

ПАМЯТКА ДЛЯ КЛИЕНТА (МАРТ, 2022)

Уважаемый клиент, «Памятка» содержит **несколько правил**, соблюдение которых делает наше сотрудничество **возможным** и более **эффективным**.

Да, знаю, что текст выглядит достаточно «казённо» и несколько сурово, но содержание достаточно простое и элементарное.

Содержание «Памятки» – не мой «личный каприз». Это общепринятые правила, которым **около ста лет** (кроме раздела об онлайн-консультациях).

Если у вас есть уточнения, пожелания и вопросы по содержанию «Памятки», **задайте** их на первой консультации.

ОБЩЕЕ

1. Наша встреча называется **«сессия»** или «консультация».
2. Сессия длится **45-50** минут.
3. Цель/задача, с которой мы работаем, называется **«запрос»**.
4. Наш договор называется **«контракт»**.
5. **«Экологично»** – безопасно для нас обоих, безопасно для окружающих.
6. Мы не заинтересованы в **нарочном** затягивании процессов, как и

в форсировании процессов.

7. Мы имеем право открыто **обсуждать** наши отношения, данный контракт и другие вопросы.

8. **Сеттинг** – это всё, что касается организации процесса.

Эта «Памятка» – часть сеттинга.

Также к сеттингу относятся: размер оплаты, периодичность сессий, продолжительность контракта и прочее.

ДЛИТЕЛЬНОСТЬ КОНТРАКТА

1. Как правило, из которого бывают исключения, работа строится по одной из форм:

- **«фокусная»** (от слов «сосредоточение», «краткосрочность»), количество сессий определяем заранее;

- **«поддерживающая»**, работа до результата, количество сессий не определяем или определяем приблизительно.

«Фокусная» — ближе к **коучингу** и краткосрочной терапии.

«Поддерживающая» — ближе к классическому **психоанализу** и **психологическому консультированию**.

2. Минимальный контракт – **четыре сессии**.

3. **Психоанализ** — это длительный процесс. Таков метод.

В психоанализе контракты делятся по 3-5 лет. В классическом подходе «завершенным» считается 7-летний личный анализ.

4. В любой момент мы можем «переговорить» контракт, то есть **внести изменения**, например, в его длительность, изменить ваш запрос и т.п.

5. **Сеттинг** оговариваем заранее и в рабочем порядке.

6. Сессии проводим **в одно и то же** время.

Например: по вторникам с 13 часов или по понедельникам и четвергам с 19 часов.

Так удобнее планировать ваше и мое время.

ПЕРЕНОС СЕССИЙ

1. Мы **не отменяем** запланированные сессии, а **переносим** сессии при необходимости: отпуск, командировка и т.п.

2. Перенос сессии считается осуществленным, если обе стороны приняли и осознали информацию, в чем **обе стороны** обязаны удостовериться.

3. **Одностороннее** оставление сообщений в чатах социальных сетей **не** является способом экстренной связи.

4. О переносе сессии мы предупреждаем друг друга заранее и назначаем следующую сессию таким образом, чтобы **общее число**

сессий оставалось неизменным.

О переносе сессии мы сообщаем **не позднее**, чем за сутки до сессии.

4. Перенос (**отказ**) от сессии в день сессии считаем односторонним отказом от сессии.

5. Если сессию пропускает (прогуливает) клиент, то он **оплачивает** ее, как если бы она состоялась.

6. Если сессию пропускаю (прогуливаю) я, то следующую сессию провожу **бесплатно**.

7. Исключение – форс-мажорные обстоятельства (см.далее).

КАК ПЕРЕНЕСТИ ВРЕМЯ СЕССИИ?

1. Как **Неправильно**?

Отправить смс, сообщение в почту и т.п., пример: «Сегодня я не приду. Как смогу — сообщу».

2. Как **Правильно**?

Отправить смс, сообщение в почту и т.п., пример:

«Добрый день! Это N. Завтра начальник отправляет в тайгу. Прошу перенести нашу встречу на такое-то число, во столько-то».

Далее — получить от меня **подтверждение переноса** сессии.

Или:

«Добрый день! Это N. Форс-мажор, везу собаку в вет.клинику.

Прошу перенести нашу встречу на такое-то число, во столько-то».

Далее — получить от меня **подтверждение переноса** сессии.

Если время сессии прошу перенести я, то **сделаю так же** – назначу другой день и время.

3. Прошу помнить, что телефон и мессенджеры давно изобрели, поэтому, если вы **физически** не можете присутствовать на сессии в кабинете, попросите **дистанционную** сессию (он-лайн).

4. В нашей работе важна **стабильность** и **беспрерывность**.

5. Предпочтительный **способ** для сообщений о переносе сессии мы определим совместно.

ЗАВЕРШЕНИЕ КОНТРАКТА

Клиент имеет право прервать работу в любой момент, но **«молчаливое»** прерывание контракта нельзя назвать экологичным.

В длительном контракте, мы проводим от одной до трех сессий с целью завершить работу экологично.

Если у вас появилось желание внезапно прервать контракт,

сообщите мне об этом **на сессии**, обсудим.

ОПЛАТА

1. На первой сессии клиент **оплачивает первую и последнюю** сессии.
2. При работе **дистанционно** (он-лайн) клиент оплачивает сессию **за 1-2 дня** до сессии и только **после согласования** времени следующей сессии.
3. При работе в кабинете клиент оплачивает сессию **по окончании** сессии.
4. Я имею право **изменить** размер оплаты и **аргументирую** изменения.

Повышение стоимости сессии, как правило, происходит **один раз в год** в длительных контрактах.

ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

1. При возникновении **форс-мажорных** обстоятельств сессию можно перенести **в день** сессии.

Форс-мажорные обстоятельства: болезнь, повлекшая

неспособность передвигаться и/или говорить, смерть близких и подобные экстра-ординарные обстоятельства, при которых **невозможно участвовать** в сессии ни в кабинете, ни дистанционно (он-лайн).

2. При возникновении **проблем в работе Интернет-провайдеров** (если мы работаем он-лайн), мы связываемся друг с другом доступными способами и договариваемся о переносе сессии.

3. Во время сессий **запрещено** находиться в состоянии измененного сознания, то есть в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, под воздействием медикаментов, влияющих на внимание.

Это крайне неэкологично, в первую очередь, для вас.

4. Лень, нежелание идти на сессию, проблемы с общественным транспортом, падение баланса на счете и тому подобные казусы **обстоятельствами непреодолимой силы не являются.**

5. Бывает редко, но иногда случается...

Активная переписка **в перерывах между сессиями** (если мы о ней не договаривались) не входит в наш контракт.

Прошу то, что вы, возможно, захотите прислать на мой электронный адрес с темой: «А вот я забыл/а добавить!..» — **сконтейнировать** (от слова «контейнер») и принести на следующую сессию.

Ввязывание в переписку вне сессий — это нарушение сеттинга со стороны клиента.

Если нужно «срочно-срочно», то просто договоритесь о **внеочередной** сессии.

КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

Я гарантирую **конфиденциальность** (запрет на передачу информации третьим лицам).

Даже, если мне понадобится **супервизия**, я спрошу разрешения у вас или обязательно поставлю вас в известность о супервизии.

Рекомендация клиенту: насколько это возможно — **сохранить нашу работу в тайне** и тем более — её **содержание**.

Каким бы ни был ваш запрос, его лучше держать в тайне даже от близких людей, потому что наша работа – это **ваше личное пространство**, сугубо личное и интимное.

То, что создается в процессе нашей работы, достаточно легко «расплескаться», а создавать труднее, чем разрушать.

С моей стороны гарантирую полную конфиденциальность, а с вашей стороны не могу и не имею право «запретить говорить», но могу рекомендовать **соблюдение конфиденциальности и с вашей стороны**.

Для того, чтобы наша работа стала действительно эффективной, нужны многие факторы, один из них — **умение контейнировать** информацию.

Как невозможно сварить суп, размахивая кастрюлей, так невозможно зреть процессам, раздавая информацию «направо и налево».

КАК ОРГАНИЗОВАТЬ ВАШЕ МЕСТО В ОН-ЛАЙН?

1. Если у вас есть **наушники и микрофон** (гарнитура), то лучше пользоваться гарнитурой.
2. Вы должны знать, что в комнате/ помещении вы **один/ одна**, и никто не сможет что-то услышать, не помешает нарочно или случайно.
2. В онлайн-консультировании клиент всегда **звонит сам** (первый): точно так же, как клиент **сам входит** в «обычный» кабинет.

РЕКОМЕНДАЦИИ

Сразу внесите в ваши контакты **номер моего телефона**, чтобы при возникшей необходимости не пришлось его искать и «нервничать».

Также рекомендую положить мой сайт в закладки вашего браузера. На сайте можно найти все контакты и другую информацию.

+7(982)638-00-68

[ОСНОВНОЙ САЙТ](#)

С уважением,
Елена Нечаева,
ваш психоаналитик и коуч