

ICS 03.080.30  
CCS A20  
备案号：95203—2024

MZ

中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 221—2024

## 悲伤辅导服务

Grief counseling service

2024 - 06 - 28 发布

2024 - 08 - 01 实施

中华人民共和国民政部 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 服务目标与原则.....	1
4.1 服务目标.....	1
4.2 服务原则.....	2
5 基本要求.....	2
5.1 设施设备要求.....	2
5.2 人员要求.....	2
6 服务流程与方法.....	3
6.1 服务流程.....	3
6.2 服务方法.....	3
7 服务内容与要求.....	3
7.1 接案.....	3
7.2 预估.....	4
7.3 计划.....	4
7.4 介入.....	4
7.5 评估.....	4
7.6 结案.....	5
7.7 其他.....	5
8 质量控制.....	5
8.1 服务质量管理.....	5
8.2 投诉与争议处理.....	5
附录 A（资料性） 服务记录表.....	7
附录 B（资料性） 意见反馈表.....	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内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由中华人民共和国民政部提出。

本文件由全国殡葬标准化技术委员会（SAC/TC 354）归口。

本文件起草单位：民政部一零一研究所、北京大学心理与认知科学学院、北京市八宝山殡仪馆、厦门开目管理咨询有限公司、北京莘古咨询有限公司、北京市大兴殡仪馆、上海宝兴殡仪馆、北京社会管理职业学院（民政部培训中心）、重庆市石桥铺殡仪馆、重庆市质量和标准化研究院。

本文件主要起草人：王永阔、臧寅垠、王颖超、张洋、曾卫鹏、陈艳、刘洋、赵辉、沈一吟、陈昆、刘杨、吴捷、贾艺、王新月、张艳、王惠玲、何振锋、徐晓玲、张俊、廖佳、张程、李洁。

## 引 言

在我国推进殡葬改革的过程中，殡葬服务水平得到了显著提升。随着经济的发展、社会的进步以及观念的更新换代，公众对殡葬服务提出了更多样化和个性化的需求。为了满足这些需求，国内部分殡葬服务机构已经开始提供悲伤辅导服务，并在此方面取得了初步成效。然而，服务中存在的规范问题亟需解决，提高悲伤辅导服务的质量已成为当务之急。为此，特此制定本文件，旨在为开展悲伤辅导服务提供技术依据和标准指导。

# 悲伤辅导服务

## 1 范围

本文件规定了悲伤辅导服务的服务目标与原则、基本要求、服务流程与方法、服务内容与要求和质量控制。

本文件适用于殡仪馆、公墓等殡葬服务机构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

MZ/T 059—2014 社会工作服务项目绩效评估指南

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**悲伤辅导** *grief counseling*

哀伤抚慰

运用科学的方法，有针对性地对服务对象进行心理疏导和调适，旨在协助服务对象在合理时间内，识别、面对并健康地表达自己的悲伤情绪，完成哀悼，以增进其重新开始正常生活能力的专业化服务。

### 3.2

**悲伤辅导服务从业者** *grief counselor*

从事悲伤辅导服务且具有相关知识和专业能力的工作人员。

## 4 服务目标与原则

### 4.1 服务目标

#### 4.1.1 接纳丧失事实

协助服务对象接受逝者已死亡的事实，引导和帮助其谈论丧失，接受丧失的感受。

#### 4.1.2 表达悲伤情绪

帮助服务对象面对自己愤怒、愧疚、焦虑、无助、孤单等情绪，并表达和释放情绪。

#### 4.1.3 寻求生命意义

帮助服务对象追寻生命的意义，提升自身价值，科学理性地面对死亡。

#### 4.1.4 促进情感转移

促进服务对象情感的转移，鼓励尝试建立新的关系。

#### 4.1.5 界定异常行为

允许正常的悲伤表达，同时能够辨认出异常的悲伤行为，并及时将服务对象转介给专业人员。

### 4.2 服务原则

#### 4.2.1 保密原则

悲伤辅导服务从业者应保护服务对象的隐私，未经服务对象同意，从业者不应以任何形式向第三方透露涉及服务对象个人身份资料和其他可能危害服务对象权益的隐私信息。

#### 4.2.2 个别化原则

应将服务对象视为独特的个体，重视他们对待困难和问题的个人感受与看法，考虑到他们的独特需求。

#### 4.2.3 尊重服务对象自我决定原则

服务对象有权利在充分知情的前提下，选择服务内容、方式，并在涉及服务对象利益的决策中起主导作用。

## 5 基本要求

### 5.1 设施设备要求

5.1.1 殡葬服务机构悲伤辅导室的设置应与其服务规模相匹配。

5.1.2 悲伤辅导室应有明显标识，方便服务对象的识别和访问。

5.1.3 悲伤辅导室布置应安全、温馨、舒适，以提供恰当的辅导氛围。

5.1.4 悲伤辅导室应配备警铃、摄像头。以保护从业者的安全，防止服务对象因悲伤而出现过度反应，并在需要他人时能及时获得帮助。所有监控设施应明确标示，并告知服务对象。

5.1.5 悲伤辅导室宜配备保密柜、电脑、投影仪、音响、空调或温度控制等设备，以提供更全面和有效的悲伤辅导服务。

### 5.2 人员要求

5.2.1 悲伤辅导服务从业者应具备以下资质之一：

- 心理学、社工、殡葬、医学专业大专及以上学历；
- 获得国家颁发的社会工作者职业水平证书；
- 获得殡仪服务员国家职业资格证书；
- 获得公墓管理员国家职业资格证书；
- 具有3年以上的殡葬从业经验。

5.2.2 悲伤辅导服务从业者在开展具体工作中，应具备以下条件：

- 掌握 GB/T 24441—2009 中 5.2.1 ~ 5.2.7 所规定的专业知识；
- 掌握悲伤辅导的相关知识，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。

5.2.3 悲伤辅导服务从业者的礼仪规范应符合 MZ/T 018—2011 中 4.3 的规定。

## 6 服务流程与方法

### 6.1 服务流程

悲伤辅导的服务步骤主要分为接案、预估、计划、介入、评估、结案和转介，其基本服务流程见图1。

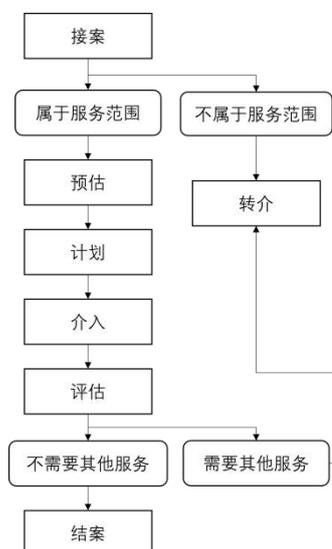


图1 悲伤辅导基本服务流程

### 6.2 服务方法

#### 6.2.1 个案工作方法

6.2.1.1 个案工作方法是运用科学心理学专业知识和技巧、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，旨在帮助个人或家庭减轻压力、解决问题，树立科学的生命观，挖掘生命潜能，提升自我价值，并不断提高个人幸福感和社会福利水平。

6.2.1.2 个案工作方法适用于针对个人或家庭进行的悲伤辅导。

#### 6.2.2 团体工作方法

6.2.2.1 团体工作方法通过团体成员之间有目的的互动互助，使参加团体的个人获得行为的改变、社会功能的恢复和发展。

6.2.2.2 团体工作方法适用于数名具有相同或相似经历的服务对象的悲伤辅导。

## 7 服务内容与要求

### 7.1 接案

7.1.1 悲伤辅导服务从业者在接案过程中应完成下列主要工作：

- 签订知情同意书，说明与从业者的交谈信息是保密的，但是为了更好的服务，从业者的督导会接触到去除个人信息资料；
- 与服务对象进行会谈；
- 初步收集与服务对象有关的信息和资料，包括但不限于服务对象的生理和心理状况、社会支持网络、逝者情况、存在的困扰和问题等；
- 初步界定服务对象的问题和需要；
- 签订书面服务协议；

——填写《服务记录表》，记录表要及时放保密柜存储（见附录 A）。

#### 7.1.2 悲伤辅导服务从业者在接案过程中应注意：

- 与服务对象会谈时，应态度诚恳；
- 会谈时应表达出对服务对象的关心、尊重与同感，可向服务对象提供饮用水、面巾纸等；
- 初步确定服务对象的问题是否属于服务范围，对于不属于服务范围的应转介至其他专业人员或机构。

### 7.2 预估

#### 7.2.1 悲伤辅导服务从业者在预估过程中应完成下列主要工作：

- 界定服务对象的问题和需要；
- 分析服务对象的问题性质、成因和程度；
- 决定提供服务的方式和内容；
- 形成预估报告。

#### 7.2.2 悲伤辅导服务从业者在预估过程中应注意：

- 对服务对象面临的问题按照问题的轻重缓急，确定解决问题的先后次序；
- 关注服务对象、亲属及其他相关人员的参与，为他们提供表达意见的机会，充分尊重他们的意见和态度。

### 7.3 计划

#### 7.3.1 悲伤辅导服务计划包括以下主要内容：

- 服务的目的和目标；
- 介入策略、行动步骤及时间进度；
- 悲伤辅导服务从业者与服务对象各自的角色和任务；
- 形成服务计划表。

#### 7.3.2 悲伤辅导服务从业者制定计划时应注意：

- 制定计划时应有服务对象的参与，尊重服务对象的意愿；
- 计划应尽量详细和具体；
- 计划应与悲伤辅导服务的目的、目标相符合；
- 计划应易于实施、总结和测量。

### 7.4 介入

#### 7.4.1 介入策略：

- 帮助服务对象采取正确的分析态度与方法，并建立积极的人生观，发掘自身潜能；
- 帮助服务对象连接和运用服务机构、家庭、邻居、亲友等资源，增加与外界的接触，积极寻求和接受社会支持。

#### 7.4.2 辅导介入：

- 聚焦有限的目标，将重点首先放在服务对象恢复和发挥功能上；
- 帮助服务对象宣泄情绪，可鼓励服务对象通过倾诉、哭泣等方式释放内心情感；
- 帮助服务对象恢复自尊，培养自主能力。

#### 7.4.3 运用活动：

- 多适用于团体工作方法；
- 活动应符合服务对象的能力和需要，可通过扮演角色、制作回忆录等方式实现。

#### 7.4.4 悲伤辅导服务从业者在介入过程中应注意：

- 根据服务对象的类型选择恰当的介入策略；
- 介入行动与服务目标一致。

### 7.5 评估

#### 7.5.1 悲伤辅导服务从业者在评估过程中应完成下列主要工作：

- 根据服务内容选择适宜的评估方法，宜采用 MZ/T 059—2014 中第 7 章的规定；
- 收集和分析相关资料；
- 撰写评估结果。

#### 7.5.2 悲伤辅导服务从业者在评估时应注意：

- 服务是否达到了既定目标；
- 服务过程中运用的策略和方法是否恰当和有效。

### 7.6 结案

#### 7.6.1 悲伤辅导服务从业者在结案过程中应完成下列主要工作：

- 巩固服务对象已有的改变；
- 总结整个服务过程，做好服务记录；
- 由服务对象填写《意见反馈表》（见附录 B）；
- 解除工作关系，如服务对象还需要其他服务，应进行转介；
- 及时进行跟进服务，可采用电话、会面等方式进行回访跟进。

#### 7.6.2 悲伤辅导服务从业者在结案时应注意：

- 与服务对象回顾服务过程，以确定结案时机是否成熟；
- 提醒服务对象自强自立，告知其有需要时可继续提供帮助；
- 鼓励服务对象分享收获，以建设性的方式表达感受。

### 7.7 其他

对重大事故中死亡的逝者的家属辅导，既要注重共性社会背景的分析，也要充分体现个性化、人性化的服务。

## 8 质量控制

### 8.1 服务质量管理

8.1.1 悲伤辅导服务从业者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 悲伤辅导服务从业者应及时建立服务档案，档案内容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、服务评估结果等。

8.1.3 部门负责人应定期对悲伤辅导服务从业者进行行政、教育和支持性督导，督导内容包括：

- 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，跟踪服务成效；
- 对服务程序、服务质量进行监督、总结，提出建议并及时反馈；

- 监督服务提供者的工作表现及服务效率，提供业务指导；
- 监督服务提供者的职业操守，给予业务指导。

## 8.2 投诉与争议处理

- 8.2.1 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)  
服务记录表

表A.1给出了服务记录的项目和内容。

表A. 1服务记录表

编号：

服务对象基本资料						
姓名：		性别：		年龄：		
接案日期：			转介日期：			
学历：		职业：		宗教信仰：		
家庭住址：		电话：		邮箱：		
逝者去世时间：		逝者死亡原因：		与逝者关系：		
个案来源与接案原因说明：						
预估（问题性质、成因、程度）：						
家庭成员						
姓名	关系	年龄	性别	职业	近 3 个月是否共同居住生活	备注
服务计划						
问题描述	服务目标	介入策略和方法	服务者	服务时间	服务状况	备注
评估：						
结案：						
服务对象（签字）：		服务从业者（签字）：		日期： 年 月 日		

附录 B  
(资料性)  
意见反馈表

表 B.1 给出了意见反馈表的样式。

表B.1意见反馈表

编号：

姓名：	性别：	年龄：
电话：	悲伤辅导服务从业者姓名：	服务时间：
服务态度：非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/>		
服务水平：非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/>		
问题是否解决：完全解决 <input type="checkbox"/> 基本解决 <input type="checkbox"/> 没有解决 <input type="checkbox"/>		
服务目标是否达成：完全达成 <input type="checkbox"/> 基本达成 <input type="checkbox"/> 没有达成 <input type="checkbox"/>		
其他意见和建议：		
服务对象（签字）：		日期： 年 月 日