ICS 03.060
CCS A 12

DB23

黑 龙 江 省 地 方 标 准

DB 23/T XXXX—XXXX

悲伤辅导服务

Grief counsel ing service

（征求意见稿）

联系人：马荣，电话：0451-55150120；地址：哈尔滨市香坊区南直路 75 号，单位：黑龙江省社会康复医院，邮箱：22135309@qq.com

XXXX－XX－XX 发布　　XXXX－XX－XX 实施

黑龙江省市场监督管理局　　发 布

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 1
4.1　设施设备要求 1
4.2　人员要求 1
5　服务原则 2
5.1　接纳事实原则 2
5.2　表达情绪原则 2
5.3　寻求意义原则 2
5.4　情感转移原则 2
5.5　界定异常原则 2
6　服务流程 2
6.1　接案 2
6.2　预估 2
6.3　计划 2
6.4　介入 2
6.5　评估 3
6.6　结案 3
7　服务方法 3
7.1　个案工作方法 3
7.2　小组工作方法 3
8　质量控制 3
8.1　服务质量管理 4
8.2　投诉与争议处理 4
附录A（资料性）　悲伤辅导接案记录表 5
附录B（资料性）　悲伤辅导服务计划表 6
参考文献 7

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。

本文件由黑龙江省民政厅归口。

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、哈尔滨市殡葬服务管理中心。

本文件主要起草人：马荣、 肖成龙、汪萍、樊晓红、李涵、张海成、黎雪修、王立军、张博、李家明。

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，但也存在着一些问题。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。

悲伤辅导服务

1 范围

本文件规定了悲伤辅导服务的基本要求、服务原则、服务流程、服务方法和质量控制。

本文件适用于殡仪馆、公墓等殡葬服务机构为丧亲者提供的悲伤辅导服务。

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

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

运用科学的方法，有针对性地对丧亲者进行心理疏导和调适， 旨在协助丧亲者在合理时间内，引发正 常的悲伤，并健康地完成悲伤任务， 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。

4 基本要求

4.1 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室。

4.1.2 悲伤辅导室应有明显标识。

4.1.3 悲伤辅导室布置应安全、卫生、温馨、舒适。

4.1.4 悲伤辅导室宜配备电脑、投影仪、音响等设备。

4.2 人员要求

4.2.1 悲伤辅导员应具备以下职业资质，包括但不限于：

a) 具备心理咨询专业大专及以上文化程度（或同等学历）；
b) 获得国家颁发的社会工作者职业水平证书；
c) 获得国家颁发的心理咨询师职业资格证书或技能等级证书；
d) 获得殡仪服务员国家职业资格证书或技能等级证书。

4.2.2 悲伤辅导员在开展工作中，应具备以下基本能力，包括但不限于：
a) 掌握 GB/T 24441-2009 中 5.2.1～5.2.5 所规定的专业知识；
b) 掌握悲伤辅导的相关知识，并了解心理学、社会工作方面的基本知识；
c) 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 接纳事实原则

协助丧亲者接受亲人死亡的事实，引导其谈论丧亲的现实感。

5.2 表达情绪原则

帮助丧亲者面对自己悲伤、愤怒、愧疚、焦虑、无助、孤单等情绪，并勇敢地释放或表达不良情绪。

5.3 寻求意义原则

追寻死亡真谛和生命意义，提升丧亲者的自我存在感和价值感。

5.4 情感转移原则

促进丧亲者情感转移，鼓励尝试建立新的关系。

5.5 界定异常原则

疏导正常的悲伤行为，辨认出有问题的悲伤行为，并及时转介给相关专业人员。

6 服务流程

6.1 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 伤辅导接案登记表》 （见附录A）。

6.2 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。

6.3 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、 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。

6.4 介入

悲伤辅导员按照服务计划，运用专业的知识、方法和技巧协助丧亲者完成服务任务。

6.5 评估

运用科学的研究方法和技术，系统地评价介入结果，考查介入是否有效、是否达到了预期目的与目标。

6.6 结案

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，作好记录并存档。

7 服务方法

7.1 个案工作方法

7.1.1 个案工作方法以个别化的方式为感受困难的个人或家庭提供物质和心理方面的支持和服务，以帮助 个人或家庭减低压力、解决问题、挖掘生命潜能，不断提高个人和社会的福利水平。
7.1.2 个案作方法适用于针对个人的悲伤辅导。
7.1.3 接案时，悲伤辅导员应与丧亲者面谈，初步了解并界定丧亲者的问题，与丧亲者建立专业关系。
7.1.4 收集资料时应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。
7.1.5 制定服务计划时，悲伤辅导员应与丧亲者共同商讨并明确服务工作的目标、阶段、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。
7.1.6 开展服务时，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。
7.1.7 结案前，应预先告知丧亲者做好结案准备，关注丧亲者的情绪变化；在最后一次服务时，直接告知 丧亲者需要结束个案。
7.1.8 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。
7.1.9 个案工作结束后，应不定期电话回访丧亲者，给予丧亲者持续的支持。

7.2 小组工作方法

7.2.1 小组工作方法通过小组成员之间有目的的互动互助，使参加小组的丧亲者（组员）获得行为的改变、 社会功能恢复和发展。
7.2.2 小组工作方法适用于数名具有相同或相似经历的组员的悲伤辅导。
7.2.3 悲伤辅导小组通常以情绪支持、教育或社会交往为目标。
7.2.4 制定服务计划时，小组的每节活动时长应不超过 90min，小组成员以 5~7 人为宜；悲伤辅导员应负责 带领小组，并制定小组工作计划书。
7.2.5 开展服务前，应提前与每位组员交流，挑选具有同质性的组员，邀请其参加小组，告知活动的具体 时间、地点和注意事项。
7.2.6 小组工作初期，悲伤辅导员阐明小组的目标，与组员共同讨论并建立小组契约和小组规范。
7.2.7 小组工作中期，应引导组员实现小组目标，正确处理组员之间的冲突，工作进程和节奏应适宜，安 排一些比较容易取得成效的活动内容。
7.2.8 小组工作后期，应继续围绕小组目标开展活动，协助组员从活动中获得新的认知，并将认知转变为 行动，建立组员之间的支持网络，解决有关问题。
7.2.9 小组工作结束期，应处理好离别情绪，做好小组工作的评估。

8 质量控制

8.1 服务质量管理

8.1.1 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。

8.1.2 悲伤辅导员应及时建立服务档案，档案内容应包括但不限于：

a) 服务对象信息；
b) 服务提供者；
c) 服务过程记录；
d) 服务计划书；
e) 服务评估结果。

8.1.3 殡葬服务机构负责人应定期对悲伤辅导员进行行政、教育和支持性督导，督导内容应包括但不限于：

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

8.2 投诉与争议处理

8.2.1 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。

8.2.2 应对收到的投诉和建议给予及时回应和反馈。

8.2.3 应根据意见和建议，采取有效的纠正或预防行动，持续改进服务质量。

附　录　A
（资料性）
悲伤辅导接案记录表

表A.1 给出了悲伤辅导接案记录表的样式。

表 A.1 悲伤辅导接案记录表

编号：

<table>
<tr><td colspan="3">姓名：</td><td colspan="3">性别：</td><td colspan="2">年龄：</td></tr>
<tr><td colspan="3">悲伤辅导员姓名：</td><td colspan="3">接案日期：</td><td colspan="2">转介日期：</td></tr>
<tr><td colspan="8">个案来源：　□本人申请　□家属/亲朋申请　□其他（请注明）：</td></tr>
<tr><td colspan="8">接案原因说明</td></tr>
<tr><td colspan="8">丧亲者基本资料</td></tr>
<tr><td colspan="3">学历：</td><td colspan="3">职业：</td><td colspan="2">宗教信仰：</td></tr>
<tr><td colspan="3"></td><td colspan="3">与逝者关系：</td><td colspan="2">逝者死亡原因：</td></tr>
<tr><td colspan="8">家庭成员</td></tr>
<tr><td>姓名</td><td>关系</td><td>年龄</td><td>性别</td><td>职业</td><td>是否同住</td><td>联系方式</td><td>备注</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="8">丧亲者面临的问题和需要</td></tr>
<tr><td colspan="8"></td></tr>
<tr><td colspan="8">评　估</td></tr>
<tr><td colspan="8">个案性质：</td></tr>
<tr><td colspan="8">介入方法：</td></tr>
<tr><td colspan="8">介入计划：</td></tr>
<tr><td colspan="8">督导意见：</td></tr>
</table>

悲伤辅导员（签字）：　　日期：

附　录　B
（资料性）
悲伤辅导服务计划表

表 B.1给出了悲伤辅导服务计划表的样式。

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：		转介日期：		
问题描述	预期目标	接入方法	辅导者	辅导时间	辅导情况	备注

悲伤辅导员（签名）：　　日期：

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。