



درمان جوی گرامی

از اعتماد شما به نوجان کلینیک سپاسگزاریم. موارد زیر برای بهره‌مندی بهتر شما از جلسات و بر اساس پروتکل‌های حرفه‌ای و اخلاقی روان‌شناسی تنظیم شده‌اند. از آنجا که حضور در نخستین جلسه شما به منزله موافقت با این موارد است، خواهشمندیم آن‌ها را با دقت مطالعه کنید و در صورتی که هر ابهامی دارید، با ما در میان بگذارید.

این فایل در دو بخش آماده شده است:

الف. چارچوب برگزاری جلسات

ب. پیشنهادهایی برای بهره‌مندی بهتر از جلسات

چارچوب برگزاری جلسات

۱) جلسات در چه بستری برگزار می‌شود؟

جلسات از طریق تماس تصویری در برنامه تیمز (Microsoft Teams) یا گوگل میت

(Google Meet) برگزار می‌شود.

- تیمز: اگر جلسه شما از طریق تیمز برگزار می‌شود، پس از دریافت لینک تیمز درمانگر از پذیرش، به درمانگر پیام دهید و مطمئن شوید که پیام شما دریافت شده است. برای شروع جلسه خود نیز رأس ساعت، تماس را با درمانگر برقرار کنید. اگر تا به حال با این برنامه کار نکرده‌اید و سؤالی در این باره دارید، به همکاران پذیرش اطلاع دهید تا شما را راهنمایی کنند.
- گوگل میت: اگر جلسه شما از طریق لینک گوگل میت برگزار می‌شود، در ساعت مقرر وارد لینک شوید و منتظر بمانید تا درمانگر حضور شما را تأیید کند. برگزار می‌شود.

۲) امکان ضبط صوتی یا تصویری جلسه درمانی وجود دارد؟

در راستای حفظ حریم خصوصی و رعایت اصل رازداری، ضبط صوتی یا تصویری جلسات توسط درمانگر یا درمان‌جو ممنوع است؛ مگر در شرایط خاص، با توافق هر دو طرف و با اطلاع کلینیک.

۳) مدت زمان هر جلسه چقدر است؟

مدت زمان هر جلسه به طور پیش‌فرض ۴۵ دقیقه است، مگر آن‌که بین شما و درمانگر توافقی دیگر در این زمینه ایجاد شود. در برخی موارد، جلسات ممکن است با زمان‌بندی متفاوتی برگزار شوند؛ مثل جلسات ۳۰ دقیقه‌ای برای کودکان یا جلسات ۶۰ دقیقه‌ای در برخی انواع زوج‌درمانی، که این هم بستگی به توافق میان شما و درمانگر دارد.

۴) اگر جلسه بیشتر از ۴۵ دقیقه طول بکشد، باید هزینه پردازم؟

گاهی جلسات ممکن است چند دقیقه بیشتر از ۴۵ دقیقه طول بکشند. در آن صورت نیاز ندارید هزینه جداگانه‌ای بابت دقائق بیشتر جلسه خود پردازید.

۵) برای زمان و ساعت جلسات بعدی باید با پذیرش هماهنگ کنم؟

برای جلسات دوم به بعد، نیازی به هماهنگی دوباره زمان جلسه با پذیرش نیست، چراکه جلسات شما در همان روز و ساعتی که جلسه اول برگزار شده (مثلاً شنبه‌ها ساعت ۱۳) ادامه خواهد یافت؛ مگر آن‌که در جلسه اول با توافق درمانگر، زمان دیگری برای ادامه جلسات تعیین کنید.

۶) هزینه جلسات بعدی را چگونه پردازم؟

مقدار ویزیت و نحوه پرداخت برای جلسات دوم و به بعد تغییر نمی‌کند و نیاز است شما برای جلسات بعدی نیز همان ویزیت جلسه اول را با همان روش پرداختی که برای جلسه اول پرداخت کرده‌اید، پرداخت بفرمایید. البته ممکن است بعد از جلسه اول توافقی میان شما و درمانگر برای تغییر مبلغ یا نحوه پرداخت ویزیت صورت بگیرد که در آن صورت درمانگر به پذیرش اطلاع می‌دهد و پذیرش ما نیز پیام تأیید را در واتس‌آپ برای شما ارسال می‌کند.

۷) در صورت نیاز به کنسل کردن جلسه، چگونه باید اطلاع دهم؟

دو نوع کنسل کردن در طول روند روان‌درمانی رخ می‌دهد: پیش‌بینی‌شده و غیرمنتظره.

۱. کنسل کردن به خاطر اتفاق پیش‌بینی‌شده: وقتی نیاز دارید یک جلسه درمانی را به خاطر

برنامه‌ای پیش‌بینی‌شده در آینده که با جلسه تداخل دارد (مثل سفر یا رویداد مهم دیگر)

کنسل کنید، خیلی بهتر است از قبل در جلسه با درمانگر درباره آن صحبت کنید تا در صورت امکان جلسه شما به روز دیگری منتقل شود یا در صورتی که امکان‌پذیر نبود، آن جلسه کنسل شود.

۲. **کنسل کردن به دلیل غیرمنتظره:** ممکن است نیاز داشته باشید که یک جلسه را به دلیل یک اتفاق غیرمنتظره کنسل کنید. در این صورت، بهتر است ابتدا یک پیام در برنامه تیمز یا واتس‌آپ به درمانگر بدهید و نیازتان به کنسل کردن جلسه را با او در میان بگذارید. در این شرایط، توافق شما و درمانگر برای کنسل یا جابجا کردن آن جلسه، شرط اصلی تصمیم‌گیری است و ما تابع توافق شما برای همان جلسه هستیم.

۸) هزینه کنسلی جلسات به چه ترتیب است؟

به طور کلی کنسل کردن جلسات به نظم هفتگی روند روان‌درمانی آسیب می‌زند و بهتر است جلسات روان‌درمانی به شکل منظم و هفتگی برگزار شوند تا مسائل به شکل مستمر مورد بررسی و گفت‌وگو قرار گیرند. با این حال، در صورت نیاز به کنسل کردن، به خاطر داشته باشید که قوانین کنسلی بیش از هرچیز به توافق شما و درمانگر بستگی دارد. اما به طور پیش‌فرض، قوانین کنسلی در نوجان به این شکل است:

- اگر حداقل ۴۸ ساعت قبل از جلسه، نیازتان به کنسل کردن جلسه را با درمانگر در میان گذاشته باشید و شما و درمانگر توافق کرده باشید که آن جلسه بدون هزینه کنسل باشد، هزینه‌ای متوجه شما نمی‌شود.
- اگر در کمتر از ۴۸ ساعت مانده به جلسه درخواست کنسل کردن را با درمانگر مطرح کرده باشید یا اساساً در جلسه شرکت نکنید، هزینه کنسلی معادل کل ویزیت آن جلسه است.
- خدمت شریف‌تان یادآوری می‌کنیم که این دو شرط بالا، ممکن است بر اساس توافق میان شما و درمانگر برای جلسات بعدی تغییر کند و سیستم پذیرش تابع توافق دوجانبه شما و درمانگر است.



۹) می‌توانم روال جلساتم را بعداً تغییر دهم؟

به طور کلی هر نوع تصمیم‌گیری درباره تغییر دادن روال توافق‌شده جلسات (از جمله قوانین کنسلی، افزایش یا کاهش ویزیت، تغییر روش پرداخت و نظایر این‌ها) وابسته به گفت‌وگو و توافق میان درمانگر و درمان‌جو است. درمانگر نتیجه توافق با شما درباره تغییر در روال را به پذیرش اطلاع می‌دهد و سپس پذیرش تأییدیه را در چت واتس‌اپ برای شما ارسال می‌کند.

۱۰) می‌توانم ویزیت جلسات را هرچند هفته یک‌بار پرداخت کنم؟

ما برای ثبت و ضبط اطلاعات مربوط به جلسات ترجیح می‌دهیم ویزیت هر جلسه را همان روز برگزاری جلسه دریافت کنیم. با این حال، اگر فکر می‌کنید پرداخت ویزیت چند جلسه به طور یک‌جا برای شما راحتی قابل توجهی ایجاد می‌کند، می‌توانید تا سه جلسه را با هم به شکل یک‌جا پرداخت کنید.

۱۱) می‌توانم برای جلساتم نامه بگیرم که به بیمه ارائه دهم؟ به طور کلی بله، با این شرایط:

- اگر در ایران هستید: نامه را به شکل نسخه الکترونیکی روی سربرگ، به همراه مهر و امضا، می‌توانیم ارائه دهیم. این نامه شامل اطلاعات شما و جلسات برگزارشده مورد نظر شما است.
- اگر خارج از ایران هستید: مطمئن نیستیم که نامه ما مورد تأیید بیمه شما قرار بگیرد، چرا که غالباً شرکت‌های بیمه تمایل دارند نامه خدمات روان‌درمانی و روان‌پزشکی را از متخصصی که در همان حوزه استانی یا کشورشان فعالیت دارد، دریافت کنند. با این حال امکان ارائه نسخه الکترونیکی نامه به زبان انگلیسی، به همراه مهر و امضا، وجود دارد.

۱۲) اگر نیاز به جلسه فوری داشته باشم باید چه کنم؟

به درمانگرتان در تیمز یا واتس‌اپ (بسته به این‌که بر چه بستری راه ارتباطی دارید) پیام دهید و نیازتان را اعلام کنید. درمانگر در صورت امکان، زمان پیشنهادی را به شما اعلام می‌کند. در صورت توافق و برگزاری جلسه، درمانگر همکاران پذیرش را از این جلسه اضافه آگاه می‌کند و همکاران پذیرش نیز تأییدیه برگزاری این جلسه را در واتس‌اپ برای شما ارسال می‌کنند و شما رسید پرداخت آن جلسه را طبق روال برای همکاران پذیرش ارسال می‌کنید.



پیشنهادهایی برای بهره‌مندی بهتر از جلسات

۱. **حفظ حریم شخصی در انتخاب مکان مناسب:** با توجه به اهمیت حفظ حریم شخصی در طول جلسه، پیشنهاد می‌کنیم اطمینان حاصل کنید که اگر در اتاق‌های کنار شما افراد دیگری حضور دارند، صحبت‌های شما برای آنها قابل شنیدن نباشد. در غیر این صورت، ممکن است (حتی ناخودآگاه) از بیان برخی مسائل مهم خودداری کنید و این موضوع می‌تواند به کیفیت گفت‌وگو و روند درمان آسیب بزند. ترجیحاً فضایی را انتخاب کنید که کمترین نزدیکی را به دیگران دارد.

۲. **مدیریت تمرکز حین جلسه:** در راستای حفظ تمرکز و بازدهی جلسه پیشنهاد می‌کنیم که:

- از انجام کارهای دیگر حین جلسه (مثل اجرای یک برنامه در کامپیوتر)، خودداری نمائید.
- در صورت امکان دستگاه‌تان را روی حالت پرواز یا «مزاحم نشوید» (Do Not Disturb) قرار دهید تا تماس‌ها و پیام‌های احتمالی حین جلسه، تمرکزتان را به هم نزنند.
- ترجیحاً مکانی را برای جلسه انتخاب کنید که دور از عوامل مزاحم باشد.
- بهتر است طوری برنامه‌ریزی کنید که حدود ۱۵ دقیقه پیش و پس از جلسه روان‌درمانی کاری نداشته باشید و بتوانید ذهن‌تان را بیشتر در اختیار فضای جلسه قرار دهید. برای نمونه، اگر جلسه‌تان ساعت ۱ است، بازه زمانی ۱۲:۴۵ تا ۱۳:۱۵ را برای خود خالی بگذارید و در صورت نیاز، به دیگران اطلاع دهید که در این مدت در دسترس نخواهید بود. هرچه ذهن‌تان آزادتر باشد، جلسه مؤثرتر خواهد بود.

۳. **اینترنت و شارژ کافی:** پیشنهاد می‌کنیم پیش از آغاز جلسه از کیفیت اتصال اینترنت، داشتن حجم کافی اینترنت برای جلسه و همچنین میزان شارژ باتری دستگاه‌تان اطمینان حاصل نمائید. در صورت تمام شدن اینترنت یا باتری حین جلسه، کیفیت گفت‌وگو آسیب می‌بیند و ممکن است وقت شما از دست برود.

۴. **تنظیم زاویه دوربین:** پیش از شروع جلسه، بهتر است دوربین دستگاه (لپ‌تاپ، موبایل یا تبلت) را طوری تنظیم کنید که تصویر شما ثابت و واضح باشد. بهتر است دوربین طوری قرار گیرد که بالاتنه، شامل صورت، شانه‌ها و دست‌ها، به‌خوبی دیده شود. اگر از موبایل استفاده می‌کنید، آن را روی پایه یا سطحی ثابت بگذارید تا مجبور نباشید آن را با دست نگه دارید، چون این کار ممکن است تمرکزتان را از بین ببرد. توصیه می‌کنیم برای برقراری تماس تصویری، در صورت امکان به جای تلفن همراه از



تبلت یا لپ‌تاپ استفاده کنید تا تصویری بزرگ‌تر و شفاف‌تر از درمانگر داشته باشید که این به برقراری ارتباط بهتر کمک می‌کند.

۵. **افزایش آگاهی:** هرچه بیشتر با روال روان‌درمانی، حقوق خودتان و درمانگر آشنا باشید، می‌توانید نتیجه‌ی بهتری هم از جلسات روان‌درمانی‌تان بگیرید. برای همین توصیه می‌کنیم نوجان را در شبکه‌های اجتماعی دنبال کنید تا به مطالبی که درباره‌ی این موضوعات در وبسایت و شبکه‌های اجتماعی منتشر می‌کنیم، دسترسی داشته باشید.

۶. **کنار شما هستیم:** لطفاً هر نوع ابهام یا احساس ناخوشایند در هر بخشی از فرآیند رزرو و برگزاری جلسات تجربه کردید، آن را با درمانگر یا ما در میان بگذارید. تمام راه‌های ارتباطی با ما در بخش «تماس با ما» در وبسایت در دسترس است. شما همچنین می‌توانید به سادگی به همکاران پذیرش در واتس‌آپ پیام دهید و درخواست تنظیم یک جلسه با سوپروایزر درباره‌ی موضوعی داشته باشید که برایتان دغدغه ایجاد کرده است. برای ما امنیت روانی و آرامش خاطر شما در بالاترین اولویت قرار دارد و مایلیم تجربه‌ای خوشایند در تمام این مسیر داشته باشید.

با سپاس دوباره از اعتمادتان به نوجان

و آرزوی جلسات پر بار و مؤثر در راستای دستیابی به «جانی نو»

کلینیک نوجان