

# Práce se zakázkou a struktura poradenské odpovědi v IP

Mgr. Jakub Černý, Mgr. Zuzana Šilhanová

# Zakázka

- Očekávání klienta od poradenského procesu.

## Druhy:

- zjevná x skrytá
- legitimní x nelegitimní
- legitimní avšak nesplnitelná prostřednictvím IP

# Druhy zakázek v praxi...

- *Dobrý den, měl bych asi jen jednu otázku, odpovědi na internetu jsou ale zdaleka odlišné či velice složité. Chtěl bych se zeptat jaký je rozdíl mezi "motivací" a "motivem", četl jsem o tom hodně ale stále nemůžu přijít (pochopit spíše) na ten hlavní či rozhodující. Velmi Děkuji. Marián*
- *Dobrý den, řežu se už asi půl roku a potřebuji poradit jak to někomu říct? Prostě nevím jak začít větou atd..Prosím o pomoc. Anonym*
- *Dobrý den, potřebovala bych poradit jak připravit pervitin k nitrožilní aplikaci, a jak správně píchnou. Nějakou představu mám, párkrát jsem to viděla ale nerada bych něco udělala špatně. Děkuji*

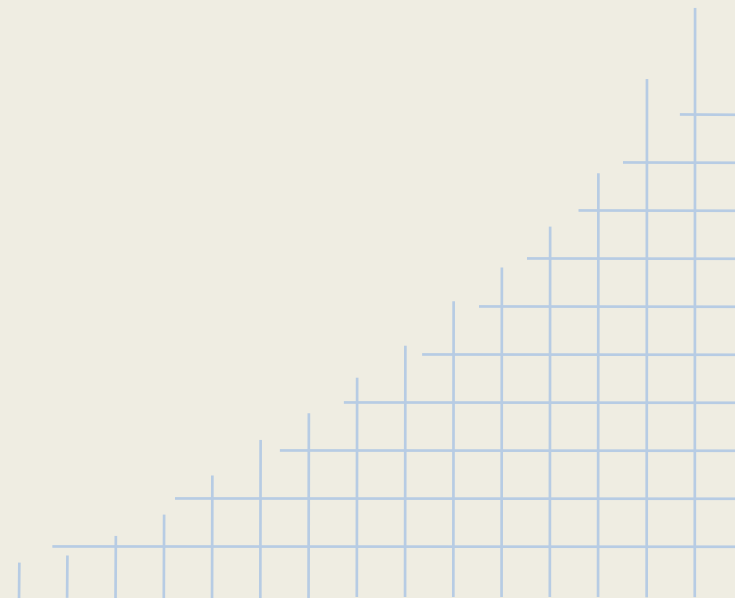
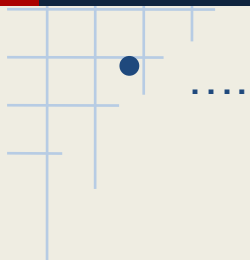
# Zakázka...

Jak ji najít...

- brainstorming
- potřeby klienta jako další vodítko
- hypotéza v zakázce
- fenomén sdělení
- celkové vyznění

....věta s otazníkem není totéž, co zakázka.....

# Cvičení



# Typologie e-mailů v poradně

- **testovací/zneužívací:** klient testuje poradnu dříve, než se svěří se svým problémem.

*Poradte mi, jak mám odmítat přehlídky v prádle, hrozně se stydím.  
Taťána Kuchařová, Miss World 2007.*

Klient testovacího e-mailu má zájem o naši pomoc, zatímco klient zneužívajícího e-mailu nás zneužívá k uspokojení svých potřeb. U testovacího e-mailu necháváme otevřený prostor pro další komunikaci, kdežto u zneužívajícího e-mailu tento prostor uzavíráme.

# Typologie e-mailů v poradně

- **Informační:** dotazy ve formě žádosti o informace

*dobry den pred 2 tydnama sem mel jeden potah z brka chtel bych se zeptat  
jestli to jeste mam v krvi a moci dekuju za odpoved*

# Typologie e-mailů v poradně

- **Naléhavé:** v těchto mailech se obracejí klienti na internetové poradenství v nejrůznějších typech krizí. Naléhavý e-mail na nás také může působit jako výkřik klienta a to i přes absenci auditivních dojmů.

*AHOJ!!!! To je hrozné proč ??? se to musilo stát. PLÁČU a nemůžu nijak přestat už NIC nebude jako dřív, ach jo. Můj přítel mě opustil a podvedl..... musím furt plakat i teď pláču. Jsem tak UNAVENA, chce se mi spát, prostě to zabalit, zavřít oči a nechat to být.... jak mi to mohl udělat.*



# Typologie e-mailů v poradně

- **Poradenské:** V poradenských e-mailech se objevuje velmi rozsáhlý tématický záběr. Mezi nejčastější témata patří vztahové problémy, rodinné, partnerské, zdravotní/psychologické, vzdělávací. Často ventilovaná je bezradnost, nerozhodnost, váhavost, pochybnost, ambivalence, ale také rozhodnutí ke změně určitého stavu, kdy klient vlastně požaduje jen potvrzení správnosti svého rozhodnutí.

*Ahoj, nedávno mi jedna holka dala najevo ze se jí líbím, ona se mi líbí taky a rád bych s ní chodil. Jediným problémem je to že se v poslední době dostala do špatné společnosti a začala pít a kouřit. Bojím se tudíž že bych po nátlaku z její strany a ze strany jejích kamarádů nakonec podlehl a začal taky. Co mám dělat?*

# Poradenský dotaz - strategie řešení

- práce s informacemi
- respektování zakázky
- odpověď adekvátní klientovi
- posilování klientových kompetencí
- rady a práce s nimi
- těžiště pomoci
- práce s emocemi
- podpora a ocenění klienta
- opakované kontakty
- hranice a prevence navazování klientů

zdroj: Horská et al, 2010

# Struktura odpovědi klientovi

Horská et al (2010) hovoří o "čtyřech pilířích, na kterých je vystavěn text odpovědi"

1. oslovení klienta
2. úvodní text
3. komentující text
4. zakončení odpovědi

Lásková (2011) tuto strukturu ještě více diferencuje:

pozdrav a oslovení klienta → úvodní text → reakce  
na zakázku → doplnění důležitých bonusů  
→ zakončení odpovědi

Vodítka aneb máte v odpovědi vše?

- oslovení (tykání do 14 let)
- ocenění snahy řešit problém
- reflektování problému
- vyjádření vlastního názoru, postoje, pojetí
- doporučení k využití služby s vyšší mírou osobního kontaktu
- závěr s povzbuzením

(Veselský, 2011)

Další podněty k zamyšlení..

- vykání vs. tykání
- podpis klienta, gramatika
- tvořivost vs. schematizace...
- ....

# Kritéria kvality

Veselský (2011) udává následující kritéria kvality poradenské odpovědi, odpověď by měla být:

- podporující
- respektující
- seriózní
- zangažovaná

# Literatura:

HORSKÁ, Bohuslava, Andrea LÁSKOVÁ a Ladislav PTÁČEK. Internet jako cesta pomoci: internetové poradenství pro pomáhající profese. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2010

Lásková, A. Internetové poradenství v kontextu linek důvěry. Přednáška na konferenci.

dostupné z: [http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik\\_prispevku\\_online.pdf](http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf)

Veselský, P. Hledání kvality- již 10 let na cestě. Přednáška na konferenci.  
dostupné z [http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik\\_prispevku\\_online.pdf](http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf)