

## СТАНДАРТЫ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ YOUTALK

### Требования к Исполнителям:

Для сотрудничества с YouTalk все Исполнители должны:

1. Установить на телефон или иметь доступ к web-версии 2-х мессенджеров, предлагаемых на выбор клиенту: Telegram и WhatsApp, а также установить и завести аккаунт в Skype.
2. Проверить, что в каждом мессенджере, а также в Skype указано реальное имя Исполнителя. Не должно быть уменьшительно-ласкательных форм имени, прозвищ или ник-неймов.
3. В каждом мессенджере, а также в Skype должна стоять аватарка с профессиональной фотографией Исполнителя.
4. Должен быть регулярный доступ к интернету для переписки с клиентами.
5. А также специальное пространство для проведения видео/аудиосессий по Skype. Это может быть ваш рабочий кабинет или подходящее тихое место у вас дома с максимально нейтральным фоном. Важно, чтобы во время видео/аудиосессий у вас был доступ к хорошему интернету.
6. Если вы планируете отпуск или уезжаете в командировку куда-то, где временно не сможете продолжить работу с клиентами, вы должны предупредить Координаторов YouTalk заблаговременно и отметить в таблице загрузки, а также продумать, как организовать работу клиента на этот период.

### Этапы консультирования:

#### I - 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.

#### II - Координатор:

После отправления клиентом заявки на сайте you-talk.ru, Координатор сервиса связывается с ним по выбранному мессенджеру, как можно раньше, но не позднее, чем в течение ближайших 24 часов.

Координатор, по возможности, общается с клиентом в режиме реального времени, однако при высокой загрузке, нерегулярных ответах самого клиента или в силу определенного времени суток может переходить на асинхронный формат общения.

Координатор должен:

- 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 Исполнителю, 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.

### III - Консультирование YouTalk

Консультирование может проходить в 3-х разных форматах:

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

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

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

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

### **Тарифы**

#### "Переписка"

- При оплате **1 неделя переписки** клиент может писать своему Исполнителю в выбранный им мессенджер (Telegram, WhatsApp), когда, где и сколько захочет в течение 7 дней. Исполнитель при этом отвечает ему 5 дней в неделю минимум 1-2 раза в день.
- При оплате **4 недели переписки** клиент может писать своему Исполнителю в выбранный им мессенджер (Telegram, WhatsApp), когда, где и сколько захочет в течение оплаченного периода. Исполнитель 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 Исполнитель не отвечает, - 8.
- При оплате **8 недель переписки** клиент может писать своему Исполнителю в выбранный им мессенджер (Telegram, WhatsApp), когда, где и сколько захочет в течение оплаченного периода. Исполнитель 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 Исполнитель не отвечает, - 16.
- При оплате **12 недель** клиент может писать своему Исполнителю в выбранный им мессенджер (Telegram, WhatsApp), когда, где и сколько захочет в течение оплаченного периода. Исполнитель 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 Исполнитель не отвечает, -24.

#### "Видео/аудио-консультация":

- При оплате **1 консультации** клиент получает 50 минут общения с Исполнителем по видео или аудио в Skype, Zoom или WhatsApp.
- При оплате **4 консультаций** клиент получает 4 сессии с Исполнителем в Skype, Zoom или WhatsApp. Каждая сессия длится при этом 50 минут.
- При оплате **8 консультаций** клиент получает 8 сессии с Исполнителем в Skype, Zoom или WhatsApp. Каждая сессия длится при этом 50 минут.
- При оплате **12 консультаций** клиент получает 12 сессий с Исполнителем 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 Исполнителем по видео в Skype или Zoom.

#### **Оплата услуг:**

- Клиент получает услугу только по факту оплаты.
- При первичной заявке Исполнитель 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 Исполнителем.
- При продлении работы - клиент может продолжить писать Исполнителю сразу после получения YouTalk оплаты на расчетный счет. Исполнитель при этом ответит ему в течение 24 часов с момента получения YouTalk оплаты на расчетный счет.

## Сеттинг:

- При выборе работы в формате видео/аудио-консультаций рекомендуемая частота и периодичность сессий определяется клиентом вместе с Исполнителем 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 тариф клиента **включает "Видео/аудио-консультацию"**, то:
  - Исполнитель 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 Исполнителя, то клиент имеет право выбрать другое время для ее проведения.
- При оплате тарифа, **включающего "Переписку"**:
  - В начале работы клиент вместе с Исполнителем определяют 5 «рабочих» дней и 2 «выходных» («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 Исполнителя).
  - По желанию клиента возможно 1 раз в неделю перенести 1 выходной день, но не позднее, чем за 24 часа до начала этого дня в часовом поясе клиента.
  - Если клиент этого не сделал и не вышел на связь в тот день, который предполагался «рабочим», то Исполнитель 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 Исполнитель 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 Исполнитель ему отвечает, а не из дней отдыха Исполнителя.
    - Если клиент не пишет 2 дня подряд и более из оговоренных как "рабочие", Исполнитель 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 Исполнитель не написал ему ни одного сообщения до окончания суток, то клиенту добавляется 1 «рабочий» день, либо данный день засчитывается за «выходной» в зависимости от пожеланий клиента.
- Если подобное случается регулярно - то мы вынуждены попрощаться с Исполнителем. Если это разовый форс-мажор - входим в положение.
- Если есть возможность предупредить клиента, что случился форс-мажор, то лучше это сделать и заранее добавить день к переписке, предварительно согласовав с Координатором
  - Если же в «рабочий» день клиент пишет, а Исполнитель 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 Исполнитель 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 Исполнителя 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 Исполнителя

- Болезнь клиента или Исполнителя
- Обстоятельства непреодолимой силы
- Клиент может обозначать свои пожелания в отношении времени ответа Исполнителя, а Исполнитель, в свою очередь, может сообщать, в каком примерно временном диапазоне он сможет ответить, однако ни клиент, ни Исполнитель не обязаны писать или отвечать в какое-то конкретное время. Формат асинхронной переписки не предполагает взаимодействия между Исполнителем 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.
- Исполнитель 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 встают организационные вопросы, то прояснение их также считается частью работы Исполнителя 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 Исполнитель по мере возможности отвечает на предложенный материал.
- Если клиент нуждается в синхронной переписке, он может оплатить ее как «Видео/аудио-консультацию», договориться с Исполнителем заранее о времени и в течение 50 минут в режиме реального времени переписываться с ним в мессенджере.

#### **Клиенты, которым мы вынуждены отказать:**

- Несовершеннолетние
- Люди, находящиеся в состоянии, угрожающем их жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других людей.
  - Люди с суицидальными попытками в анамнезе и суицидальными мыслями сейчас.
  - Люди с суицидальными намерениями сейчас.
  - Люди, планирующие покушение на убийство или насилие.
  - Люди, нарушающие уголовные или этические нормы.
- Люди, находящиеся в измененном состоянии сознания (психоз, воздействие ПАВ).
- Люди, ведущие себя неэтично по отношению к нашему сервису.

#### **Действия в особых случаях:**

- Если возникает любая спорная или сложная ситуация в работе с конкретным клиентом, а также если возникают вопросы сотрудничества с YouTalk в целом, Исполнителю следует ставить в известность Координатора и/или клинического директора и разбирать данную ситуацию в индивидуальном порядке.
- Примеры особых случаев:
  - Терапевтические:
    - Клиент манипулирует / угрожает Исполнителю, ведет себя неэтично
    - Состояние клиента значительно ухудшилось в процессе консультирования
      - Следует запросить супервизию и / или написать в интервизорский чат
      - При необходимости направить клиента ко врачу или другим необходимым ресурсам
    - Клиент на самом деле находится в кризисном состоянии, но не сообщил об этом Координатору при первичном контакте и это вскрылось в процессе работы.
      - Исполнитель должен незамедлительно сообщить Координатору и / или клиническому директору об этом и вместе выработать дальнейшую стратегию работы.
    - Клиент параллельно ходит к другому терапевту
      - Мы не можем отказать в консультировании человеку только на основании того, что он уже работает с другим терапевтом.
      - Мы не можем это запретить или проконтролировать, но важно эти моменты прорабатывать с клиентом.
    - Клиент наблюдается у психиатра, но не следует его рекомендациям.
      - В данном случае необходима супервизия.
  - Организационные:
    - Клиент хочет подключить к консультированию партнера

- В индивидуальном порядке решается вопрос, будет ли это работа с новым Исполнителем или с тем же, с которым работал клиент до этого.
- У клиента возникли жалобы и / или он просит сменить Исполнителя
  - Клиент имеет на это полное право. Главное, сразу сообщить об этом Координатору, чтобы он как можно быстрее среагировал и не дал конфликту эскалировать
- Исполнитель чувствует, что не может работать с данным клиентом и хочет передать его другому Исполнителю
  - В первую очередь этот момент обсуждается с Координатором и / или клиническим директором
  - Во вторую - с клиентом. Ему объясняется данная ситуация и обосновывается необходимость перехода к другому Исполнителю
  - Далее вырабатывается стратегия передачи клиента другому Исполнителю
- Клиент хочет закончить работу
  - Если об этом узнал Исполнитель - сразу же сообщить Координатору. Если узнал Координатор - прояснить ситуацию с клиентом. Связано ли это с каким-то недовольством или с тем, что помощь больше не нужна.
  - Если клиент решил имеющуюся проблему и чувствует, что больше не нуждается в помощи, Координатору важно собрать у него всю необходимую информацию (результаты опросников, отзыв и т.п.)
- Исполнитель собирается в отпуск / командировку
  - Если Исполнитель уезжает куда-то, где он останется без связи, то он должен заблаговременно предупредить об этом Координатора и своих клиентов.
  - Также ему следует дать клиентам рекомендации и домашние задания на период своего отсутствия и подготовить их к перерыву.
  - Если при этом у его клиента возникнет острая потребность в поддержке в этот период - наш сервис обязуется предоставить ему другого Исполнителя.
- Исполнитель не готов продолжать сотрудничать с YouTalk
  - В этом случае, в задачи Исполнителя входит передать всех его активных клиентов новым Исполнителем, а также ввести в курс дела Координатора обо всех клиентах, закончивших работу.
- Неэтичное поведение со стороны Исполнителя:
  - Если мы узнаем про неэтичное поведение Исполнителя, то этот случай рассматривается в индивидуальном порядке на супервизии.
    - Изначально в отношении Исполнителя всегда действует “презумпция невиновности”
    - Если подтверждается факт неэтичного поведения, то мы заканчиваем сотрудничество с этим специалистом.
  - Примеры неэтичного поведения:
    - Харассмент по отношению к клиенту
    - Нетолерантность к его ценностям и взглядам
    - Предложение работать напрямую без YouTalk
    - Обсуждение политики ценообразования с клиентом
    - Направление клиента в очную терапию без необходимости.

#### **Утвержденная система санкций**

1. Если приходят жалобы от клиента, относящиеся к нарушению сеттинга Исполнителем, и после прояснения деталей (сбор информации от клиента, Исполнителя и общей информации о прецедентах у Координатора) эта информация подтверждается – клиенту возвращаются деньги, Исполнителю данная сессия/неделя не оплачивается + проводится беседа о том, какие были ошибки, почему важно соблюдать сеттинг.

В нарушения сеттинга входит:

- Опоздание на сессию или пропуск сессии
- Отсутствие минимум 1-2 содержательных сообщений клиенту в рабочий день по тарифу переписки
- Предупреждение клиента о переносе сессии меньше, чем за 24 часа (исключая форсмажор)
- Присутствие на сессии в неподобающем виде (спросонья, запыхавшись и так далее)
- Плохое или прерывистое качество связи, так как вы знали о назначенной скайп-сессии и необходимо подготовиться к ней

2. После беседы снова начинается испытательный срок, по итогам которого решается, будем ли мы продолжать сотрудничество или нет. При отсутствии негативных отзывов и низких оценок – продолжаем работу. При наличии – начинается процесс прояснения деталей работы, и при подтверждении ошибок со стороны Исполнителя – сотрудничество прекращается.
3. Если приходят жалобы, относящиеся к качественной и содержательной составляющих работы Исполнителя, начинается процесс прояснения деталей (сбор информации от клиента, Исполнителя и общей информации о прецедентах у Координатора). Приветствуется прохождение Исполнителем по данному клиенту супервизии и предоставление сервису отзыва от супервизора. По итогу сбора информации, решение о дальнейшем сотрудничестве принимается в индивидуальном порядке.
4. Также начинается испытательный срок после подобных жалоб и действуем как в пункте 2.

**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.**