

悲伤辅导服务规范

地方标准信息服务平台

2024 - 06 - 13 发布

2024 - 07 - 12 实施

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	2
4.1 环境及设施设备要求	2
4.2 人员要求	2
5 服务原则	2
5.1 自愿原则	2
5.2 个别化原则	2
5.3 保密原则	2
5.4 同理心原则	2
6 服务流程	3
7 服务要求	3
7.1 接案	3
7.2 预估	3
7.3 计划	3
7.4 服务实施	3
7.5 评估与结案	3
8 服务管理	4
8.1 档案管理	4
8.2 服务质量管理	4
8.3 投诉与争议处理	4
附录 A（资料性） 悲伤辅导服务接案记录表	5
附录 B（资料性） 悲伤辅导服务计划表	6
附录 C（资料性） 悲伤辅导服务结案表	7
参考文献	8

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020 《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些部分可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由黑龙江省民政厅提出并归口。

本文件起草单位：黑龙江省民政厅、黑龙江省民政职业技术学校、哈尔滨市殡葬事务服务中心。

本文件主要起草人：马荣、肖成龙、黎雪修、汪萍、高天乐、樊晓红、李涵、张海成、杨红伟、张博。

地方标准信息服务平台

引 言

在殡葬改革的持续推进过程中，我省的殡葬服务水平正不断提高。但是随着经济发展和社会进步，人们对殡葬服务提出了更多的需求。为了满足人们对殡葬服务的人性化和个性化需求，我省部分殡葬服务机构已经开展了悲伤辅导服务，并取得了一定的成效，但也存在着普及度不高、规范性不强等问题。当前，推进悲伤辅导服务的标准化、专业化迫在眉睫，鉴于此，特制订本文件，希冀可以为今后开展的悲伤辅导服务提供技术支撑。

地方标准信息服务平台

悲伤辅导服务规范

1 范围

本文件规定了悲伤辅导服务的术语和定义、基本要求、服务原则、服务流程、服务要求和服务管理。

本文件适用于殡仪馆（殡仪服务中心）、公墓、骨灰寄存堂（楼）等殡葬服务机构为丧亲者提供的悲伤辅导服务。其他诸如突发事件、自然灾害等引起亡故事件的丧亲者的悲伤辅导服务也可参考。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB/T 24441-2009 殡葬服务从业人员资质条件
- MZ/T 018-2011 殡仪接待服务
- MZ/T 094-2017 社会工作方法 个案工作
- MZ/T 095-2017 社会工作方法 小组工作
- MZ/T 145-2019 殡葬服务机构业务档案管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

丧亲者

丧失亲人的人。

注：亲人包括直系亲属、配偶或关系特别亲近的人。

3.2

悲伤辅导

由悲伤辅导员运用心理学或社会工作等方面的知识和方法，有针对性地对丧亲者进行心理疏导和调适，协助丧亲者在合理时间内，引发正常的悲伤，渡过悲伤期，以增进重新开始正常生活的能力的专业化服务。

3.3

悲伤辅导员

在殡葬服务机构中，从事悲伤辅导服务的具有相关专业知识和技能的人员。

3.4

个案工作

以有需要的个人或家庭为服务对象，运用个别化的工作方式，增强其解决困难和适应社会的能力，促进其与环境和谐发展的一种专业工作方法。

[来源：MZ/T 094-2017，3.1]

3.5

小组工作

以具有共同需求或相近问题的群体为服务对象，通过小组活动过程及组员之间的互动和经验分享，帮助小组组员改善其社会功能的一种专业工作方法。

[来源：MZ/T 095-2017，3.2]

4 基本要求

4.1 环境及设施设备要求

4.1.1 殡葬服务机构应设置与服务规模相适应的悲伤辅导服务室，面积宜在 10 m²~20 m²。

4.1.2 悲伤辅导服务室应有明显标识。

4.1.3 悲伤辅导服务室布置应安全、卫生、温馨、舒适。

4.1.4 悲伤辅导服务室宜配备空调、电扇等温度调节设备，电脑、投影仪、音响等多媒体设备，沙发、桌椅等办公设备。

4.2 人员要求

4.2.1 悲伤辅导员应具备以下资质之一：

——具备心理咨询或社会工作专业大专及以上学历（或同等学历），且从事相关工作满两年；

——具备助理社会工作师或三级心理咨询师及以上职业资格，且从事相关工作满两年；

——具备殡仪服务员职业资格证书或技能等级证书，且从事相关工作满两年。

4.2.2 悲伤辅导员在开展具体工作中，应具备以下条件：

——掌握 GB/T 24441-2009 中 5.2.1~5.2.5 所规定的专业知识；

——掌握悲伤辅导服务的相关知识，并了解心理学、社会工作方面的基本知识；

——参加专业知识和技能培训，不断提高职业素质和专业服务能力。

4.2.3 悲伤辅导员的礼仪规范应符合 MZ/T 018-2011 中 4.3 的规定。

5 服务原则

5.1 自愿原则

丧亲者自愿接受悲伤辅导服务。

5.2 个别化原则

遵循丧亲者面对悲伤事件所产生的复杂性、广泛性、独特性等特点，提供个别化的悲伤辅导服务。

5.3 保密原则

对丧亲者的个案记录、测验资料、录音、录像和其他资料严格保密。

5.4 同理心原则

悲伤辅导员应把自己摆在丧亲者的位置上，换位思考，理解丧亲者的悲伤、愤怒、愧疚、焦虑、无助、孤单等负性情绪，并帮助丧亲者释放或表达负性情绪。

6 服务流程

接案→预估→计划→服务实施→评估与结案

7 服务要求

7.1 接案

做好资料准备工作，与丧亲者面谈、初步评估丧亲者的问题，建立专业关系，订立初步的协议，填写《悲伤辅导服务接案记录表》（见附录A）。

7.2 预估

收集丧亲者的资料，分析和解释丧亲者的资料与问题，认定问题，形成预估报告。

7.3 计划

悲伤辅导员与丧亲者共同制定服务计划，填写《悲伤辅导服务计划表》（见附录B），计划由服务目标、服务方案、关注的问题与对象、介入策略、协同工作者、所承担角色、工作时间表等构成。

7.4 服务实施

7.4.1 个案工作

7.4.1.1 接案。悲伤辅导员与丧亲者面谈，初步了解并界定丧亲者的问题，与丧亲者确定服务关系。

7.4.1.2 收集资料。详细了解丧亲者生理、心理状况、逝者的情况、社会支持网络以及丧亲者需求。

7.4.1.3 制定服务计划。悲伤辅导员与丧亲者共同商讨并明确服务工作的目标、阶段、方案、方法、时间进度以及机构能够提供的具体服务，应与丧亲者口头达成或者签订书面的服务协议。

7.4.1.4 开展服务。悲伤辅导员可以运用认知重建、引导想象角色扮演、制作回忆录等技巧。

7.4.1.5 结案。结案前，预先告知丧亲者做好结案准备，关注丧亲者的情绪变化；结案后，评估丧亲者的改善情况、工作目标的实现程度和资源投入情况。

7.4.1.6 持续支持。对有继续辅导服务需求的丧亲者给予持续支持。

7.4.2 小组工作

7.4.2.1 制定服务计划。小组的每节活动时长不宜超过 90 min，小组成员以 5 人~7 人为宜；悲伤辅导员负责带领小组，并制定小组工作计划书。

7.4.2.2 开展服务。开展服务前，悲伤辅导员提前与每位组员交流，告知活动的具体时间、地点和注意事项。按照工作计划，协助组员围绕小组目标开展活动，建立组员之间的支持网络，解决有关问题。

7.4.2.3 结案。悲伤辅导员要处理好离别情绪，做好小组工作的评估。

7.5 评估与结案

评估悲伤辅导服务是否达到了预期目的与目标。对整个服务过程进行回顾和总结，帮助丧亲者巩固已经取得的成果，解除工作关系，填写《悲伤辅导服务结案表》（见附录C），做好记录并存档。

8 服务管理

8.1 档案管理

悲伤辅导员应及时建立服务档案，档案管理应符合 MZ/T 145-2019、民政部和国家档案局的相关要求。悲伤辅导服务档案宜用电子档案方式进行管理，纸质档案保存不少于 2 年。档案内容应包括但不限于：

- 服务对象信息；
- 服务提供者；
- 服务过程记录；
- 服务计划书；
- 服务评估结果。

8.2 服务质量管理

8.2.1 悲伤辅导员在服务过程中应随时自我检查，发现问题应立即纠正并调整服务方案。

8.2.2 殡葬服务机构应聘请专家定期对悲伤辅导员的服务工作给予支持和监督，督导内容应包括但不限于：

- 参与服务质量评估，对有关项目进行审核；
- 调整服务方案，优化服务结构，增强服务效果；
- 对服务程序、服务质量进行监督、总结，提出建议并及时反馈；
- 监督悲伤辅导员的工作表现及服务效率，提供业务指导；
- 监督悲伤辅导员的职业操守，给予情绪支持。

8.3 投诉与争议处理

8.3.1 殡葬服务机构应建立畅通的渠道，收集与服务质量相关的投诉和改进建议。

8.3.2 应对收到的投诉和建议给予及时回应和反馈。

8.3.3 应根据意见和建议，采取有效地纠正或预防行动，持续改进服务质量。

附 录 A
(资料性)
悲伤辅导服务接案记录表

A.1 悲伤辅导服务接案记录表的样式见表 A.1。

表A.1 悲伤辅导服务接案记录表

编号：

姓名：			性别：			年龄：	
悲伤辅导员姓名：						接案日期：	
个案来源： <input type="checkbox"/> 本人申请 <input type="checkbox"/> 家属/亲朋申请 <input type="checkbox"/> 其他（请注明）：							
接案原因说明							
丧亲者基本资料							
学历：		职业：			宗教信仰：		
身体状况：		与逝者关系：			逝者死亡原因：		
家庭成员							
姓名	关系	年龄	性别	职业	是否同住	联系方式	备注
丧亲者面临的问题和需要							
评 估							
个案性质：							
介入方法：							
介入计划：							
悲伤辅导员（签字）：						日期： 年 月 日	

附 录 B
(资料性)
悲伤辅导服务计划表

B.1 悲伤辅导服务计划表的样式见表 B.1。

表 B.1 悲伤辅导服务计划表

编号：

丧亲者姓名：		性别：		年龄：		
悲伤辅导员姓名：				接案日期：		
问题描述	预期目标	介入方法	辅导者	辅导时间	辅导情况	备注

悲伤辅导员（签名）：

日期： 年 月 日

地方标准信息服务平台

附 录 C
(资料性)
悲伤辅导服务结案表

C.1 悲伤辅导服务结案表的样式见表 C.1。

表 C.1 悲伤辅导服务结案表

编号：

丧亲者姓名：	性别：	年龄：
悲伤辅导员姓名：	结案日期：	
个案来源： <input type="checkbox"/> 本人申请 <input type="checkbox"/> 家属/亲朋申请 <input type="checkbox"/> 其他（请注明）：		
服务实施过程及现状总结		
1. 悲伤辅导服务时间跨度、服务次数、服务方式 2. 丧亲者的情况变化，问题解决程度 3. 目前丧亲者的意愿、情绪、需要等 4. 悲伤辅导员观察、评估、总结		
目标达成情况		
结案原因		
<input type="checkbox"/> 目标达成 <input type="checkbox"/> 超出服务范围 <input type="checkbox"/> 悲伤辅导员认为不适合继续跟进，说明： <input type="checkbox"/> 丧亲者不愿意继续接受服务，说明： <input type="checkbox"/> 其他情况，说明：		
丧亲者知道悲伤辅导服务已结束并指导在有需要时如何得到服务 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
结案后回访跟进计划		
悲伤辅导员（签名）		日期
丧亲者（签名）		日期
专家（领导）意见：		
专家（领导）签字： 日期： 年 月 日		

参 考 文 献

- [1] 罗艳珠.《悲伤辅导及其在殡葬服务中的应用》.《长沙民政职业技术学院学报》,2007年6月第14卷 第2期。
- [2] 杨德慧、王永阔、李光敏、谢敏.《殡葬标准在行业中发挥实效的捷径探析》.《长沙民政职业技术学院学报》,2012年12月第19卷第4期。
- [3] 李梅、李洁、时勘、曾晓颖、曹燕、钟岭、王彩琴、林红、闫立新.《丧亲人群哀伤辅导的研究构思》.《电子科技大学学报(社科版)》,2016年(第18卷)第1期。
- [4] 民政部 国家档案局 殡葬服务单位业务档案管理办法.民发(2010)164号.2010年12月3日。
-

地方标准信息服务平台