



Регламент замен психологов в проекте “Психолог в люди”

Уважаемые клиенты, просим вас внимательно ознакомиться с регламентом замены специалиста

Мы понимаем, что комфорт и доверие между клиентом и специалистом — основа продуктивной работы.

Именно поэтому мы предусмотрели возможность **однократной замены психолога**, если вы чувствуете, что не готовы продолжать работу с текущим специалистом.

Общие условия:

- Вы можете **один раз** запросить замену специалиста — **до или после первой консультации**.
- Повторная замена не предоставляется, за исключением ситуаций, описанных ниже.
- Замена осуществляется по **уважительным причинам**, которые указаны далее.

Основания для замены, которые учитываются в лимит:

Вы можете запросить замену специалиста по следующим причинам:

1. **Несовпадение часовых поясов или графиков**, из-за которых невозможно согласовать удобное время встреч **после нескольких попыток**. *(после первой консультации)*
2. **Языковой барьер**, мешающий комфортному общению. *(после первой консультации)*
3. **Сложности с оплатой**. Клиент не может перевести средства в страну проживания специалиста после нескольких совместных попыток найти общий способ оплаты. Также, инструкции вы можете запросить у менеджера из Отдела Заботы. *(после первой консультации, либо до первой консультации, если клиент отказывается пробовать произвести оплату в страну психолога)*
4. Психолог не обладает **необходимой компетенцией** для работы с вашим запросом *(после первой консультации)*
5. **Личные предпочтения**, такие как религиозные взгляды, пол специалиста, страна проживания и т.п. *(до и после первой консультации)*

- **Не сложился контакт** со специалистом на первой консультации или до нее (до и после первой консультации)
-

Исключения — замены, которые не учитываются в лимит:

В следующих случаях замена возможна **без учета лимита**:

До первой консультации:

- Несовпадение часовых поясов или графиков, при котором не удастся согласовать встречи **после нескольких попыток**.
- Объективные сложности с оплатой (подтвержденные попытки перевести оплату, без отказа клиента от поиска вариантов и попыток).
- **Неорганизованность или непрофессионализм** психолога (игнорирование сообщений, регулярные срывы договоренностей без предупреждения и пр.).
- Если при распределении **не были учтены заранее озвученные пожелания клиента** по языку, полу или стране проживания специалиста.

После первой консультации:

- Психолог самостоятельно завершил с вами работу до 5-й сессии включительно по независящим от вас причинам.
 - Психолог вышел из проекта до 5 сессии включительно.
-

Если вы попадаете под один из пунктов и хотите запросить замену — напишите, пожалуйста, в **Отдел Заботы** с кратким описанием причины и приложите скриншоты переписки с психологом, для подтверждения причины. Мы рассмотрим ваш запрос индивидуально и постараемся найти для вас максимально подходящего специалиста.

**С уважением,
команда проекта “Психолог в люди”**

По всем орг. вопросам: [+77713974227](https://t.me/psicholog_v_lyudi) (WhatsApp)