

Стандарты консультирования YouTalk

Заявка

- Для того, чтобы начать работать с YouTalk, клиент должен оставить на сайте заявку, включающую в себя следующие вопросы:
 - Как к вам можно обращаться?
 - Сколько вам лет?
 - С чем необходима помощь психолога?
 - Обращались ли вы ранее к специалистам?
 - С каким психологом вам было бы комфортнее работать?
- Также необходимо будет выбрать наиболее удобный мессенджер для связи (WhatsApp или Telegram), указать свой номер телефона и емейл
- Поставить галочку напротив согласия с условиями публичной оферты и политикой обработки Персональных Данных
- Если клиент знает промокод на скидку, его следует также указать в заявке

Координатор

- После отправления клиентом заявки, координатор связывается с ним по выбранному мессенджеру не позднее, чем в течение ближайших 24 часов.
- Если координатор по техническим причинам не нашел клиента в выбранном им мессенджере, то пишет ему в другой мессенджер или на почту.
- Координатор, по возможности, общается с клиентом в режиме реального времени, однако при высокой загрузке, нерегулярных ответах самого клиента или в ночное время может переходить на асинхронный формат общения.
- Координатор должен:
 - прояснить запрос и необходимые детали биографии клиента
 - оценить его актуальное состояние
 - рассказать об имеющихся услугах, тарифах и скидках, а также помочь выбрать наиболее подходящий вариант тариф
 - прислать ссылку для оплаты выбранного тарифа
 - передать клиента доступному и максимально подходящему психологу, а также убедиться в том, что последний связался с клиентом и начал общение в оговоренный срок
 - напоминать клиенту о необходимости продлевать оплату
 - сообщать клиенту об акциях и скидках
 - получать обратную связь от клиента как в свободной форме, так и в виде опросников и шкал
 - отвечать на любые неклинические и нетерапевтические вопросы в отношении консультирования YouTalk.

Форматы консультирования YouTalk

Консультирование может проходить в 3-х разных форматах:

1. Видео-консультации
2. Аудио-консультации
3. Переписка
 - a. синхронная (в режиме реального времени)
 - b. асинхронная

В зависимости от количества одновременно присутствующих на сессии клиентов видео-консультации могут быть:

- Индивидуальными (1 клиент старше 18 лет)
- Семейными (2 и более клиента старше 18 лет)
- Детско-родительскими (как минимум, 1 родитель и, как минимум, 1 ребенок)

Переписка и аудио-консультации с психологом проходят только в индивидуальном формате.

Тарифы

«Переписка»

- При оплате 1 недели переписки клиент может писать своему психологу в выбранный им мессенджер (Telegram, WhatsApp), когда, где и сколько захочет в течение 7 дней. Психолог при этом отвечает ему 5 дней в неделю минимум 1-2 раза в день.
- При оплате 1 месяца переписки клиент может писать своему психологу в выбранный им мессенджер (Telegram, WhatsApp), когда, где и сколько захочет в течение оплаченного периода. Психолог при этом отвечает ему 5 дней в неделю минимум 1-2 раза в день. Перерывов и заморозок в данном тарифе не предусмотрено. Суммарное число выходных дней, в которые психолог не отвечает, - 8.
- При оплате 3 месяцев переписки клиент может писать своему психологу в выбранный им мессенджер (Telegram, WhatsApp), когда, где и сколько захочет в течение оплаченного периода. Психолог при этом отвечает ему 5 дней в неделю минимум 1-2 раза в день. Перерывов и заморозок в данном тарифе не предусмотрено. Суммарное число выходных дней, в которые психолог не отвечает, - 24.

«Видео/аудио-консультация»

- При оплате 1 консультации клиент получает 50 минут общения с психологом по видео или аудио в Skype, Zoom или WhatsApp.
- При оплате 4 консультаций клиент получает 4 сессии с психологом в Skype, Zoom или WhatsApp. Каждая сессия длится при этом 50 минут.
- При оплате 12 консультаций клиент получает 12 сессий с психологом в Skype, Zoom или WhatsApp. Каждая сессия длится при этом 50 минут.

«Семейная консультация»

При оплате 1 консультации партнеры получают 50 минут общения с семейным психологом по видео в Skype или Zoom.

«Консультация для родителей и детей»

При оплате 1 консультации родитель/ли и ребенок/дети получают 50 минут общения с психологом по видео в Skype или Zoom.

Оплата услуг

- Клиент получает услугу только по факту оплаты.
 - При первичной заявке психолог связывается с клиентом в течение 24 часов с момента получения YouTalk оплаты на расчетный счет, либо в другой день и время, которые удобны ему для старта работы и согласованы с координатором и психологом.
 - При продлении работы - клиент может продолжить писать своему психологу сразу после получения YouTalk оплаты на расчетный счет. Психолог при этом ответит ему в течение 24 часов с момента получения YouTalk оплаты на расчетный счет.
- Если клиент выбирает только видео/ аудио-консультации, то может оплачивать их с любой периодичностью, согласованной с координатором. При покупке 4 видео-консультаций сразу клиент получает скидку 15%, а при покупке 12 - 21%.
- Оплачивать работу по переписке можно также разными способами. Есть вариант оплатить 3 дня, неделю, месяц и 3 месяца. При оплате месяца и трех месяцев нет возможности приостанавливать работу с психологом и делать перерывы, зато скидка при оплате месяца и трех месяцев будет 15% и 21%, соответственно. Если клиенту будет необходим перерыв, то следует выбирать понедельную оплату. Если он готов работать нон-стоп, то выгоднее купить месяц или 3 месяца.
- В случае, если клиент оплатил неделю переписки и решил добавить к ней видео/аудио-консультацию, то он будет должен дополнительно заплатить полную стоимость видео-/аудио-консультации.
- О необходимости продления оплаты клиенту должен напоминать координатор. Это делается в последний оплаченный день в случае переписки или на следующий день после проведения видео-консультации, а также через определенные промежутки времени, если клиент сделал перерыв в работе.

Сеттинг

- При выборе работы в формате видео/аудио-консультаций рекомендуемая частота и периодичность сессий определяется клиентом вместе с психологом и координатором с учетом запроса клиента, его психологического состояния и финансовых возможностей. Стандартная рекомендуемая частота - 1-2 сессии в неделю.
- При выборе тарифа "Переписка" клиент имеет право делать перерывы любой длительности между рабочими неделями, если выбрал понедельную форму

оплаты. Если оплата помесечная, то перерывы возможны только между оплаченными месяцами. Со своей стороны, YouTalk настоятельно рекомендует работать непрерывно, поскольку перерывы могут иметь негативное влияние на процесс терапии.

- Если клиент оплатил видео/аудио-консультацию, то:
 - Психолог связывается с клиентом, после чего они вместе определяют время начала видео/аудио-консультации.
 - В случае, если клиент решил отменить или перенести данную консультацию менее, чем за 24 часа, то консультация считается проведенной и оплачивается в полном размере.
 - Если сессия пропущена или перенесена по вине психолога, то клиент имеет право выбрать другое время для ее проведения.
- При оплате тарифа "Переписка" на срок неделя, месяц и 3 месяца:
 - В начале работы клиент вместе с психологом определяют, какие дни будут «рабочими», а какие - «выходными» ("выходные" могут идти подряд или быть разнесены в течение недели. Они могут совпадать с буднями и выходными днями, но могут и не совпадать по взаимной договоренности клиента и психолога).
 - По желанию клиента возможно 1 раз в неделю перенести 1 выходной день, но не позднее, чем за 24 часа до начала этого дня.
 - Если клиент этого не сделал и не вышел на связь в тот день, который предполагался «рабочим», то психолог должен в течение дня написать ему сам как минимум 1 раз (узнать, как самочувствие, напомнить, что сегодняшний день предполагался "рабочим" или ответить на прошлый текст клиента).
- Если психолог связался в "рабочий" день с клиентом, а клиент, в свою очередь, не вышел на связь, то день засчитывается, как проведенный «рабочий» и вычитается из тех дней, в которые психолог ему отвечает, а не из дней отдыха психолога.
- Если клиент не пишет 2 дня подряд и более из оговоренных как "рабочие", психолог напишет ему сообщения только в первые 2 дня, после чего временно писать не будет, пока клиент сам ему не ответит.
- Оплата недели переписки действует ровно 7 дней и не может быть увеличена на больший срок за счет прибавления дополнительных рабочих дней в счет пропущенных по вине клиента. Аналогичное правило действует в отношении месяца и 3-х месяцев переписки.
 - Если же в «рабочий» день клиент пишет, а психолог не написал ему ни одного сообщения до окончания суток, то клиенту добавляется 1 «рабочий» день в оплаченный период, либо данный день засчитывается за "выходной" в зависимости от пожеланий клиента.
 - Если в течение «рабочего» дня ни клиент, ни психолог не написали ни одного сообщения, то данный день считается «выходным». Если это произошло после того, как уже прошли 2 «выходных» дня, то клиенту добавляется 1 «рабочий» день к оплаченной им неделе.
- В случае, если данная ситуация происходит после 2-х дней безуспешных попыток психолога связаться с клиентом, то в индивидуальном порядке решается вопрос о продолжении работы.

- При оплате как недели, так и месяца, и 3-х месяцев переписки не предусмотрены "заморозки" (приостановка тарифа + возобновление его через определенный промежуток времени) без каких-либо крайних обстоятельств, не позволяющих оказывать данную услугу непрерывно. Примеры обстоятельств, допускающих "заморозку" при согласовании с координатором:
 - Внезапная срочная командировка клиента или психолога
 - Болезнь клиента или психолога
 - Обстоятельства непреодолимой силы
- Клиент может обозначать свои пожелания в отношении времени ответа психолога, а психолог, в свою очередь, может сообщать, в каком примерно временном диапазоне он сможет ответить, однако ни клиент, ни психолог не обязаны писать или отвечать в какое-то конкретное время. Формат асинхронной переписки не предполагает взаимодействия между психологом и клиентом в режиме реального времени. Единственное условие - ответы минимум 1-2 раза в день в «рабочие» дни. При этом ответом считаются: вопросы, уточнения, интерпретации, поддерживающие комментарии, рекомендации и домашние задания.
- Психолог сам принимает решения о содержании ответов. Для того, чтобы больше времени уходило на прояснение именно терапевтических моментов и работа была более продуктивной, клиенту следует регулярно присылать новый материал, выполнять домашние задания и сообщать об изменении состояния. Если нового материала нет, и встанут организационные вопросы, то прояснение их также считается частью работы психолога и засчитывается за ответы.
- Если у клиента возникают вопросы по организации формата консультирования, он может направлять их своему координатору.
- Наиболее удобный формат работы - когда клиент в течение дня пишет о своих мыслях и переживаниях, а психолог по мере возможности отвечает на предложенный материал.
- Если клиент нуждается в синхронной переписке, он может оплатить ее как «Видео/аудио-консультацию», договориться с психологом заранее о времени и в течение 50 минут в режиме реального времени переписываться с ним в мессенджере.

ВНИМАНИЕ:

Если вам меньше 18 лет или вы находитесь в состоянии, которое угрожает вашей жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других людей, не пользуйтесь YouTalk, позвоните по [телефону доверия](#).