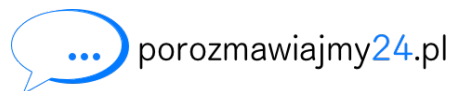


Manual dla kadry



O projekcie

Projekt "www.porozmawiajmy24.pl" realizowany jest przez Fundację Gospodarczą im. Karola Marcinkowskiego z siedzibą w Ciechanowie w ramach grantu przekazanego przez DGA S.A. Projekt „Inkubator Innowacji Społecznych Wielkich Jutra”, Temat: Usługi opiekuńcze dla osób zależnych, (<http://inkubatorwielkichjutra.pl/>).

Projekt „Inkubator Innowacji Społecznych Wielkich Jutra”, Temat: Usługi opiekuńcze dla osób zależnych, (<http://inkubatorwielkichjutra.pl/>). Idea mikrograntów została przygotowana i zaimplementowana przez Ministerstwo Rozwoju w ramach IV Osi Priorytetowej Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój (Działanie 4.1: Innowacje społeczne), współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Spis treści

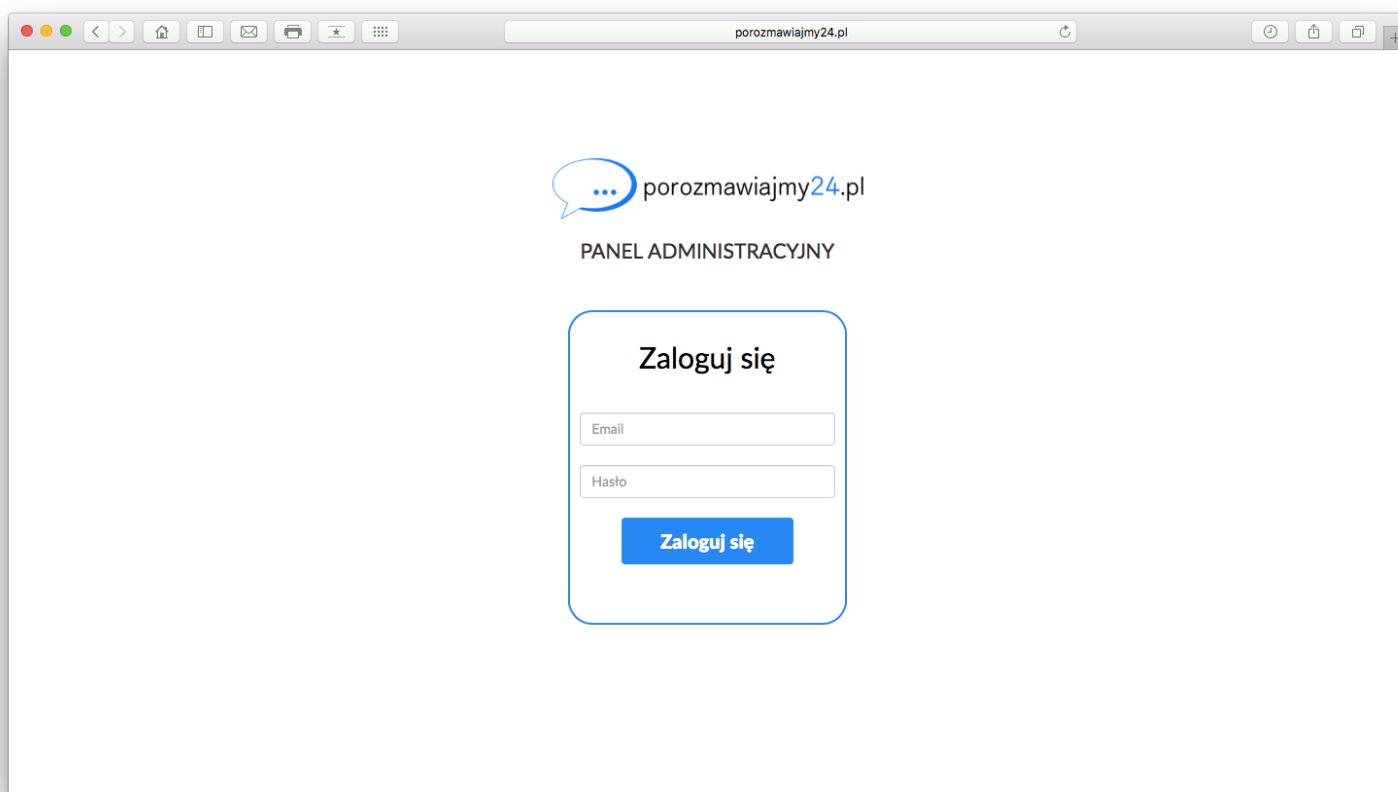
- I. Instrukcja obsługi platformy dla Słuchacza i Specjalisty.
- II. Świadczenie usług.

I. Instrukcja obsługi platformy dla Słuchacza i Specjalisty.

Panel Administracyjny - Słuchacz

1. Panel administracyjny znajduje się pod adresem **porozmawiajmy24.pl/login**
2. Każdy Słuchacz posiada swój unikatowy login i hasło nadawane przez Administratora.

Zaloguj się do panelu administracyjnego za pomocą przekazanego loginu (email) i hasła



porozmawiajmy24.pl

PANEL ADMINISTRACYJNY

Zaloguj się

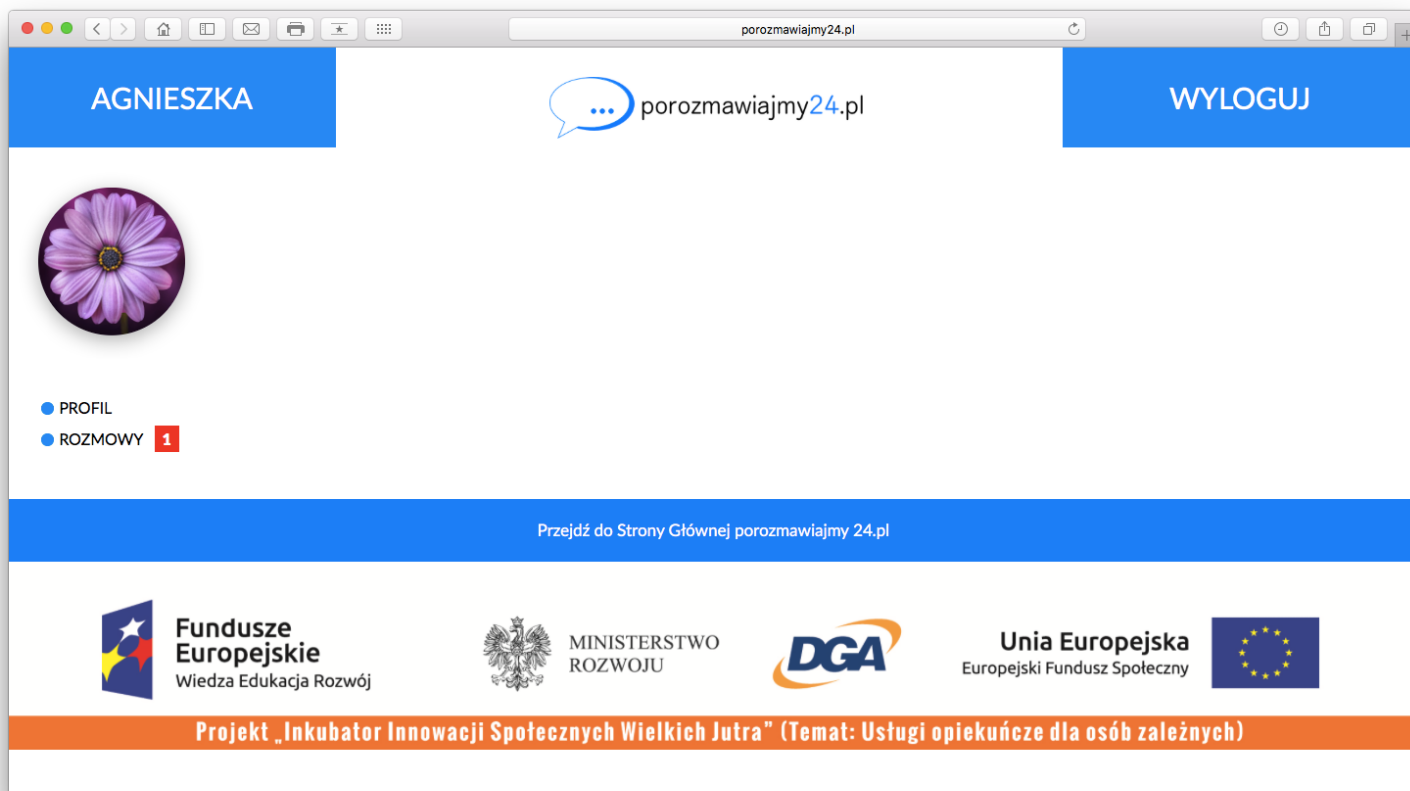
Email

Hasło

Zaloguj się

Konto Słuchacza składa się z:

- Profil
- Rozmowy



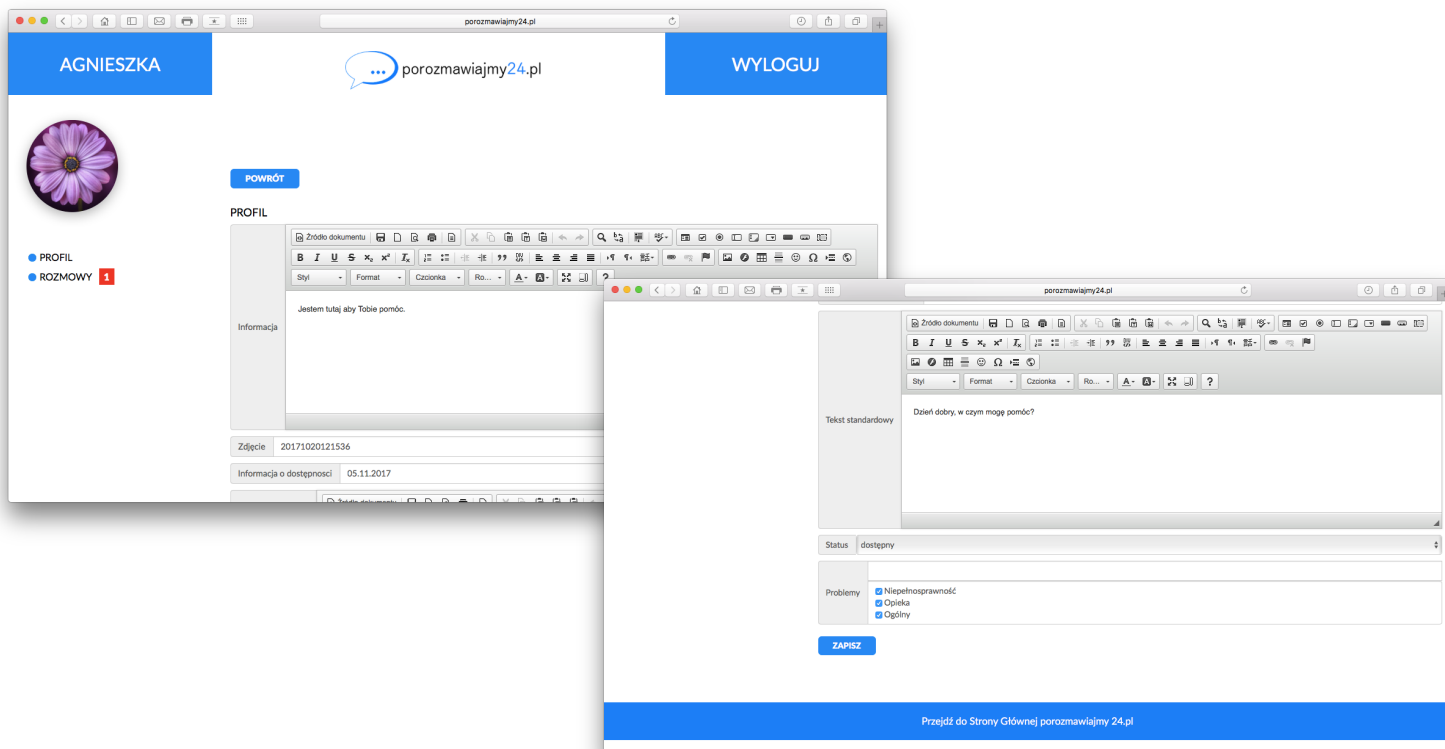
The screenshot shows a web browser window with the URL `porozmawiajmy24.pl`. The page header features a blue navigation bar with the name **AGNIESZKA** on the left, a chat icon and the text `porozmawiajmy24.pl` in the center, and a **WYLOGUJ** button on the right. Below the header is a profile picture of a purple flower. A menu on the left side includes **PROFIL** and **ROZMOWY 1**. A blue bar below the menu contains the text `Przejdź do Strony Głównej porozmawiajmy 24.pl`. The footer of the page is identical to the top header, featuring logos for Fundusze Europejskie, Ministerstwo Rozwoju, DGA, and Unia Europejska, along with the project title: `Projekt „Inkubator Innowacji Społecznych Wielkich Jutra” (Temat: Usługi opiekuńcze dla osób zależnych)`.

Profil Słuchacza

W Profilu Słuchacza składa się z poniższych sekcji

- Informacja - tutaj możesz wpisać krótki tekst o sobie. Będzie on widoczny pod zdjęciem na podstronie „Wybierz Słuchacza”
- Zdjęcie - jest nadawane przez Administratora
- Informacja o dostępności - jeśli w sekcji „Status” jesteś „nieдоступny” wpisz datę twojej dostępności np. 02.12.2017
- Tekst standardowy - jest to powitanie, które automatycznie zostanie wyświetlone na czacie w chwili kiedy użytkownik rozpocznie chat
- Status
 - dostępny: oznacza, że jesteś widoczny dla użytkownika i może z tobą rozpocząć chat
 - zajęty: oznacza, że prowadzisz obecnie rozmowę, użytkownik nie może połączyć się z tobą; połączenie będzie możliwe po zakończeniu rozmowy
 - niedostępny: oznacza, że jesteś dostępny; wpisz w sekcji „Informacja o dostępności” datę twojej dostępności np. 02.12.2017
- Tematy rozmów - widoczne są na podstronie „Wybierz temat rozmowy”; zaznacz tematy w których będziesz świadczył pomoc. Tematy rozmów nadawane są przez Administratora.

Pamiętaj! Jeśli dokonałeś jakichkolwiek zmian i chcesz je zachować kliknij ZAPISZ



Rozmowy

- Jeśli pojawi się cyfra 1 na czerwonym tle przy sekcji „Rozmowy” oznacza to, że masz oczekującą osobę na czacie
- Kliknij „Rozmowy”
- Po przejściu do „Rozmowy” zobaczysz oczekujący czat (temat czatu)
- Aby przejść do czatu z użytkownikiem kliknij „Przejdź do rozmowy”
- Jeśli chcesz zakończyć czat jako zwykłą rozmowę kliknij „Zakończ”
- Jeśli rozmowa twoim zdaniem nosi znamiona stalkingu kliknij „Stalking”.

AGNIESZKA

porozmawiajmy24.pl

WYLOGUJ

Temat: Niepełnosprawność
Data: 2017-11-07 18:01:43
IP: 46.182.97.114
Proxy: 46.182.97.114
Host: m114.class97.petrotel.pl

PRZEJDŹ DO ROZMOWY

PROFIL
ROZMOWY 1

porozmawiajmy24.pl

O PROJEKCIE REGULAMIN BAZA WIEDZY KONTAKT ZALOGUJ SIĘ ZAREJSTRUJ SIĘ

Rozmawiasz z Temat rozmowy: Niepełnosprawność Stalking Zakończ

Dzień dobry, w czym mogę pomóc?
2017-11-07 18:01:43

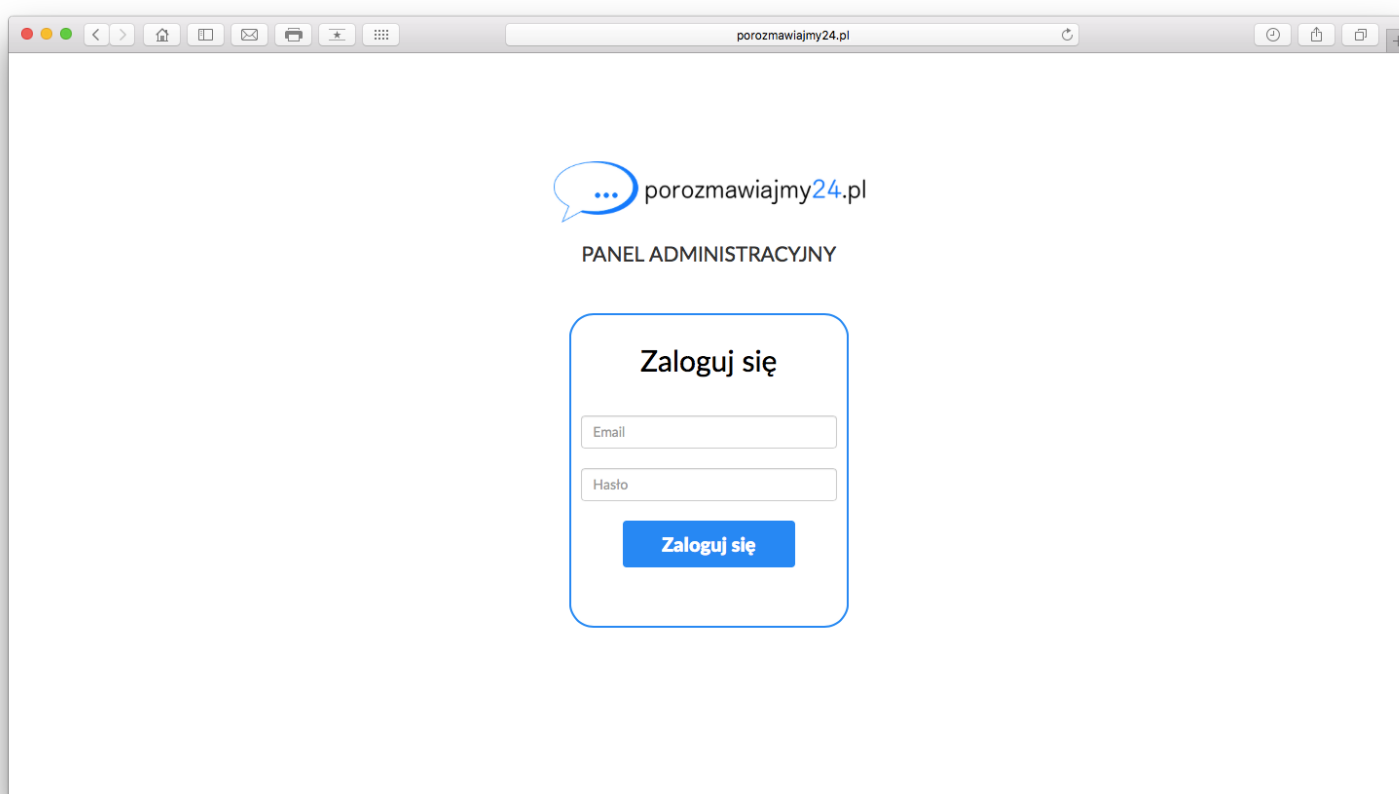
tettttt
2017-11-07 18:01:52

Nie rozumiem. Czy coś się dzieje?
2017-11-07 18:44:57

WYŚLIJ

Panel administracyjny - Specjalista

1. Panel administracyjny znajduje się pod adresem **porozmawiajmy24.pl/login**
2. Każdy Specjalista posiada swój unikatowy login i hasło nadawane przez Administratora.
3. Każdy Specjalista posiada swój unikatowy adres e-mail nadawany przez Administratora.



porozmawiajmy24.pl

PANEL ADMINISTRACYJNY

Zaloguj się

Email

Hasło

Zaloguj się

Konto Specjalista składa się z:

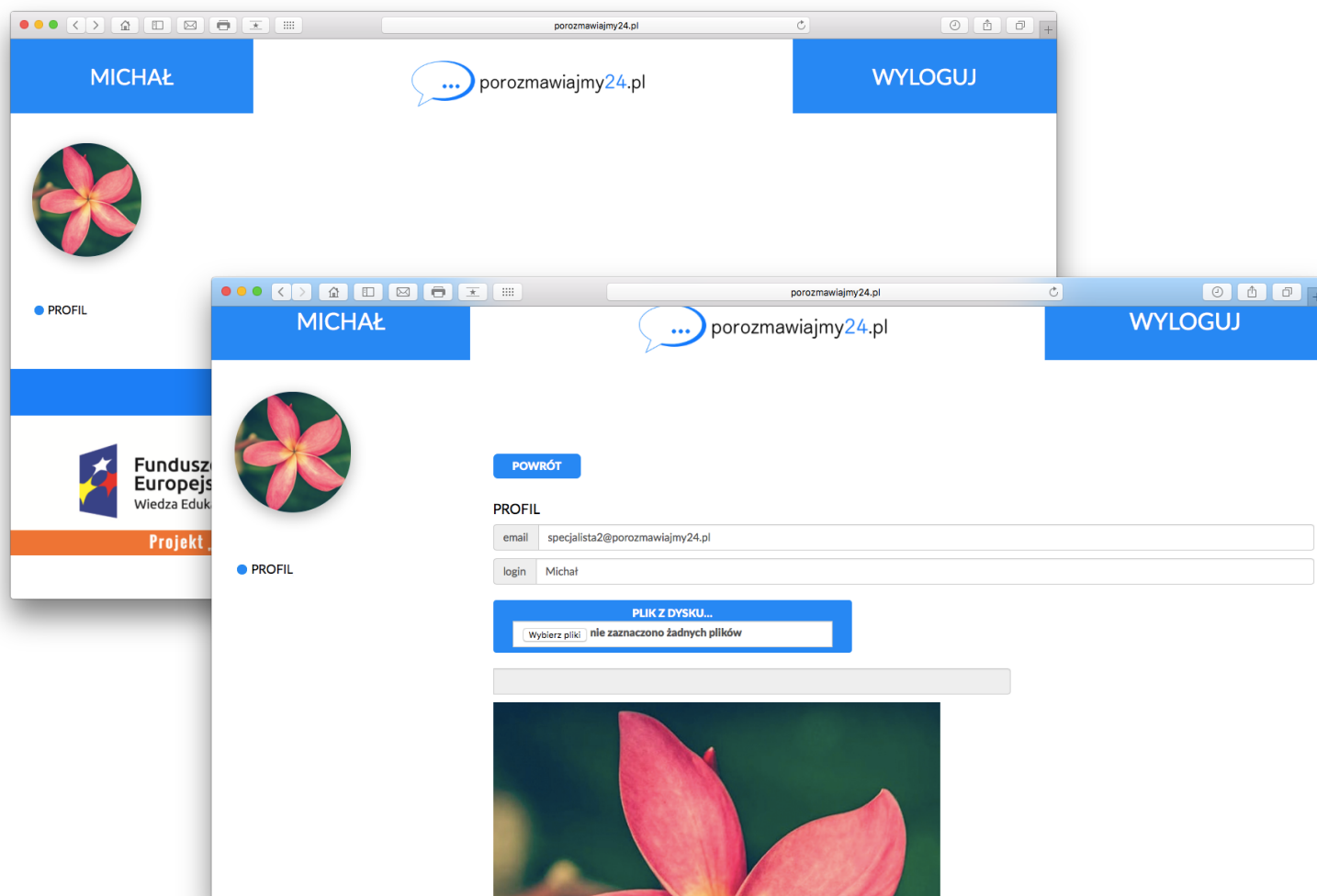
- Profil

Profil składa się z adresu e-mail, loginu, zdjęcia, informacji o Specjaliście. Założony profil widoczny jest przez użytkownika platformy dopiero po rejestracji i zalogowaniu się na podstronie „Wybierz Specjalistę”

Umawianie spotkań Użytkownika ze Specjalistą:

- Każdy Specjalista posiada swój unikalny adres e-mail nadawany przez Administratora
- Użytkownik po wyborze Specjalisty z podstrony „Wybierz specjalistę” wysyła wiadomość do Specjalisty.

Pamiętaj! Sprawdzaj swoją skrzynkę pocztową. Możesz otrzymać wiadomość od Użytkownika



II. Świadczenie usług

Na czym polega praca Słuchacza?

Słuchacze to podstawowa kadra platformy porozmawiajmy24.pl. Słuchacze udzielają wsparcia emocjonalnego rozmówcom, prowadzą rozmowę coachingową – tzn. nie udzielają porad, lecz starają się wysłuchać pomóc w określeniu problemu lub celów rozmówców. Słuchacze pozostają anonimowi, dzięki czemu obie strony rozmowy mają poczucie bezpieczeństwa oraz komfort anonimowości.

Oprócz rozmowy chatowej Słuchacz może zaproponować rozmówcy wsparcie na poziomie specjalistycznym. Może zaproponować rozmówcy możliwość skorzystania z pomocy psychologa, terapeuty, coacha. Słuchacze współpracują zatem z administratorami platformy oraz ze specjalistami współtworzącymi zespół projektu. Słuchacze mogą logować się na dowolny czas i o dowolnej porze na platformie, by udzielać wsparcie rozmówcom.

Zasady bezpieczeństwa!

1. Nigdy nie ujawniać swojej tożsamości lub przekazywać informacji, które mogłyby nas zidentyfikować poza platformą.
2. Nie klikać w przesłane linki lub pobierać załączniki, gdyż mogą one zawierać niedozwolone treści lub wirusy komputerowe.
3. Nie prowokować ani nie zachęcać użytkowników do niestosowanych zachowań.
4. Nie dopytywać się użytkowników o informacje pozwalające na ich identyfikację.
5. Nie spotykać się z użytkownikami poza platformą, jak również nie wymieniać swoich danych kontaktowych.
6. Zgłaszać wszelkie niestosowne zachowania administratorowi platformy.

Co robić, gdy użytkownik będzie niestosownie się zachowywał lub dążył do poznania danych poufnych?

1. W przypadku użytkowników, którzy będą nieświadomie lub w dobrej wierze pozyskać dane identyfikujące słuchacza należy grzecznie przypomnieć o regulaminie platformy, który wyklucza powyższe zachowania.
2. W przypadku nieodpowiedniego zachowania się użytkowników, wykraczającego poza przyjęte normy społeczne należy zablokować danego użytkownika.
3. W przypadku pogroźek, molestowania lub innych karalnych zachowań należy bezwzględnie zablokować użytkownika oraz zgłosić zaistniały fakt administracji platformy.

Reguły prowadzenia rozmowy na platformie.

1. Słuchacz nie powinien w żadnym przypadku udzielać porad i wskazówek rozmówcy. Rolą słuchacza jest jedynie pomoc w sformułowaniu problemu oraz zachęceniu do rozwiązania problemu przez samego rozmówcę.
2. Słuchacz nie powinien narzucać swojej wizji rozmówcy na zasadzie „na twoim miejscu zrobiłbym tak..”
3. Słuchacz nie powinien banalizować problemów rozmówcy.
4. Słuchacz powinien przyznać się, że dany problem przerasta jego kompetencje i zaproponować wsparcie na wyższym poziomie
5. W celu zachowania odpowiednich standardów rozmowy słuchacz powinien prowadzić rozmowę wg schematu: omówienie sytuacji rozmówcy, ustalenie możliwości rozwiązania danego problemu, ustalenie celu działania oraz jego planu. Podstawą do rozmowy może być model rozmowy coachingowej GROW, której bardzo podstawowe założenia zostaną pokazane w kolejnych lekcjach.