

个案工作介入轻度失能老人心理健康实例研究

焦李雪

贵州大学公共管理学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2023年10月30日; 录用日期: 2023年12月6日; 发布日期: 2023年12月19日

摘要

本研究旨在探讨个案工作介入对轻度失能老人心理健康的影响。研究采用单个案例研究设计, 选取了一位76岁的轻度失能老人作为研究对象。研究采用综合评估工具, 包括失能程度评估、心理状态评估和社会支持评估, 以了解老人的心理健康状况和个人需求。在介入阶段, 社工与老人进行个体心理治疗, 并提供应对技能培训和家庭支持。研究采用定性和定量方法收集数据, 包括访谈记录、治疗记录和心理测量量表。结果显示, 在个案工作介入后, 老人的心理健康状况得到明显改善。老人报告感到情绪更稳定, 学会了有效应对失能带来的挑战, 并增加了社交互动。此外, 家庭成员也表示对个案工作介入的正面效果。本研究结果支持个案工作在轻度失能老人心理健康领域的应用, 强调了个性化支持和干预的重要性。

关键词

失能老人心理健康, 认知行为理论, 个案工作

A Case Study of Casework Intervention in the Mental Health of Mildly Disabled Older Adults

Lixue Jiao

School of Public Administration, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Oct. 30th, 2023; accepted: Dec. 6th, 2023; published: Dec. 19th, 2023

Abstract

This study aimed to explore the impact of casework intervention on the mental health of elderly people with mild disabilities. The study used a single case study design and selected a 76-year-old elderly person with mild disability as the research subject. Comprehensive assessment tools, in-

cluding disability assessment, psychological status assessment, and social support assessment, were used to understand the mental health status and personal needs of older adults. During the intervention phase, social workers conduct individual psychotherapy with the elderly, and provide coping skills training and family support. The studies used qualitative and quantitative methods to collect data, including interview records, treatment records, and psychometric scales. The results showed that the mental health of the elderly improved significantly after the intervention of casework. Older adults report feeling more emotionally stable, learning to cope effectively with the challenges of disability, and increasing social interactions. In addition, family members also expressed positive results from the casework intervention. The results of this study support the application of casework in the mental health of mildly disabled older adults and highlight the importance of individualized support and intervention.

Keywords

Mental Health of Disabled Older Adults, Cognitive-Behavioral Theory, Casework

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

随着人口老龄化趋势的加剧，轻度失能老人心理健康问题日益受到关注。轻度失能老人是指在日常生活中存在一定程度的功能障碍，但尚未达到重度失能的程度。这些老人常常面临心理健康问题，如抑郁、焦虑、社交孤立等，这些问题对他们的生活质量和福祉产生了负面影响。

个案工作是一种以个体为中心的干预方法，通过与个案建立密切的合作关系，提供个性化的支持和服务。个案工作介入在心理健康领域已经被广泛运用，取得了积极的效果。然而，目前对于个案工作介入轻度失能老人心理健康的研究仍然相对有限。本研究旨在通过实例研究的方式，探讨个案工作介入对轻度失能老人心理健康的影响，并深入了解个案工作在此人群中的应用情况。通过对个案的详细介绍和干预过程的具体描述，可以提供更为具体和细致的实证资料，并为未来的干预提供经验和启示。

2. 轻度失能老人心理健康的定义和特点

2.1. 定义

轻度失能老人是指在生活自理能力方面存在一定程度的障碍，但仍能够独立完成大部分日常活动。他们的功能损害程度较轻，通常不需要全天候的照护和监督。轻度失能老人的失能程度介于独立自理和完全依赖他人照料之间。

2.2. 特点

2.2.1. 心理健康问题

轻度失能老人常伴随着心理健康问题，如抑郁、焦虑、社交孤立等。这些问题可能与失能引起的自尊心下降、社会角色改变、生活质量下降等因素有关。

2.2.2. 情绪波动

轻度失能老人可能经历情绪波动，包括情绪低落、易激动、易怒等。他们可能感到对自己的能力和

身体状况的不满，对未来感到焦虑和担忧。

2.2.3. 自我认同困惑

失能可能导致轻度失能老人的自我认同困惑。他们可能感到自己不再是过去那个独立自主的个体，而是需要他人帮助和支持的弱势群体。这种困惑可能对他们的心理健康产生负面影响。

2.2.4. 社交障碍

轻度失能老人可能经历社交障碍，包括社交孤立和人际关系的变化。他们可能因为失能而减少了与他人的接触和参与社会活动的机会，导致社交网络的缩小和孤独感的增加。

2.2.5. 自我效能感下降

失能可能削弱轻度失能老人的自我效能感，使他们对自己的能力和价值产生怀疑。他们可能觉得自己无法应对生活中的各种挑战和困难，进而影响心理健康。

3. 研究轻度失能老人心理健康的社会重要性

3.1. 提高生活质量

轻度失能老人可能面临心理健康问题，如焦虑、抑郁、社交孤立等。这些问题会对他们的生活质量产生负面影响。通过研究轻度失能老人心理健康，我们可以了解他们面临的具体问题和挑战，为他们提供相应的心理支持和干预措施，帮助他们改善心理健康状况，提高生活质量。

3.2. 减轻护理负担

轻度失能老人的心理健康问题可能会增加家庭成员和护理者的护理负担。研究轻度失能老人心理健康可以提供相关的指导和支持，帮助护理者更好地理解 and 应对老人的心理需求，减轻护理负担，促进家庭和谐。

3.3. 社会融入和参与

心理健康问题可能导致轻度失能老人的社交互动减少，导致他们更加孤立和社会融入困难。通过研究轻度失能老人心理健康，我们可以寻找促进他们社会融入和参与的方法和策略，帮助他们建立和维持社交关系，提高生活满意度。

3.4. 降低经济成本

心理健康问题可能导致轻度失能老人频繁就医、住院和使用其他医疗资源，增加医疗和经济负担。通过研究轻度失能老人心理健康，我们可以寻找有效的心理干预和支持方法，降低医疗资源的使用率，减少经济成本。

3.5. 社会公平和人权保障

保障轻度失能老人的心理健康是维护他们的人权和促进社会公平的重要方面。研究轻度失能老人心理健康可以提供相关的证据和数据，推动政策制定者制定和实施相关政策和法规，保障轻度失能老人心理健康权益。

4. 理论依据

4.1. 危机干预理论

危机干预理论起源于心理分析学，它着重于在危机发生和减轻危机后所产生的情绪影响。在危机干

预模式下，社会工作者将会提供紧急处理、危机支援、危机干预、资源系统建设及环境重建等紧急支援服务。危机干预是一种对危机中个人的有效援助和精神支援的技术，它可以利用自己的潜力，重建或恢复到危机之前的心理平衡，并掌握新的技巧，从而最终克服危机，重新适应生活(李璐龄, 2011)。面对案主的悲观心态与轻生想法，社工首先使用危机介入理论，改善案主身体健康情况。

4.2. 合理情绪疗法

合理情绪疗法相信人的情感是人的思想和信念的结果，而不理性的信念常常会让人产生情感上的障碍。合理情绪疗法认为人类情感紊乱是由于不合理的信念导致的，所以简单来说，它就是要用理性的方法来解决非理性的问题，用理性的思考取代不合理的思考，用理性的信念取代不合理的信念，把不合理的想法转化为合理的想法，用转变的方法来减轻或消除心理上的负面影响。社工运用合理情绪疗法，让案主认识到自己的非理性信念，从而改变非理性信念，获得正确认知，拥有积极的生活态度和健康的生活方式。

4.3. 缅怀往事疗法

缅怀往事是一种调节机制，它可以指导老人回顾过去，可以使老人的生命得到充实，回忆过往的成功可以增强他们的自尊心。回忆过往经历能够弥补老年人现实生活中受到能力限制，回忆伤痛能够重新认识过去，接纳过去，尊重现实，展望未来。通过和服务对象一起缅怀往事，不只是回想“过去的好时光”，而是协助服务对象重新营造更能适应现有生活的情绪状态。回顾过去也可以帮助他们提高自己的自尊心和应对能力，同时也可以帮助他们学习正面、双向的沟通方式，提高他们的交际能力。社工帮助案主回忆往事，完善自我，避免案主陷入绝望。

5. 介入

5.1. 个案介绍

家住贵阳市花溪区 G 社区的服务对象 B 奶奶，76 岁，女性，轻度失能。和丈夫结婚后，生了一个女儿和一个儿子，女儿已经嫁人。儿子结婚已有数年，并育有两女儿。目前服务对象独自居住在离儿子住所不到 50 米的小房子内，儿媳妇每天也会给老人送饭。儿媳目前在家照顾孩子和老人，家庭收入低，服务对象的老伴在两年前去世。B 奶奶的女儿嫁在 H 社区，平时也忙于照看孩子和谋生没有时间常来探望老人，其女儿与服务对象关系融洽。但由于要照顾自己的孩子和距离较远，只有到节假日有空的时候才能回来看望服务对象，女儿的家庭条件也不是很好。丈夫去世后，B 奶奶晚上睡觉有时失眠，时常做噩梦，对丈夫比较想念。平时也主要是坐在家里，连屋子都不出去，对其他的事情也逐渐提不起兴致。血压有些高，生活自理能力明显下降。在房子里长期期待着不爱出门，不晒太阳，之前被查出缺钙。此外，该服务对象以前身体情况不错，但是身体机能日益下降，心理状态起伏不定，健康状况堪忧。在前几年丈夫去世后，B 奶奶的情绪就不太好，容易发脾气。经过之前的发病，服务对象对自己的身体情况比较担忧和焦虑。加上其家人要忙于工作对该服务对象情感、情绪上的关注不多，服务对象平时一个人心理上感觉孤独，时常失眠，有时出现食欲下降等现象，并认为自己活一天算一天，认为自己到这个年纪了，老伴也不在了，也干不成什么事情，光给孩子们添麻烦，活着也没什么意思了，不运动也没什么。

5.2. 问题预估

5.2.1. 负面情绪与错误认知问题

服务对象长期沉浸在悲伤与孤寂中，认为生活没有意义，自己老了也没有价值只是拖累，不如早日

解脱,不给儿女造成负担(季星言,胡瑞,欧阳舒雨,李恰恰,张雨欣,张满月,张开利,2023)。

5.2.2. 健康知识缺乏

服务对象对于老年疾病的不合理认知,使其产生了心理恐惧和害怕,加重了服务对象内心的焦虑程度。社会工作者为B奶奶做了焦虑量表测试,得分原始分50分,标准分62.5分。按照焦虑自评量表的分数划分,服务对象目前是处于中度焦虑状态。

5.2.3. 身体健康问题

服务对象身体缺钙且有高血压,若不及时进行控制会对身体造成不良影响。服务对象之前又常待在屋子里,不进行运动。

5.3. 个案介入的内容和过程

5.3.1. 了解情况,协助就医

社工对服务对象B奶奶的情况进行更详细的了解,对其家属进行访谈,对其基本情况进行简要分析。了解到服务对象身体状况堪忧,心情低落甚至有轻生倾向,社工首要做的就是帮助服务对象就医,恢复身体健康,疏导负面情绪,拉近与服务对象的关系。

社会工作者在前期的时候是因为机构在开展社区上门义诊活动接触到案主的,经过前期的了解和接触进一步将B奶奶发展成为案主。服务对象B奶奶目前的身体情况不是很好。服务对象在前期和家人也很少去医院进行体检,再加上受文化水平的限制,服务对象对自身的身体情况都不了解。她长期在家躺着,不出门也不晒太阳。案主B奶奶反应自己关节无力,精神不好。并在前面的上门义诊活动中,医生发现其长期不进行走动,案主身上有些水肿,建议进一步就医。针对案主的情况,社会工作者与案主及其家人达成一致,认为目前的首要目标是先帮助案主缓解身体上的疼痛,并协助B奶奶及时进行就医,帮助其了解自己的身体情况,掌握一些关于案主身体的健康常识。

5.3.2. 缓解焦虑,改变失眠情况

服务对象丈夫的去世以及疾病导致自身的身体情况变差,家人对服务对象的陪伴不够。对疾病的害怕和对自己身体的焦虑,还有老伴的去世,使得B奶奶变得情绪低落。社工对服务对象B奶奶的情况已经有了初步的了解,针对案主的情况,社会工作者现阶段的任务是帮助服务对象尽快恢复身体的健康,帮助服务对象缓解焦虑,更好地入睡。社会工作者引导服务对象去思考自己内心真正的感受,并把这种感受讲出来,了解服务对象内心深处的想法,并对服务对象的家人给予建议,鼓励其多陪陪老人说话,给予老人情感上的慰藉。社会工作者从询问案主的感受入手,案主的话渐渐多了起来,社会工作者一边倾听一边归纳总结,案主的焦虑有以下几点,案主担心自己的身体情况,害怕自己得大病,自己一个人待着的时候乱想,晚上又睡不着觉。

在这个过程中,服务对象感觉有些不好意思,社会工作者通过自己的身体语言和话语,向服务对象给予言语的鼓励,去鼓励服务对象勇敢地去面对自己的想法和感受,增强服务对象的自信,支持她把内心的想法和感受发泄出来(胡文培,2012)。

同时社工使自己进入到案主所处的环境中去体会和了解B奶奶的感受,站在她的立场上,以案主的视角去看待问题,去理解案主的感受,并把感受回馈给案主。社工拉着案主的手,眼神看着她,给予她情感支持,随后也不断运用此类技巧,使案主感受到她是被尊重的,社工有认真地在听她的分享。通过社工与案主的交谈,案主开始信任社工,愿意和社工倾诉她内心深处的感受。

5.3.3. 改变健康层面的错误认知,树立健康生活理念

通过社工为服务对象提供的服务,社工和B奶奶也慢慢地熟悉了,她也愿意跟社工分享自己的想法。

社工向 B 奶奶分享了在会谈中发现其存在的错误认知：B 奶奶对于健康生活的知识掌握的不好，没有意识到健康饮食和多晒太阳多运动的重要性，每天沉闷的心情和悲观的生活态度也会对健康造成很大的影响。在社工的引导下，B 奶奶意识到了自己的这些的不理性信念，社工帮助她消除不理性的信念，帮助她形成正确的认识，提高其健康管理水平，形成正确的健康观，保持良好的情绪，B 奶奶转变了对老年疾病以及身体康复的不良认知，开始重视自己的生活质量，加强了自我控制和自我管理的能力，争取逐步恢复健康。

5.3.4. 增强健康管理能力，拥有健康未来

经过前期的交流，社会工作者之前已经和服务对象建立了良好的关系，服务对象的健康管理能力影响服务对象身体的恢复情况。经过之前的会谈，服务对象认识了自己的非理性信念，社会工作者在此基础上给服务对象和其家人介绍关于补钙还有保健的知识，提高其健康管理能力。

社会工作者向服务对象和其家人建议减少食盐摄入量，平时饮食应限制脂肪摄入，少盐。社工建议案主多出门散步晒太阳，保证每天十五分钟到半个小时的室外活动，有利于身体的钙吸收，强化骨质。在饮食方面，在烹饪过程中，尽量避免吃含有大量草酸的食物，如菠菜、莴笋、鱼汤、骨头汤等，避免草酸和钙结合形成草酸钙，从而影响人体对钙的吸收。社会工作者将这些有关的知识打印出来提供给服务对象和其家人。除此之外，社会工作者和案主还有服务对象进行交流，了解到服务对象的腿不是很方便，社工进行了解，并协助服务对象和家人进行拐杖的挑选，帮助服务对象更好地出行。

5.3.5. 回顾人生，改变对于年老无用生活无意义的错误认知

服务对象的丈夫去世较早，案主的家人也比较忙，服务对象一个人呆在家里容易多想，心情也不好。社工决定运用缅怀往事疗法，与服务对象进行交流，回忆她生命中的重要事件，帮助其宣泄情绪，倾听和陪伴案主。缅怀往事疗法是基于老年人的心理特点发展而来的，该理论认为老年人回忆过去的事情，能够对其身心进行调整。社会工作者引导服务对象 B 奶奶回顾过去自己生命中的那些事情，对促进其“自我完整”能起到一定的作用，从而避免她陷入绝望。老年人回顾自己的过往生活中的成功，可以提高他们步入老年时的自尊心。另外，回顾那些令人不快的经验和未处理的问题，能让老人们重新审视生活中的事物，接纳曾经发生的事情，或是采取行动来解决问题(张海音, 2020)。B 奶奶向社工分享了自己年轻时候辛苦工作养育儿女的事情，并且讲述了自己与老伴相识相知相伴的幸福生活。经过对往事的回忆和对社工的倾诉，B 奶奶觉得自己虽然年轻的时候生活艰苦，但是日子逐渐好起来了，儿女都长大成人并且都对自己很孝顺，和老伴也一起度过了很多快乐的时光。人生虽还有一些遗憾，但也值得满足了，知足常乐，心情舒畅了很多。社会工作者在谈话过程中表达对 B 奶奶的关怀以及向 B 奶奶了解她的想法和感受，及时给与回应，让 B 奶奶感觉到了社工的真诚。

5.3.6. 走出家门，亲近自然

社工通过肯定、同理的手法让其看到自己的优势，帮助服务对象走出家门，去外面感受新鲜的空气，与大自然接触，观看外面的景色，既能锻炼身体，又可以结交朋友，有利于其身心健康。B 奶奶开始和以前的朋友和邻居进行联系，有时候两个人结伴去锻炼。其次，经过社工发现，在案主家附近有个公园，那里常常有老人聚集在那聊天、下棋，还有唱歌等，社会工作者鼓励服务对象去这里多和其他老人交流，去漫步于海边。开始的时候，服务对象不好意思去，认为自己这样子去了会招到他人的嘲笑。在社会工作者的鼓励和陪同下，案主开始走出家门，感受外面的鸟语花香，在公园和其他老人进行聊天，加强了案主与其他老人之间的互动。此外，在社会工作者的鼓励和支持下，案主还主动和以前的一些朋友、同事进行联系。

6. 研究结果

服务对象 B 奶奶在社会工作者的个案工作干预服务下，她的行为得到一定程度的改变，从干预前晚上经常失眠到现在失眠的次数和频率减少，睡眠质量大大地得到了提高。此外，针对服务对象的非理性认知，社会工作者进行了专业介入，通过改变案主的想法从而改变其行为。在本案例中，服务对象的非理性信念主要有两个。一是对于健康的生活理念没有正确的认知，二是对于老伴去世和自己年老的悲观的生活态度。经过服务后，案主能够改变自己之前的非理性信念，按时进行服药，并主动进行身体锻炼，少食重油盐食品，身体健康程度得到了提高，服务对象的行为发生了转变。经过社会工作者运用认知行为理论和人生回顾疗法进行开导，案主也不再悲观地看待自己的老年生活，心态变得积极向上。

在提供个案服务的过程中，社会工作者鼓励案主相信自己是拥有能力的。案主也主动和家人还有社区其他老人进行更多的互动交流，一方面服务对象的社会交往需求得到了满足，另一方面也进一步为服务对象扩展社会支持网络，使得服务对象从心理还有情感上得到了支持。服务对象从社会支持度较小 18 分，慢慢有所改变，提高到了 25 分，处于一般性的社会支持，社会支持方面有所改善。社工介入后服务对象的焦虑程度有所缓解，干预前社工对服务对象的焦虑情况测量得分为 62 分，干预后测量得分为 50 分，服务对象的焦虑程度从中度焦虑降低到轻度焦虑。服务对象本人及其家人都对本次社工服务十分满意。

7. 总结反思

社会工作者接触此案主是在前期开展社区活动时，与社区的工作人员一起进行上门义诊时接触到的。社区的工作人员对 B 奶奶的基本情况进行了介绍后，社工与案主通过访谈接触了解情况，对服务对象的需求和问题进行了预估。社会工作者主动向服务对象介绍自己，对服务对象进行介入。

社会工作者和案主之间进行了六次正式会谈，并按照服务对象的需求和问题制定服务计划，为案主提供专业服务。研究者在介入老年人健康管理这一个案中，按照专业的要求对案主 B 奶奶的健康问题和其他的情况进行综合评估，接着和案主家人及案主共同设计介入的目标、计划。个案计划一共设计了 6 节，通过介入案主 B 奶奶的情况得到有效改善。首先社工协助服务对象进行就医，还给服务对象和其家人讲解健康的有关知识，提高其家庭的照顾能力。与此同时，服务对象认识到自身的非理性信念，并在社工的帮助下得到纠正，服务对象的行为和心态都发生了很大的改变(苏祥鑫, 2021)。最后的服务评估中，社会工作者运用了结果评估、过程评估、满意度评估、基线测量法等评估方法。当然社工在介入过程中也存在着一些不足，社会工作者对资源链接能力不足，未能有效链接相关资源更好地为服务对象提供服务。

8. 个案推广的可行性分析

在本案例中个案工作介入轻度失能老人心理健康领域的应用可以为其他老人情况提供一些启示和借鉴。

个案工作介入强调根据个体的需求和情况提供个性化支持。每个老人的心理健康问题和应对需求可能存在差异，因此个案工作的方法可以根据个体的特点进行调整和个性化定制。这种个性化支持的理念可以在其他老人情况下得到应用，使支持和干预更加针对性和有效。

个案工作介入通常会进行综合评估，包括失能程度评估、心理状态评估和社会支持评估等，以全面了解老人的心理健康状况和需求。在制定治疗计划时，个案工作将综合评估结果作为依据，制定出针对性的干预措施。这种综合评估和治疗计划的方法可以在其他老人情况下推广，帮助识别和解决心理健康问题。

个案工作介入通常也会关注家庭支持和参与。家庭成员在老人心理健康中起着重要的角色，他们的支持和理解对老人的心理健康具有积极影响。因此，在其他老人情况下，也应该鼓励家庭支持和参与，以促进老人的心理健康。

综上所述，个案工作介入在轻度失能老人心理健康领域的应用经验可以为其他老人情况提供参考，提升老人的心理健康水平。然而，每个老人情况都是独特的，因此在应用个案工作介入时，需要根据具体情况进行灵活调整和个性化设计。

参考文献

- 胡文培(2012). 唇腭裂患者家属社会心理支持小组工作方案设计. 硕士学位论文, 武汉: 华中师范大学.
- 季星言, 胡瑞, 欧阳舒雨, 李恰恰, 张雨欣, 张潇月, 张开利(2023). 农村丧偶老年人心理健康状况及影响因素分析. *中国老年保健医学*, 21(4), 94-98.
- 李璐龄(2011). 助老人重拾康复信心. 见 中国社会工作协会, *全国社会工作实务创新优秀案例(上册)* (pp. 137-141). 国家行政学院出版社.
- 苏祥鑫(2021). 失独家庭社会工作服务中的伦理困境与对策研究——以 X 社区“爱心驿站”项目为例. 硕士学位论文, 沈阳: 沈阳师范大学.
- 张海音(2020). 心理危机干预的理论和实践. *心理学通讯*, 3(1), 13-16.

附录

介入计划

1. 目标

本次的个案社会工作者适宜采用直接介入和间接介入的服务策略。社工帮助服务对象逐步调适心理状态消除不良情绪反应，帮助服务对象转变不合理认知，建立健康的观念。正确看待晚年生活，帮助服务对象逐步恢复身体机能和缓解生理病痛。帮助服务对象积极和他人交流，扩展社交范围，提供情感支持，促使服务对象拥有一个好的心情来面对老年生活，改善服务对象的生活质量。因此，社会工作者积极主动地和案主的家人进行沟通，及时联系，让服务对象感受来自家人的亲情关怀，对于改善服务对象的生活质量具有重要作用。链接外部支持网络，帮助服务获得情感慰藉，从低落的情绪中走出来。此外，帮助案主建立稳定的社会支持网络，与服务对象关系密切的朋友、同事取得联系，可以为服务对象生活质量的改善提供重要的支援渠道，与其他人构建关系，形成联系，对于改善服务对象的心理健康至关重要。

2. 个案服务计划

研究者主要采用危机介入模式来对服务对象进行介入提供个案服务。在服务活动开展前期，经过对服务对象问题和需求的全面评估和有效分析，社会工作者将此次的个案服务计划分为五个阶段。在不同的个案服务阶段，个案服务目标和服务内容都应该有不同的侧重点。社会工作者只有严格按照服务计划制定的内容开展每个分阶段的目标任务，服务对象的问题才有可能得到有效解决和不断改善。社工尽最大可能帮助服务对象实现身体、心理和精神相协调的健康，给服务对象的晚年生活带来更多的快乐和欢笑，改善服务对象情绪波动，缓解服务对象生理病痛，转变服务对象不良认知，重塑服务对象生活信心，提升服务对象自我价值，强化服务对象支持网络，以实现生活质量改善的总目标。

第一阶段：初步与服务对象建立关系，了解服务对象 B 某的心理特征及基本情况等主要内容。第二次会谈是社会工作者对 B 某的正式开展个案介入服务，在前期建立初步关系的基础上与服务对象商议制订个案阶段任务为主要目标，进一步具体地了解服务对象的情况，与服务对象一起明确自身所存在的问题及需求，对本次个案服务介入保持合理的期待，并针对服务对象个别化的要求及其对服务的想法，共同制定目标，改善当前非理性行为问题。

第二阶段：主要针对服务对象的身体情况进行干预，协助服务对象进行就医，及时地了解其身体情况，协助服务对象家人按照其身体情况，学习有关健康饮食方面的知识。其次针对案主的焦虑情况，社会工作者采用理性情绪疗法帮助服务对象舒缓情绪，放松心情，并对服务对象担忧的事情做出回应，进行质疑和澄清，改变服务对象的不良认知。并进一步与服务对象进行交流，帮助服务对象关注自己的感受，表达自己的感受。

第三阶段：根据服务对象的情况，鼓励案主进行运动，并给其教学一些其能够做的健康操，帮助服务对象提高身体素质，改变其老年不需要运动的想法。再次，考虑到服务对象的丈夫去世，在情感上需要慰藉。鼓励服务对象的家人给案主更多的关心和陪伴，家人之间的沟通进一步加强。

第四阶段：由于服务对象的体原因，儿媳在体力上不足以长时间协助老人到户外晒晒太阳，呼吸新鲜空气，促进钙吸收。本阶段社会工作者协助服务对象和家人运用机构的相关经费，协助老人购买拐杖，帮助老人更好地行动。社会工作者鼓励服务对象主动和社区的他人，朋友进行联系，帮助服务对象进一步密切与他人的联系，增强其社会支持。

第五阶段：该阶段与服务对象的关系更为密切，在本阶段社会工作者与案主一起回顾整个过程，巩

固服务对象和其家人学得的内容。社会工作者帮助服务对象对整个人生进行回忆，回顾案主过去的经历和她过去没有解决的问题。通过这种人生回顾，案主能够更好领悟生活，生活的更满意，接纳自己的过去，接受自己的现在，找到人生的意义。

本次服务中用到了焦虑自评量表(SAS):

填表注意事项：下面有二十条文字，请仔细阅读每一条，把意思弄明白，然后根据您最近一星期的实际感觉，在方格里划一个√，每一条文字后有四个方格，表示：A 没有或很少时间；B 少部分时间；C 相当多时间；D 绝大部分或全部时间。E 由工作人员评定。

	A	B	C	D	E
1. 我觉得比平常容易紧张和着急					1
2. 我无缘无故地感到害怕					2
3. 我容易心烦意乱或觉得惊恐					3
4. 我觉得我可能将要发疯					4
5. 我觉得一切都很好，也不会发生什么不幸					5
6. 我手脚发抖打颤					6
7. 我因为头通、颈痛和背痛而苦恼					7
8. 我觉得容易衰弱和疲乏					8
9. 我觉得心平气和，并且容易安静坐着					9
10. 我觉得心跳很快					10
11. 我因为一阵阵头晕而苦恼					11
12. 我有晕倒发作或者觉得要晕倒似的					12
13. 我呼气吸气都感到很容易					13
14. 我手脚麻木和刺痛					14
15. 我因为胃痛和消化不良而苦恼					15
16. 我常常要小便					16
17. 我的手常常是干燥温暖的					17
18. 我脸红发热					18
19. 我容易入睡并且一夜睡得很好					19
20. 我常有噩梦					20