

ICS 03.080

A 12

备案号：60891-2018

DB50

重 庆 市 地 方 标 准

DB 50/T 893—2018

# 救助保护机构未成年人心理辅导服务规范

Standard of psychological counselling service for minors in the rescue and protection institutions

2018-08-12 发布

2018-11-01 实施

重庆市质量技术监督局

发 布

## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 服务原则 .....	1
3 服务保障 .....	1
3.1 服务人员 .....	1
3.2 服务设施 .....	1
4 服务提供规范 .....	1
4.1 接案 .....	1
4.2 心理评估 .....	2
4.3 心理辅导实施 .....	2
4.4 效果评估与结案 .....	3
4.5 回访 .....	4
5 服务要求 .....	4
5.1 功能性 .....	4
5.2 安全性 .....	4
5.3 文明性 .....	4
5.4 时间性 .....	4
6 服务管理 .....	4
6.1 质量管理 .....	4
6.2 档案管理 .....	5
6.3 督导制度 .....	5
6.4 服务评价 .....	5
附录 A (资料性附录) 救助保护机构未成年人心理辅导服务记录表 .....	6

## 前　　言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由重庆市民政局提出并归口。

本标准主要起草单位：重庆市救助管理站、重庆市静心家园心理咨询有限责任公司。

本标准主要起草人：傅金国、熊韦锐、于璐、康云、王利亚、李坚、黄文、杨剑、唐松、刘文蓉、曾祯、文小丽、尹魏涛、杨小艺、唐益、任菁。

# 救助保护机构未成年人心理辅导服务规范

## 1 范围

本标准规定了救助保护机构内未成年人心理辅导服务的服务原则、服务保障、服务提供规范、服务要求、服务管理。

本标准适用于未成年人救助保护机构为救助保护的未成年人提供的心理辅导服务。

## 2 服务原则

2.1 应与救助保护的未成年人保护相结合，保障其合法权益，帮助其回归社会。

2.2 适应救助保护机构内未成年人身心发展特点，尊重其人格尊严，促进其内在成长。

## 3 服务保障

### 3.1 服务人员

提供心理辅导的服务人员应具备本科及以上学历，掌握心理辅导相关知识与技能，有一年以上从业经验。

### 3.2 服务设施

#### 3.2.1 心理评估室

有电脑、打印机、档案柜、心理量表、办公桌及配套带靠背、脚固定且坐垫软的椅子。

#### 3.2.2 心理咨询室

能显示专业特点，相对私密，面积约  $10\text{ m}^2$ ；室内光线柔和，灯光可调节明暗；两张软沙发，桌子，纸巾盒、小盆栽；空调、挂钟、饮水机；另应配有纸笔；宜配备录音或摄像等设备。

#### 3.2.3 团体辅导室

应明亮整洁，通风采光良好，配置可移动桌椅、坐垫、隐藏式黑板，可配备沙盘配套设备、心理宣泄设备等。

## 4 服务提供规范

### 4.1 接案

#### 4.1.1 建立良好关系

4.1.1.1 向救助保护机构未成年人作出保密承诺。

4.1.1.2 在接纳基础上，应营造轻松信任的氛围，积极认真倾听未成年人的讲述。

#### 4.1.2 收集信息

- 4.1.2.1 基本信息：年龄、性别、姓名、家庭住址、文化程度、宗教信仰等。
- 4.1.2.2 家庭信息：家庭结构、家庭关系、家庭成员基本信息、家庭氛围、父母教养方式、家庭重大变故等。
- 4.1.2.3 社会环境信息：家庭所处的社会环境、家庭交友情况、学校教育环境、个人经历等。

#### 4.2 心理评估

##### 4.2.1 心理评估方法

使用科学、高效、实践广泛、认可度高的量表，通过心理测试、问卷调查、观察、交流等方式，评估救助保护机构未成年人的心理发展特征与心理健康水平，常用量表如下：

- 《SCL-90 症状自评量表》，适用于 14 周岁以上救助保护机构未成年人；
- 《青少年心理健康自评手册（MHT）》，适用于 12 周岁至 14 周岁救助保护机构未成年人；
- 《儿童行为量表（CBCL）》，适用于识别 4 周岁至 12 周岁救助保护机构未成年人的行为及情绪问题。

相关记录表见附录A中表A.1。

##### 4.2.2 心理评估内容

对救助保护机构未成年人的心理评估内容应包括：

- 认知状况，包括感知觉、注意力、思维水平、语言能力、自我认知等；
- 情绪状况，包括情绪表达、情绪理解、情绪调节、当前心境等；
- 行为状况，包括是否存在不良行为和异常行为等。

##### 4.2.3 心理评估结果及处理

###### 4.2.3.1 如出现下列情况之一，救助保护机构内未成年人可自愿进行心理咨询：

- 结果正常；
- 由现实因素激发、持续时间在 1 到 3 个月、情绪反应能在理智控制之下，不严重破坏社会功能、情绪反应尚未泛化的心理不健康状况；
- 由相对强烈的现实因素激发，初始情绪反应强烈、持续时间在 3 个月到 1 年、内容充分泛化的心理不健康状态。

###### 4.2.3.2 如出现下列情况之一，救助保护机构内未成年人应进行心理危机干预：

- 突然失去亲人、财产、尊严等；
- 突发威胁生命的重大疾病；
- 出现重大的灾难性事件；
- 出现自杀、自伤、自残行为或伤害他人行为。

###### 4.2.3.3 如出现下列情况之一，救助保护机构内未成年人应进行转介：

- 心理问题超出了服务人员的专业能力范围；
- 出现精神病性症状；
- 严重的神经症、严重行为障碍或者严重情绪障碍；
- 脑器质性病变或者心身疾病。

#### 4.3 心理辅导实施

##### 4.3.1 预期目标

不同的救助保护机构内未成年人应制定不同的预期主要目标:

- 8周岁以下的救助保护机构未成年人,以陪伴为主要目标;
- 心理健康水平正常的救助保护机构未成年人,以个人成长为主要目标;
- 有认知问题(如自卑、固执等)的救助保护机构未成年人,以认知改变为主要目标;
- 有行为问题(如偷盗、攻击他人等)的救助保护机构未成年人,以行为矫正为主要目标;
- 有智力问题的救助保护机构未成年人,以生活技能训练为主要目标;
- 有情绪困扰(如焦虑、抑郁等)、急性应激障碍或创伤后应激障碍(如重大灾难事件之后的应激反应等)的救助保护机构未成年人,以情绪调节为主要目标。

#### 4.3.2 技术与方法

##### 4.3.2.1 陪伴

适用于8周岁以下的救助保护机构未成年人,与救助保护机构未成年人共同参与活动。

##### 4.3.2.2 箱庭疗法

适用于心理健康水平正常或有认知问题的救助保护机构未成年人。通过系列沙盘游戏,实现人格的发展与完善。分为个体箱庭疗法与团体箱庭疗法,相关记录表见附录A中表A.2~表A.3。

##### 4.3.2.3 音乐疗法

适用于有情绪困扰的救助保护机构未成年人。通过各种专门设计的音乐行为,经历音乐体验,调节焦虑、抑郁等消极情绪。

##### 4.3.2.4 行为矫正

适用于有行为问题的救助保护机构未成年人。矫正问题行为,塑造正确行为;

##### 4.3.2.5 认知疗法

适用于有认知问题、情绪问题或行为问题的救助保护机构未成年人。改变救助保护机构未成年人头脑中的不合理信念。

##### 4.3.2.6 生活技能训练

适用于存在智力问题的救助保护机构未成年人。训练简单的生活技能,逐步塑造系统的积极生活方式。

##### 4.3.2.7 心理危机干预

适用于有急性应激障碍和创伤后应激障碍的救助保护机构未成年人。针对不同的对象和不同类型的应激源,可采用电话、面谈等方式实施心理危机干预。

#### 4.3.3 实施

4.3.3.1 根据确定的预期目标,针对救助保护机构未成年人的需求及存在的问题,选择运用技术与方法,进行谈话、布置家庭作业,或进行训练。

4.3.3.2 在服务中应积极关注救助保护机构未成年人的正向行为和积极观念,促使其发生积极变化。相关记录表见附录A中表A.4。

#### 4.4 效果评估与结案

#### 4.4.1 效果评估方法

心理辅导效果评估方法包括:

- 自我评估;
- 他人评估;
- 阶段性评估;
- 结果性评估。

#### 4.4.2 效果评估与结案

效果评估后,根据不同结果,采取不同的处理方式:

- 效果明显、完成目标,应结案;
- 效果不明显、未完全达到预期目标,可进行再次心理辅导或转介;
- 没有任何效果、没有达到预期目标,应转介并结案。

相关记录表见附录A中表A.5

### 4.5 回访

心理辅导后,可通过电话、邮件、信件、走访等方式,回访救助保护机构未成年人,及时了解其心理发展与变化情况。

## 5 服务要求

### 5.1 功能性

提高救助保护机构未成年人心理健康水平和社会适应性,抚慰消极和敌视情绪、缓解心理压力、矫正不良行为、改变负面看法,帮助建立积极乐观向上心态。

### 5.2 安全性

应对救助保护机构未成年人的谈话内容及其个人基本信息、隐私信息予以保密,不得泄露(依法特殊情况除外)。

### 5.3 文明性

真诚、平等、积极对待救助保护机构未成年人,理解救助保护机构未成年人的心理感受。

### 5.4 时间性

每次心理辅导服务的时间不宜超过1 h,应根据心理问题严重程度确定服务次数。

## 6 服务管理

### 6.1 质量管理

应建立救助保护机构未成年人心理辅导服务质量管理体系,进行过程控制,包括:

- 按照服务提供规范,开展心理辅导服务;
- 识别、分析对服务质量有重要影响的关键过程,并加以控制;
- 及时、准确、系统记录服务情况。

## 6.2 档案管理

救助保护机构未成年人心理评估、心理测量、心理辅导等材料应作为救助档案的归档范围，保管期限为30年。档案材料的内容包括：

- 救助保护机构未成年人基本信息；
- 救助保护机构未成年人心理评估结果；
- 救助保护机构未成年人心理辅导过程性资料；
- 救助保护机构未成年人心理辅导效果评估及回访资料。

## 6.3 督导制度

建立督导制度，配备督导师，记录督导过程。督导师应满足下列条件之一：

- 取得心理学博士学位；
- 获得心理学副高级及以上职称；
- 执业年限超过10年；
- 在心理咨询与治疗领域有较大影响力。

## 6.4 服务评价

救助保护机构应建立、实施心理辅导服务绩效评价机制，持续改进服务质量。

附录 A  
(资料性附录)  
救助保护机构未成年人心理辅导服务记录表

表A. 1为基本信息与心理评估记录表，表A. 2为个体箱庭疗法记录表，表A. 3为团体箱庭疗法记录表，表A. 4为心理辅导记录表，表A. 5为心理辅导结案报告。

表A. 1 基本信息与心理评估记录表

评估编号:

表格编号:

基本情况	姓名		性别	<input type="checkbox"/> 男	<input type="checkbox"/> 女	年龄	
	家庭所在地	<input type="checkbox"/> 城镇 <input type="checkbox"/> 农村	独生子女	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否	入站次数	
	家庭类型	<input type="checkbox"/> 完整家庭 <input type="checkbox"/> 离异家庭 <input type="checkbox"/> 单亲家庭 <input type="checkbox"/> 孤儿 <input type="checkbox"/> 其他					
	留守儿童	<input type="checkbox"/> 父母双方都在打工		<input type="checkbox"/> 父母一方在外打工		<input type="checkbox"/> 不是留守儿童	
家庭成员情况	与本人关系	情感评价		与本人关系	情感评价		
	备注:						
离家原因	<input type="checkbox"/> 外出务工 <input type="checkbox"/> 外出玩耍 <input type="checkbox"/> 见网友 <input type="checkbox"/> 外出寻亲 <input type="checkbox"/> 离家出走 <input type="checkbox"/> 被拐卖 <input type="checkbox"/> 其他 _____						
入站原因	<input type="checkbox"/> 务工无着 <input type="checkbox"/> 钱财用尽 <input type="checkbox"/> 财物丢失 <input type="checkbox"/> 被骗 <input type="checkbox"/> 违法行为 <input type="checkbox"/> 随亲求助 <input type="checkbox"/> 寻亲无着 <input type="checkbox"/> 被遗弃 <input type="checkbox"/> 走失 <input type="checkbox"/> 其他 _____						
早期经验重大事件							
心理健康状况	量表 1:	测量结果:					
	量表 2:	测量结果:					
	量表 3:	测量结果:					
	评估结果:						

填表时间: 年 月 日

填表人:

表A.2 个体箱庭疗法记录表

来访者姓名:

表格编号:

制作时间: 年 月 日

沙子状态: 干 湿沙子颜色: 白色 黄色

沙盘名称:

主持 人:

记录及其他工作人员:

制作过程记录						
物件\沙子	未成年人的言语和非言语表达	图示\地图 (纵坐标手写)				
1		1	2	3	4	5
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9		16				
10		17				
11		18				
12		19				
13		20				
14		21				
15		22				
...		...				
讨论过程记录						
讨论主题	来访者的言语和非言语表情					
整体感受是?						
最喜欢的部 分? 原因是?						
最不喜欢的部 分? 原因是?						
自我像? 在做 什么? 情绪?						
命名?						
修改?						
作品分析						
效果评估						

表A.3 团体箱庭疗法记录表

制作时间： 年 月 日

沙盘名称：

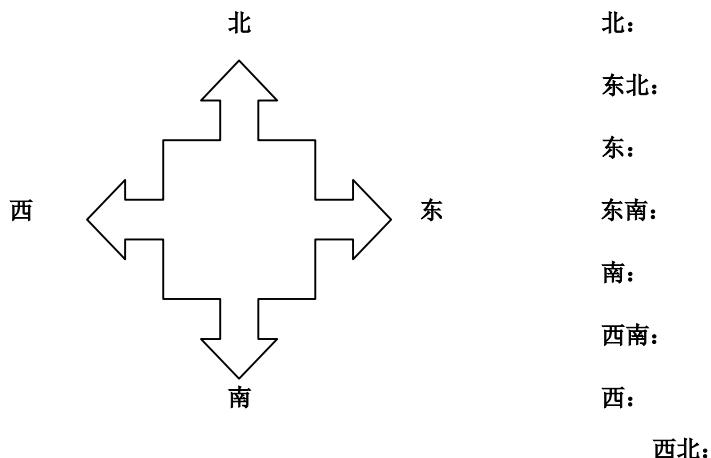
沙子状态： 干 湿沙子颜色： 白色 黄色

主持 人：

记 录 人：

沙盘制作人：

记录设定方向：



制作过程记录					
制作者 轮次 \					
1					
2					
3					
4					
5					
6					
玩具合计数					
讨论过程记录表					
制作者 问题 \					
整体感受是?					
最喜欢的部 分?原因是?					
最不喜欢的 部分?原因 是?					
自我像?在做 什么?情绪?					
命名?					
修改?					
作品分析					
制作者 1					
制作者 2					
制作者 3					
制作者 4					
...					
总 结					
效果评估					

表A.4 心理辅导记录表

编号：

表格编号：

来访者姓名		咨询次数	第一次咨询
咨询时间	年 月 日	咨询地点	
咨询师		督 导	
主要问题			
预期目标			
技术与方法			
实施情况记录			
效果评估			
家庭作业			

表A.5 心理辅导结案报告

编号:

表格编号:

来访者姓名:

问题评估					
心理测量	量表			得分	
	问题分项				
病因分析	生物学因素				
	社会性因素				
	心理因素				
诊断结论	心理问题	等级	<input type="checkbox"/> 一般心理问题	<input type="checkbox"/> 严重心理问题	
			<input type="checkbox"/> 神经症		
	诊断依据	1. 痘与非病三原则:			
		2. 病程长短:			
3. 是否泛化:					
是否转介	<input type="checkbox"/> 是, 需要转介, 原因:			<input type="checkbox"/> 否	
辅导目标					
经双方共同协商, 确定如下咨询目标:					
1. 近期目标:					
2. 长期目标:					
辅导过程					
第一阶段	目标				
	完成情况	辅导方法及次数			
第二阶段	目标				
	完成情况	辅导方法及次数			
第三阶段	目标				
	完成情况	辅导方法及次数			
辅导效果					
评估依据	量表得分对比				
	情绪、认知、行为变化对比				
	来访者自评	1	2	3	4
5	6	7	8	9	
效果评估		<input type="checkbox"/> 一般(差)	<input type="checkbox"/> 良好(有一定改善)	<input type="checkbox"/> 显著(完成目标)	
过程反思					

注: 该表格信息请务必真实。