘和调动服务对象的能力。简单地说，就是服务对象的能力建设。

二 怎样影响服务对象

经过与服务对象及其周围他人的接触，社会工作者就能在某种程度上了解服



务对象的需要了。这个时候，社会工作专业服务中的另一个基本问题就会逐渐凸显出来：怎样影响服务对象？了解了服务对象的需要并不等于社会工作者知道怎样影响服务对象，怎样让服务对象发生有效的改变。社会工作者怎样运用有效的手段影响服务对象，其实就是社会工作者如何采用不同的方法调适服务对象的内部心理状况，让服务对象感觉到或者认识到怎样改变自己的生活方式的过程。我们来看一看下面这个案例，注意分析社会工作者怎样影响服务对象。

案例 1.2 “我太笨了”

服务对象是小学六年级的男生，12岁，学习成绩比较差，考试常常不及格。服务对象的父母亲已离婚多年，服务对象由父亲抚养，父子之间的感情比较好。服务对象的父亲由于没有什么文化知识，靠打零工维持生计，家中的生活一直比较困难。服务对象的父亲每天早上9点半离开家去上班，直到晚上10点左右才回家。由于工作不固定，而且比较忙，服务对象的父亲一直没有时间管教孩子。服务对象的父亲对服务对象非常关心，希望服务对象的学习成绩能够提高，但从来不打孩子，不要求他做家务，有时还询问社区里的其他家长怎样提高孩子的学习成绩。在家里，服务对象与奶奶接触比较多，经常跟奶奶顶嘴，不怕奶奶。家务一般由奶奶负责，有时服务对象也会帮忙，如扫地、擦桌子等。周末，服务对象会与社区里的小朋友一起踢足球或者打篮球。服务对象比较好动，喜欢体育活动，在校运会的跳绳比赛中得过第一名。

据服务对象的班主任反映，服务对象经常完成不了作业，学习不够主动，学习习惯也不好，上课经常讲话，如果没人跟他说话，就会自言自语。服务对象在班上有两个比较要好的同学，这两个同学的学习都比较好，但其中一个同学因为经常借别人的东西不还，班上其他同学都不喜欢他；另外一个同学近来因为沉迷于电子游戏，学习成绩有所下降，服务对象经常与他一起放学后留下来做作业。

服务对象的各门功课都很差，相比之下语文稍微好一点。服务对象觉得语文老师比较关心他，所以他对语文比较感兴趣。服务对象不喜欢数学，除了因为不会做经常完不成作业之外，主要是因为他觉得数学老师没耐心。至于英语，他几乎什么都听不懂。三年级以前，服务对象的学习成绩一直比较好。那时，他对学习比较感兴趣，学习也比较自觉。后来发现与同学一起玩游戏很有意思，就渐渐不喜欢学习了。去年，有一段时间，服务对象的学习成绩有所进步，还被评上

“学习进步奖”。在那段时间里，老师经常在班上表扬他，服务对象开始对学习充满热情。但是因为缺乏家长的监督和指导，服务对象后来逐渐失去信心，觉得自己无法学好。

面对这样的案例，当社会工作者了解了服务对象的基本情况和要求之后，就需要采取一定的方法和手段影响服务对象，推动服务对象发生积极的改变。社会工作者可以在动机上影响服务对象，提高服务对象的改变动力，例如，肯定服务对象已经取得的进步，欣赏服务对象的优点的生活方面等；社会工作者也可以在认知上影响服务对象，例如，帮助服务对象总结取得进步的成功经验，分析面临的主要困难，寻找合理的解决方法等；社会工作者也可以在行为上改变服务对象，例如，帮助服务对象形成良好的学习习惯，克服学习不主动、上课经常讲话的行为方式等。不管社会工作者采取什么方式影响服务对象，都是希望通过调整服务对象的内部心理状况推动服务对象发生积极的改变。当然，有时候，社会工作者会采取间接的方式影响服务对象，例如，通过改善服务对象的外部生活环境从而为服务对象创造有利的发展空间。这个时候，对于服务对象来说是外部环境，对于周围他人来说就是内部心理状况。因此，可以说，调整服务对象的内部心理状况就是为周围他人创造良好的环境；调整周围他人的内部心理状况就是为服务对象提供良好的发展空间。总之，社会工作者如果希望推动服务对象发生改变，就需要调适服务对象或者周围他人的内部心理状况。

通过仔细分析上面的案例就会发现，服务对象的动机和认知以及行为是紧密联系在一起。如果社会工作者在动机上影响了服务对象，就会同时影响服务对象的认知和行为。同样，如果社会工作者在认知上或者行为上影响了服务对象，就会同时在其他两个方面影响服务对象。服务对象的内部心理状况是一个有机整体，不能相互割裂开来。也就是说，如果社会工作者希望有效地影响服务对象，就不能仅仅从某个心理方面或者因素着手影响服务对象，而需要把服务对象的整个内部心理状况视为一个整体，从整体的视角调适服务对象不同的心理方面，让服务对象的不同心理方面相互影响、相互促进。

显然，在社会工作专业服务活动中社会工作者面临的另一个基本问题是：怎样影响服务对象？即把服务对象的内部心理状况视为一个整体，调适服务对象的内部心理状况。简而言之，就是服务对象的心理调适。



三 怎样维持服务对象的改变

如果服务对象在社会工作者的帮助下开始发生积极的改变,这个时候,社会工作专业服务活动中的另一个问题就会自然而然地进入社会工作者的大脑中:怎样维持服务对象的改变?虽然服务对象目前发生了某些改变,但并不意味着服务对象以后也会这样,而要真正改善服务对象的生活状况,通常需要一定时间的积累。尤其让社会工作者担心的是:社会工作专业服务总是有时间限制的,服务对象是否能够在没有社会工作者的帮助下继续改善自己的生活状况?这样,社会工作专业服务就不仅包括怎样影响服务对象,同时还包括怎样维持服务对象的改变。我们来分析下面这个案例,注意体会怎样让服务对象的改变维持下去。

案例 1.3 “一起去吃肯德基”

服务对象是小学六年级的女生,13岁,与父母亲生活在一起。服务对象的父母亲均受过高等教育,文化水平比较高,但平时工作比较忙,很少有时间监督孩子的学习。服务对象从小时候开始就偷拿母亲的钱,当时母亲对此关注不够,并缺乏相应的教育措施,逐渐使服务对象形成一种不好的行为习惯。上学后,服务对象开始在学校偷拿同学的东西,被发现后,在班级做检讨也没有什么效果。服务对象偷钱的频率很高,主要用于买一些漫画书、吃东西,或者请同学玩。最近服务对象的母亲发生了一些明显的改变,辞去工作在家监督和照顾服务对象,辅导服务对象做功课。服务对象的母亲说:前几年为了赚钱忽视了孩子的成长,现在需要花时间培养孩子。服务对象的母亲怀疑服务对象是因为小时候没有和父母亲生活在一起(由爷爷和奶奶带大)影响了智力的开发。服务对象的母亲认为,服务对象比较幼稚,与她的年龄很不相符。这个学期服务对象也发生了一些明显的改变,逐渐改掉了偷拿同学钱的习惯。服务对象的父亲对服务对象很失望,不愿意辅导服务对象,认为服务对象太笨。如果父亲知道服务对象偷拿了别人的东西,就会直接打骂服务对象。

服务对象的学习成绩不好,在班级属中等偏下。但服务对象的自尊心很强,只肯让社会工作者看她成绩考得最好的试卷。由于服务对象有偷拿别人东西的习惯,所以在班级中没有人愿意理她。服务对象比较喜欢英语和作文,平时没事的时候,就与母亲一起跑跑步,或者打羽毛球。在社会工作专业服务介入过程中,

服务对象告诉社会工作者,她最大的愿望是希望父母亲不吵架,一家三口人一起去吃肯德基。

通过分析上面的案例就会发现,自从服务对象的母亲开始花精力监督和照顾服务对象,服务对象的行为习惯就发生了明显的改变,逐渐改掉了偷拿别人钱的行为习惯。显然,在目前的情况下,服务对象的改变还面临很多不利的影响因素,例如,服务对象的学习成绩不好,同伴之间缺乏交往;服务对象的父亲认为服务对象太笨,不愿意辅导服务对象;服务对象的母亲花了不少时间和精力在服务对象身上,但认为服务对象的智力有问题,比较幼稚。也就是说,服务对象虽然发生了明显的改变,但要让这些改变继续维持下去,就需要进一步改善服务对象与同伴之间的交往,增强服务对象的父母亲对服务对象的支持,让服务对象的改变能够及时得到周围他人的肯定。

因此,服务对象的改变就不仅仅是服务对象自身的事情,同时与周围他人的改善连接在一起,需要一种社会支持。如果能让服务对象的改变维持下去,就需要将服务对象的改变与周围他人的改变连接起来,相互支持。通过服务对象的改变促进周围他人的改变,通过周围他人的改变促进服务对象的改变,让两者相互循环、相互支持。这样,服务对象的改变才具有自身发展的动力,即使社会工作专业服务活动结束,服务对象离开社会工作者,他也能继续维持积极的改变。显然,怎样维持服务对象的改变是社会工作专业服务活动过程中的基本问题,它要求社会工作者不仅仅关注服务对象自身的改变,同时还要把服务对象的改变与周围他人的改变连接起来,相互促进,建立必要的社会支持。概括起来,这就是服务对象的社会支持。

四 社会工作专业服务的三个基本问题

因此,当社会工作者走近服务对象,在服务对象的日常生活中开展社会工作专业服务时,必然需要面对三个无法回避的问题:如何评估服务对象的需要、如何影响服务对象以及如何维持服务对象的改变。^① 如何评估服务对象的需要,是

^① 董敏:《东西方融合:社会工作服务的专业化和本土化》,《厦门大学学报》(哲学社会科学版)

2007年第4期,第121~122页。



为了保证社会工作者能够准确认识服务对象目前的生活状况，了解服务对象所具备的能力，哪些方面仍旧发挥功能，哪些方面存在不足，它是社会工作专业服务的能力建设部分；如何影响服务对象，是为了让社会工作者能够快速、有效地发挥自己的作用走进服务对象的内心，在服务对象内部心理的各个层面上影响服务对象，促使服务对象发生某种改变，它是社会工作专业服务的心理调适部分；如何维持服务对象的改变，是为了帮助社会工作者快速、灵活地启动服务对象的改变，并让服务对象的改变与周围他人的改变连接起来，相互促进，维持服务对象的持久的改变，保持社会工作专业服务介入的效果，这是社会工作专业服务的社会支持部分。显然，每一次社会工作专业服务都涉及服务对象的能力建设、心理调适和社会支持三个方面。我们来看一看下面这个案例。

案例 1.4 “为了女儿”

服务对象，女，48岁，被医院诊断为抑郁症患者。服务对象从小生活在管教严厉的家庭中，服务对象的父母亲都是中学教师，平时对孩子的要求非常严格，除了要求孩子学习成绩优秀之外，父母亲非常注重孩子独立性的培养，要求孩子做事认真、负责。中学毕业后，正好遇到恢复高考。服务对象经过自己的努力在高考恢复后的第一年就顺利考上了大学。毕业后，服务对象成了一名中学教师。为了当好一名教师赢得学生的爱戴，服务对象工作非常认真，经常加班加点。经过几年的努力，服务对象不仅出色地完成了教学任务，而且还赢得了同事的尊重和学生的爱戴。接着，服务对象被调到一所重点中学任教。服务对象对自己的要求也越来越高，逐渐发现自己总是担心上不好课，害怕辜负了领导和学生的期望。这个时候正值服务对象的父亲去世，服务对象的母亲的情绪比较低落、不稳定，经常无故发火。当服务对象向母亲讲述自己内心的紧张和不安时，服务对象的母亲不是训斥她，就是嘲笑他。服务对象自己说，那段时间是她生活中最困难的时期，工作中面对巨大的压力，但是无法向任何人倾诉，还要不断面对母亲无故的发火和训斥。因为担心自己无法完全胜任，服务对象最后不得不放弃自己心爱的工作岗位，成为学校的一般工作人员。这是服务对象第一次面对生活中的失败，再加上时常与母亲发生冲突，情绪非常低落，第一次想到了死。之后，服务对象就像是变了一个人，原来工作起来非常有信心、认真负责；现在遇到事情就害怕自己是否能够胜任，做事犹豫不决。服务对象的婚姻也不顺利，由于服