

中华人民共和国国家标准

GB/T 30446.2—2013

心理咨询服务 第2部分：服务流程

Psychological counseling—Part 2: Services procedures

2013-12-31 发布

2014-12-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

前 言

GB/T 30446《心理咨询服务》分为 3 个部分：

——第 1 部分：基本术语

——第 2 部分：服务流程

——第 3 部分：咨询信息管理

本部分为 GB/T 30446 的第 2 部分。



本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本部分起草单位：中国标准化研究院、中国科学院心理研究所、中国中医科学院广安门医院。

本部分主要起草人：曹俐莉、侯非、汪卫东、洪兰、高文斌、李涵、王世川、万福军、张雨辰。

心理咨询服务 第2部分：服务流程

1 范围

GB/T 30446 的本部分给出了心理咨询服务的基本原则、通用流程及要求。

本部分适用于心理咨询服务实施与管理。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

心理咨询 psychological counseling

由具有行业或主管部门认定资格的专业人员,运用心理学理论和技术,通过语言与非语言交流,给予个人或群体帮助、启发和教育,使其改变认识、情感、态度和行为,解决其在生活、学习、工作等方面出现的问题,促进其人格的发展和社会适应能力的改善。

2.2

心理咨询服务 psychological counseling service

由通过行业或主管部门考核审批、具备相关资质的组织机构提供的满足个人或群体心理咨询需求的服务行为。

2.3

来访者 visitor

接受心理咨询服务(2.2)的个人或群体。

2.4

心理咨询服务提供者 psychological counseling service provider

通过行业或主管部门的考核审批,具备心理咨询服务资质,提供心理咨询服务(2.2)的组织机构。

示例:心理咨询服务提供者包括学校、医院、或其他社会团体组织。

2.5

心理咨询师 counselor

具有行业或主管部门认定的相关资格,掌握心理学理论和心理咨询的方法技巧,在心理咨询服务提供者(2.4)中提供心理咨询服务(2.2)的专业人员。

2.6

心理评估 psychological assessment

采用科学方法与工具对来访者(2.3)心理和行为作全面、系统的描述与评定的过程。

3 基本原则

3.1 自愿原则

心理咨询服务的请求、暂停、延期、恢复、中止等应出于来访者或未成年来访者监护人的自愿,避免强制。在心理咨询服务的所有环节,来访者或未成年来访者监护人都可要求结束。

3.2 科学原则

心理咨询服务的开展应遵循相关理论和原则,由接受过专业培训并具备心理咨询服务资格的心理咨询师在特定场所,运用心理咨询服务的技术和方法实施。

3.3 连续原则

一般情况下,同一案例的心理咨询服务应由同一心理咨询师完成,如因特殊原因确需更换,应提前告知来访者。

3.4 保密原则

3.4.1 心理咨询师应对来访者的谈话内容和其他隐私信息予以保密。

3.4.2 因工作交流、科学研究、教学等原因确需引用咨询案例时,心理咨询师应进行技术处理,不可公开来访者的真实姓名、单位、住址等信息。

3.4.3 在特殊情况下,保密原则限制可取消。

注:特殊情况包括来访者出现自杀或伤人倾向、出现危害社会安全及其他违反法律法规等动机或行为等。

3.4.4 心理咨询服务提供者应告知来访者保密原则及非保密范围,并指导其签署知情同意书。在服务过程中需要录音、录像时,心理服务提供者应提前告知来访者并在知情同意书中体现相关内容。

3.5 接触限制原则

3.5.1 心理咨询师不应与来访者进行除工作外的任何接触、交往。

3.5.2 心理咨询师不应与来访者建立、发展咨询服务关系之外的任何关系。

3.5.3 心理咨询师不应在工作必需之外获取来访者隐私。

3.6 伦理原则

心理咨询服务应以社会普遍认同的伦理规范与价值观为约束,遵循心理咨询服务的基本伦理。

注:心理咨询服务基本伦理包括尊重来访者、公平对待来访者、使来访者从心理咨询服务中获益等。

4 预约与分诊

4.1 实施心理咨询服务前,心理咨询服务提供者应为来访者提供预约、分诊服务。

4.2 心理咨询服务提供者应以现场服务、电话服务、网络服务、短信服务等方式为来访者提供预约、分诊服务,并确保服务渠道畅通、及时反馈。

4.3 预约、分诊服务应包括以下内容:

- 向来访者介绍服务内容、服务流程、心理咨询师等基本信息;
- 告知来访者保密原则、变更或取消服务等相关事宜;
- 采集来访者联系方式等信息,了解来访者需求及存在问题并作初步分析、登记;
- 告知来访者服务费用及明细(包括费用涵盖内容、缴纳方式等)。

4.4 预约、分诊服务应由接受过相关培训、具备专业能力的人员提供。

5 服务交付

5.1 初诊评估

5.1.1 心理咨询师应通过沟通与观察,明确来访者主要心理问题与服务需求,确定其是否适合接受心理咨询服务。

5.1.2 心理评估主要通过心理测试、问卷、观察、与来访者交流等方式进行。在心理评估过程中心理咨询师应使用科学、高效、实践广泛、认可度高的量表、参照和测量工具。

5.1.3 当确认来访者适合接受心理咨询服务时,心理咨询师应指导来访者签署书面协议与知情同意书;当确认来访者不适合接受心理咨询服务时,心理咨询师应为来访者提出建议。

注:建议包括推荐至医院精神科就诊等。

5.2 方案确定

心理咨询师应根据评估情况制定咨询服务方案,包括但不限于预期目标、解决顺序、所采用技术与方法、时间、周期等。在整个服务实施过程中,心理咨询师都应根据来访者情况变化等实际情况及时调整服务方案,并随着服务的逐渐深入不断补充完善服务方案。

5.3 咨询实施

5.3.1 心理咨询师应按照咨询服务方案运用心理咨询的方法和技术针对来访者的需求及存在的问题与其进行咨询性谈话,根据方法的不同,有可能会为来访者布置家庭作业,或者对来访者进行训练等。

5.3.2 心理咨询服务的时间单位一般为 50 min~60 min,每次 1~2 个时间单位。一般可安排一周一次,必要情况下,也可一周两或三次;当来访者情况比较稳定、趋于好转时,可以安排两周一次或一月一次等。

5.3.3 在咨询过程中,心理咨询师应及时与来访者沟通,对来访者进行阶段性心理评估,了解咨询服务效果,并将其作为调整咨询服务方案和开展下一步服务的依据。

5.3.4 当来访者出现比较严重的心理情况时,心理咨询服务提供者应及时进行转介。

5.4 效果评估

5.4.1 心理咨询服务结束前,心理咨询师应对服务效果进行评估,确认是否达到预期目标。

5.4.2 当预期目标达成或来访者与心理咨询服务提供者另有约定时,心理咨询服务结束;当预期目标未达成时,心理咨询师应分析原因,并根据原因和评估情况,采取有效措施进行处理。

6 服务结束

6.1 心理咨询服务结束时,心理咨询师应引导来访者对整个服务过程进行回顾,并对来访者提出建议,以巩固服务效果、确保来访者获得处理类似心理问题的能力和技巧。

6.2 心理咨询服务结束后,来访者与心理咨询师之间的咨询服务关系随之终止。

7 回访

7.1 在心理咨询服务结束后一段时间内,心理咨询服务提供者应进行服务回访,听取来访者对心理咨询服务的反馈。

7.2 回访方式以电话回访为主,当来访者拒绝接受回访时,应立即终止回访。

8 投诉处理

8.1 心理咨询服务提供者应为来访者提供反馈渠道并建立相关管理机制,确保渠道畅通、平等、公开。

8.2 对于较易解决的问题,应及时答复并处理;对于较难解决的问题,则应及时答复并尽快安排处理。



中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
心理咨询服务 第2部分:服务流程
GB/T 30446.2—2013

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址:www.gb168.cn

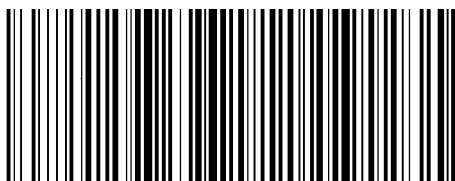
服务热线:400-168-0010

010-68522006

2014年5月第一版

*

书号:155066·1-48827



GB/T 30446.2—2013

版权专有 侵权必究