

KURS E-LEARNINGOWY PRZEZNACZONY DLA KANDYDATÓW NA SŁUCHACZY PLATFORMY POROZMAWIJMY24.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

O PROJEKCIE	1
SŁUCHACZE.....	3
BEZPIECZEŃSTWO SŁUCHACZY I UŻYTKOWNIKÓW PLATFORMY	4
PODSTAWOWE REGUŁY ROZMOWY	5
PYTANIA OTWARTE I ZAMKNIĘTE.....	6
PODSTAWOWE TECHNIKI AKTYWNEGO SŁUCHANIA.....	8
OMÓWIENIE SYTUACJI ROZMÓWCY	9
PRZEDSTAWIENIE MOŻLIWOŚCI.....	11
UKIERUNKOWANIE NA CEL.....	12
USTALENIE PLANU DZIAŁANIA.....	13
TEST KOŃCOWY	14

O PROJEKCIE

Projekt "www.porozmawiajmy24.pl" realizowany jest przez Fundację Gospodarczą im. Karola Marcinkowskiego z siedzibą w Ciechanowie ramach grantu przekazanego przez

DGA S.A. 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.

Projekt jest realizowany w okresie: 01.08.2017 r. - 31.12.2017 r.

Kto jest odbiorcą usługi?

Porozmawiajmy24.pl ma stanowić platformę wsparcia online dla osób z niepełnosprawnością oraz dla opiekunów osób zależnych i niepełnosprawnych. Dzięki platformie osoby z niepełnosprawnością oraz ich opiekunowie otrzymają ANONIMOWE i BEZPŁATNE wsparcie emocjonalne, psychologiczne lub terapeutyczne bez konieczności wychodzenia z domu. Chociaż grupą docelową platformy są właśnie osoby z niepełnosprawnością oraz ich opiekunowie, to chcemy, aby www.porozmawiajmy24.pl udzielało również koniecznego wsparcia w sytuacjach kryzysowych osobom spoza tej grupy.

Na jakie wsparcie mogą liczyć rozmówcy?

Rozmówcy, czyli użytkownicy platformy mogą liczyć na wsparcie na dwóch poziomach. Pierwszy poziom wsparcia to anonimowy chat, gdzie rozmówcy mogą swobodnie i bez konieczności ujawniania swojej tożsamości porozmawiać poprzez chat ze Słuchaczami, czyli specjalnie przygotowanymi do tego zadania osobami na temat dręczących ich problemów różnej natury (zdrowotnej, emocjonalnej i innych). Słuchacze mogą wybranym rozmówcom zaproponować wsparcie specjalistyczne (psychologiczne, coachingowe), które będzie realizowane na zasadzie indywidualnych sesji głosowych lub wideogłosowych po uprzednim umówieniu terminu. Wsparcie na poziomie specjalistycznym również jest BEZPŁATNE.

SŁUCHACZE

Słuchacze to podstawowa kadra platformy www.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.

Na czym polega praca Słuchacza?

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.

Kto może zostać Słuchaczem?

Słuchaczem może zostać każda osoba, która czuje potrzebę wspierania innych osób. Przede wszystkim Słuchacze muszą kierować się dobrą wolą, właściwymi pobudkami. Słuchaczem mogą zostać osoby wykazujące się dużą empatią, zrozumieniem problemów innego człowieka oraz cierpliwością i zrozumieniem. Aby zachować odpowiednie standardy rozmowy kandydat na Słuchacza powinien przejść krótkie szkolenie online z zakresu prowadzenia rozmów coachingowych oraz nabyć wiedzę o istocie i funkcjonowaniu platformy. Ponieważ zależy nam na wysokiej jakości świadczonych usług, to rozmowy Słuchaczy mogą być oceniane za pomocą punktacji przez rozmówców. Dzięki temu słuchacze będą mieli możliwość ciągłego podnoszenia swoich kompetencji oraz doskonalenia swojego warsztatu.

Gotowy by pomagać innym? Zapraszamy zatem do przejścia naszego kursu, który zakończy się krótkim testem sprawdzającym nabytą wiedzę. Po zaliczeniu testu zapraszamy do zarejestrowania się na platformie www.porozmawiajmy24.pl.

Ważne!

Ponieważ administrator platformy otrzyma mail z informacją, czy kandydat na słuchacza zaliczył test, to prosimy o rejestrowanie się na platformie przy użyciu tego samego adresu email, który został użyty do rejestracji do kursu!

BEZPIECZEŃSTWO SŁUCHACZY I UŻYTKOWNIKÓW PLATFORMY

Platforma www.porozmawiajmy24.pl ma być w założeniu bezpiecznym i anonimowym miejscem rozmów zarówno dla słuchaczy, jak i użytkowników. Mijmy na uwadze, że nie każda osoba, która będzie korzystała z platformy może czynić to z czystymi intencjami. Należy więc bezwzględnie chronić swoją prywatność oraz anonimowość użytkowników. Szczególnie trzeba zwrócić uwagę na osoby, które za wszelką cenę starają się od nas wydobyć poufne informacje tj. nazwisko, wiek, adres zamieszkania, jak również na takich użytkowników, którzy będą chcieli o przesłanie im zdjęcia lub będą namawiali do spotkania w świecie rzeczywistym. W celu uniknięcia zjawiska „hejtu” i „trollingu” internetowego lub innych niestosownych zachowań (np. molestowania lub szantażowania) należy przestrzegać następujących zasad:

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.

Jakie informacje mają poufny charakter?

Należy wystrzegać się podawania informacji typu nazwisko, wiek, adres zamieszkania, przysyłać zdjęć z własnym wizerunkiem, podawać namiary na profile na portalach społecznościowych. Takiego samego zachowania oczekujemy ze strony Słuchaczy w stosunku do użytkowników. Zarządzający platformą nie biorą odpowiedzialności za ewentualne sytuacje, które mogą wynikać z nieprzestrzegania powyższych zasad.

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.

PODSTAWOWE REGUŁY ROZMOWY

Na pierwszym poziomie wsparcia, czyli anonimowej rozmowie (chat) mogą pojawiać się rozmówcy z różnymi problemami. Rolą Słuchacza jest właściwa diagnoza problemu rozmówcy i decyzja, czy dana osoba ma na przykład chęć porozmawiania z powodu dręczącej jej samotności, ma problem, który da się rozwiązać właśnie na tym poziomie i czy nie potrzebuje czasem wsparcia specjalisty na wyższym poziomie oferowanym przez platformę (indywidualna sesja psychologiczna, coachingowa itp.). Należy pamiętać, że w niektórych przypadkach zwykła rozmowa może być niewystarczająca. Przykładem takim mogą być na przykład okazywane przez rozmówcę zachowanie wskazujące na depresję i inne. O ile

słuchacz nie posiada odpowiednich kwalifikacji, by podjąć pogłębioną rozmowę, to **BEZWZGLĘDNIE** powinien zaproponować rozmówcy skorzystanie z usług wyższego poziomu lub zasugerować szybkie zgłoszenie się do specjalisty (psychiatry, terapeuty itp.)

Kilka reguł 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.

PYTANIA OTWARTE I ZAMKNIĘTE

Podstawą dobrej rozmowy jest umiejętność słuchania rozmówców. Przydatne i wskazane podczas prowadzenie rozmów jest zadawanie pytań otwartych. Pozwalają one podtrzymać rozmowę oraz uzyskać pełniejszy obraz sytuacji rozmówcy.

Pytania otwarte to pytania, na które rozmówca może udzielić rozszerzonej odpowiedzi.

Różnią się tym od pytań zamkniętych, na które odpowiedzi są jednoznaczne, a ich liczba ograniczona.

Zalety pytań otwartych:

- odpowiedzi są swobodne,
- zachęcają do udzielania odpowiedzi, gdyż rozmówca układa ją sam,
- odpowiedź nie jest ograniczona ani co do formy, ani co do treści oraz czasu.

W jaki sposób zadaje się pytania otwarte?

Do celów formułowania nadają się w szczególności takie słowa jak: „Co?”, „Dlaczego?”, „Kto?”, „Jak?”, „Kiedy?” i „Po co?”

Przykłady pytań otwartych:

„Jakie jest twoje zdanie w tej sprawie?”

„Gdzie dostrzegasz przyczyny tego problemu?”

„Czego już próbowałeś, żeby zmienić przytłaczającą cię sytuację?”

„Jakie dalsze kroki jesteś w stanie sobie wyobrazić?”

Pytania zamknięte zadaje się w celu uzyskania konkretnej, krótkiej odpowiedzi.

W jaki sposób zadaje się pytania zamknięte?

Pytania zamknięte zaczynają się często od „czy”.

Poniżej kilka przykładów: „Czy zgadzasz się z tym?” „Czy posiadamy wystarczającą ilość informacji na ten temat?” „Jaki termin proponujesz?” „Czy możesz to potwierdzić?” „Czy na początek wystarczą wam te wyjaśnienia i informację?”

Przykładowa różnica pomiędzy pytaniem otwartym, a zamkniętym:

Pytanie zamknięte: „Czy potrzebujesz wsparcia?” Pytanie otwarte: „W jaki sposób możemy cię wesprzeć?”

PODSTAWOWE TECHNIKI AKTYWNEGO SŁUCHANIA

Podczas rozmowy warto postępować tak, żeby rozmówca widział nasze zainteresowanie oraz czuł, że jest traktowany w sposób specjalny. Kiedy w ten sposób rozmówca będzie odbierał nasze starania? Otóż wtedy, kiedy będzie przekonany o tym, że wszystko, co mówi, dociera do nas i jest właściwie rozumiane. W celu wywołania wrażenia kontaktu ze sprzedawcą oraz budowania wspólnej płaszczyzny porozumienia stosuje się techniki aktywnego słuchania.

Odzwierciedlenie

Jedną z takich technik jest odzwierciedlenie. Jak sama nazwa wskazuje, chodzi o odbicie jak w lustrze tego, co mówi i odczuwa rozmówca oraz sposobu, w jaki się zachowuje. Nie chodzi jednak o bezmyślne "małpowanie" drugiej strony tak, jak to niekiedy czynią niedoświadczeni handlowcy. Raczej mowa jest o pokazaniu, że rozumiemy klienta i wiemy, co czuje oraz dopasowaniu się do niego. Dostrajamy się do partnera, wkraczamy w jego rzeczywistość, myśli i emocje. Na poziomie werbalnym rozmowy - chcąc okazać rozmówcy zrozumienie i empatię - można przykładowo użyć następujących zwrotów:

Za każdym razem, kiedy pan o tym mówi, słyszę radość.

Doskonale rozumiem pani wzburzenie i niepokój.

Parafraza

Parafraza to nic innego, jak powtórzenie tego, co powiedziała druga osoba w nieco inny sposób, ale przy zachowaniu sedna sprawy. Kiedy mamy bezpośredni kontakt z klientem, po prostu powtarzamy własnymi słowami kluczowe tezy naszego rozmówcy.

Przy stosowaniu parafrazy często używa się następujących zwrotów:

Z tego, co pan mówi, wynika, że...

Jeśli prawidłowo zrozumiałem pana intencje, to...

Czy dobrze zrozumiałem, że...

Jeśli dobrze rozumiem pańską wypowiedź, to....

Zobacz więcej: <https://poradnikprzedsiębiorcy.pl/-techniki-aktywnego-sluchania-wskazowki-i-przyklady>

OMÓWIENIE SYTUACJI ROZMÓWCY

Rozmówcy, którzy wejdą na platformę mogą czuć się niepewnie, gdyż nie będą wiedzieli, czego się spodziewać. Z braku zaufania do słuchacza mogą mieć opory przed otwarciem się przed nim i przedstawieniem problemu, z którym się borykają.

Podstawą rozmowy jest zatem prawidłowe określenie sytuacji rozmówcy i jego problemów. Problemy rozmówców mogą być wielu rodzajów: zdrowotne, emocjonalne, rodzinne, związane z dorastaniem, samotnością i inne. Rolą słuchacza jest więc omówienie sytuacji rozmówcy i właściwe pokierowanie rozmową.

Analiza sytuacji spojrzeć na nią z różnych punktów widzenia. Z jednej strony poszerza to świadomość rozmówcy, z drugiej strony pomaga ustalić miejsce w którym się znajduje oraz cel, do którego dąży. Często może się okazać, że analizując rzeczywistość rozmówca dochodzi do wniosku, że problem leży gdzie indziej, niż mu się wcześniej wydawało. Rozmówca może na przykład napisać, że nienawidzi swojej pracy i chce ją zmienić, a w trakcie rozmowy może dojść do wniosku, że tak naprawdę jest zadowolony z obecnej pracy, a problem leży jedynie w jego relacjach z innym współpracownikiem.

Słuchacz za pomocą pytań powinien dotrzeć do istoty omawianego problemu. Postaraj się jako słuchacz ustalić, w jakiej sytuacji znajduje się rozmówca:

- Zapytaj się, co nie działa
- Zapytaj się, co funkcjonuje dobrze
- Sprawdź, jakie korzyści i starty Klient ma z obecnej sytuacji
- Zapytaj Klienta jak reagują w tej sytuacji inni
- Sprawdź, jakie działania już podejmował i jakie były ich efekty
- Zapytaj, co może mu pomóc osiągnąć cel

Przykłady pytań:

- Co dzieje się w tym momencie?
- Jak jest teraz?
- Jeżeli idealną sytuację określić liczbą 10, to jak byś ocenił obecną w skali od 1 do 10?
- Jakie działania już podjąłeś?
- Jakich działań jeszcze nie podjąłeś?
- Co działa?
- Co nie działa?
- Co zyskujesz z tego, jak jest teraz?
- Co tracisz?
- Jak inni reagują na tą sytuację?
- Jak Ci z tym?
- W jaki sposób wpływa to na inne sfery Twojego życia?
- Jaki ma to wpływ na inne osoby?
- Na ile jesteś pewien, że to poprawny opis sytuacji?
- W jakim stopniu sprawujesz kontrolę nad wynikiem swoich działań?
- Kto jeszcze ma nad tym kontrolę i w jaki zakresie?
- Jakie przeszkody trzeba jeszcze pokonać?
- Jakimi środkami dysponujesz teraz – chodzi o umiejętności, czas, entuzjazm, pieniądze, wsparcie, itp.?
- Jakich jeszcze środków będziesz potrzebować? Skąd je uzyskasz?

PRZEDSTAWIENIE MOŻLIWOŚCI

W trakcie rozmowy z osobą zagubioną, mającą poczucie, że dana sytuacja przerasta rozmówcę w obecnej chwili warto zastanowić się, jakie możliwości ma tym momencie rozmówca. Często jest tak, że z problemem po rozłożeniu go na „czynniki pierwsze” można sobie poradzić. Ten etap rozmowy służy więc wygenerowaniu potencjalnych rozwiązań i przeanalizowaniu ich użyteczności. Słuchacz powinien więc pomóc rozmówcy dostrzec różne możliwości, które ma przed sobą.

- Zapytaj się, jakie działania mógłby podjąć w takiej sytuacji.
- Zapytaj się, jakie działania w tej sytuacji podjąłby ktoś inny – szef, współpracownik, osoba, którą ceni – gdyby ta była na jego miejscu.
- Przeanalizujcie korzyści i starty różnych opcji działania.

Przykłady pytań:

- Co mógłbyś zrobić, aby osiągnąć cel?
- Co mógłbyś zrobić, aby przybliżyć się do celu?
- Co jeszcze możesz zrobić?
- Jakie widzisz inne możliwości dojścia do celu?
- Jakie kroki możesz podjąć?
- Gdybyś nie był ograniczony czasem, co mógłbyś zrobić?
- Gdybyś nie był ograniczony środkami, co mógłbyś zrobić?
- Kto mógłby Ci w tym pomóc?
- Gdzie mógłbyś pozyskać informację?
- W jaki sposób mógłbyś to zrobić?
- Jakimi metodami możesz się posłużyć w odniesieniu do tego celu?
- Jakie możliwości są dla Ciebie dostępne?
- Jakie są wady i zalety poszczególnych możliwości?

- Która z opcji/rozwiązań zapewni najlepsze rezultaty?
- Które z rozwiązań najbardziej ci odpowiada?
- Które z rozwiązań dałoby Ci najwięcej satysfakcji?
- Co by się stało, gdybyś nic nie zrobił?
- Czy istnieje ktoś, kto - Twoim zdaniem - wykonałby to zadanie rzeczywiście dobrze?
Czego możesz się od takiej osoby nauczyć?
- Czy kiedykolwiek stawałeś przed podobnym wyzwaniem? Jak wtedy sobie poradziłeś?

UKIERUNKOWANIE NA CEL

Określenie celu powinno być sednem każdej rozmowy. Warto poświęcić czas na to, aby bardzo dokładnie przeanalizować z rozmówcą cel, z którym zwraca do słuchacza.

W trakcie rozmowy udaje się na przykład ustalić, że rozmówcę niepokoi brak samodzielności nastoletniego dziecka. Wszystkie obowiązki domowe stara się zrzucić na rodzica-rozmówcę, przez co dochodzi do częstych awantur i poczucia zmęczenia i frustracji u rodzica. Celem, który stawia sobie rodzic-rozmówca jest odbycie z synem poważnej rozmowy, dzięki której ma nadzieję na zmianę relacji z dzieckiem.

W jaki sposób pomóc rozmówcy w określeniu celu?

- Sprawdź, co powoduje, że cel jest ważny dla Klienta.
- Zapytaj się Klienta o to, jak chciałby, żeby było.
- Sprawdź, czy cel jest realny i ambitny dla Klienta, jeśli nie zapytaj o inny cel.
- Sprawdź, po czym rozmówca pozna, że osiągnął cel.

Przydatne mogą być następujące pytania:

- Co chcesz osiągnąć?

- Czy chciałbyś zakończyć tę rozmowę?
- Co chciałbyś osiągnąć w wyniku rozmowy?
- Co chciałbyś czuć na koniec rozmowy?
- Jaki jest Twój cel?
- Na ile Twój cel jest konkretny, mierzalny, realny, istotny i ograniczony czasowo?
- Kiedy chcesz go osiągnąć?
- Czemu chcesz go osiągnąć?
- Jakie korzyści przyniesie Ci osiągnięcie tego celu?
- Na ile ten cel jest dla Ciebie istotny?
- Co możesz stracić realizując ten cel?
- Po czym poznasz, że osiągnąłeś swój cel?

USTALENIE PLANU DZIAŁANIA

Dobra rozmowa powinna zakończyć się ustaleniem planu działania dla rozmówcy. Pamiętać należy, że plan działania powinien wyjść od rozmówcy, słuchacz nie powinien go narzucać, jedynie pomóc w sformułowaniu. To jest etap rozmowy, w którym rozmówca podejmuje decyzje, jakie działania podejmie.

- Zapytaj, co w tej sytuacji Klient decyduje się zrobić – jaki będzie pierwszy krok
- Określ termin i sprawdź, czy jest ambitny i realny.
- Sprawdź, czy to działanie jest w tej sytuacji atrakcyjne, jeśli nie, zapytaj o inne.

Przykłady pytań:

- Którą z opcji wybierasz?
- Co chcesz zrobić w związku z tym?
- Jakie będzie Twój pierwszy krok?

- Od czego zaczniesz?
- Co skłania Cię do takiego wyboru?
- Do kiedy to zrobisz?
- Jeśli masz wątpliwości, to jakie?
- W jaki sposób zdobędziesz potrzebne wsparcie?

Zobacz więcej nt. prowadzenia rozmowy metodą GROW: <http://www.educoaching.pl/2011/06/model-grow-struktura-sesji-coachingowej.html>

TEST KOŃCOWY

Teraz przyszedł czas na krótki test sprawdzający, czy jesteś gotowy zostać słuchaczem. Jest to test wyboru, jedna z dwóch podanych odpowiedzi jest właściwa. Aby mieć możliwość zarejestrowania się na platformie jako słuchacz należy podać min. 80% właściwych odpowiedzi. Wyniki testu zostaną przesłane na podanego maila, proszę również pamiętać, aby zarejestrować się jako słuchacz na platformie właśnie podając tego maila. Dzięki temu administratorzy platformy będą mogli stwierdzić, czy dana osoba przeszła pozytywnie poniższy test.

1. Platforma porozmawiajmy24.pl jest:

- a. Przedsięwzięciem komercyjnym, świadczone na platformie usługi są odpłatne
- b. Finansowana ze środków publicznych, świadczone usługi są dla użytkowników bezpłatne

2. Podczas rozmowy Słuchacz powinien:

- a. Poprosić rozmówcę o podanie swoich danych osobowych w celu jego identyfikacji

- b. Rozmowa na charakter poufny i anonimowy
- 3. W trakcie rozmowy rozmówca zachowuje się wulgarnie i niezgodnie z przyjętymi normami społecznymi. W takim przypadku Słuchacz:**
 - a. Powinien natychmiast przerwać rozmowę
 - b. Wdać się w nieprzyjemną wymianę zdań, by pokazać, kto jest „górami”
- 4. W trakcie chatu rozmówca proponuje słuchaczowi dodanie go do swoich znajomych na portalu społecznościowym. Słuchacz:**
 - a. Podaje swoje dane i dołącza go do grona swoich znajomych
 - b. Grzecznie tłumaczy, że wolałby pozostać anonimowy
- 5. Rozmówca boryka się z problemem, który jest słuchaczowi bardzo dobrze znany. Słuchacz zatem:**
 - a. Przedstawia rozmówcy gotowe rozwiązanie
 - b. Tak prowadzi rozmowę, aby rozmówca sam doszedł do istoty problemu i sposobu go rozwiązania
- 6. Rozmówca daje do zrozumienia słuchaczowi, że nie radzi sobie ze swoimi problemami i dręczą go myśli samobójcze. Słuchacz:**
 - a. Proponuje mu wsparcie specjalisty na wyższym poziomie oraz sugeruje jak najszybszy kontakt z odpowiednim specjalistą poza platformą
 - b. Banalizuje jego problem słowami: „Eee, pewnie tak nie myślisz. Uśmiechnij się, jutro też jest dzień!”
- 7. Słuchacz musi zakończyć rozmowę, jednak rozmówca chce dalej prowadzić rozmowę. W tej sytuacji słuchacz:**
 - a. Proponuje rozmowę w innym terminie lub sugeruje kontynuację rozmowy z innym, dostępnym online Słuchaczem
 - b. Przerywa rozmowę bez zbędnych wyjaśnień
- 8. Istotą rozmowy na platformie jest:**
 - a. Prawienie komplementów rozmówcy
 - b. Ustalenie sedna problemu, określenie celu oraz planu działania

9. Rozmówca rozpoczyna rozmowę bez podawania konkretnego problemu z jakim się boryka, oczekuje jednak, by słuchacz poświęcił mu trochę swojego czasu, gdyż czuje się samotny. W takiej sytuacji słuchacz:

- a. Stara się nawiązać kontakt z rozmówcą, dodając mu otuchy oraz zaprasza na kolejną rozmowę
- b. Stanowczo stwierdza, że platforma służy jedynie do rozwiązywania konkretnych problemów i sugeruje mu rozłączenie się, gdyż zabiera on czas innym osobom.

10. Rozmówca nie należy do grupy docelowej - nie jest osobą niepełnosprawną ani opiekunem osoby zależnej/niepełnosprawnej. W tej sytuacji Słuchacz:

- a. Odsyła rozmówcę do regulaminu platformy i oznajmia, że niestety oferowane wsparcie nie jest przewidziane dla tego rozmówcy
- b. Kontynuuje rozmowę, stara się pomóc w rozwiązaniu problemu rozmówcy

11. „Ile masz lat? „ – to przykład pytania:

- a. Zamkniętego
- b. Otwartego

12. „Jeśli prawidłowo zrozumiałem pana intencje, to...” przykład:

- a. Parafrazy
- b. Odzwierciedlania