

Práce se zakázkou a struktura poradenské odpovědi v IP

Mgr. Jakub Černý

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

- *Dobrý den, stres způsobený hrazením závazků jsem v rámci možností schopen zvládat už tím, že jsem schopen závazky neustále sice pomalu ale přece jenom snižovat. Mám spíš problém s celkovou situací v životě, kdy k základnímu zlomu došlo v březnu 2012 - tehdy jsem byl informován že moje bývalá žena a matka našich dětí se rozhodla je dát pryč - pro mě v tu chvíli neexistovalo jiné řešení, než si vzít děti k sobě a přepracovat celý život pro péči o ně - ale zároveň to má i dvě velká negativa - jednak i v kombinaci se zdravotním stavem nejsem schopen zavadit o stabilní zaměstnání a druhým velkým negativem je téměř úplná uzavřenost mimo společnost. Toto vyvolává i občasné stres s dospívání a nástupu puberty u dvou starších dětí - a protože nebo spíš díky bohu jsem nespádl do závislost ani na alkoholu, ani jsem se nevrátil k cigaretám, přesto se občas hledám těžko sílu k tomu jít dál - vím, že dětem bude potřebovat se věnovat ještě alespon (tomu nejmladšímu) 11 let....*

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?

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.

Cvičení

- Identifikace typu dotazu
- Související strategie odpovědění

Poradenský dotaz – metodika zpracování

přijetí el. pošty - vyhledávání dřívějších
kontaktů klienta - zjišťování zakázky -
formulace odpovědi - konzultace odpovědi -
odeslání odpovědi

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

Pozdrav a oslovení klienta

- Dobrý den X ahoj, jaké další?
- Od kolika let vykáme?
- Používáme k oslovení podpis klienta? Např. Dobrý den, Petře; Dobrý den, speedy?
- Další otázky, související s IP:
 - Anonymita – neznáme věk, pravé jméno, nebo pohlaví

Úvodní text, zpětná vazba

- Tzn. jak jsme pochopili dotaz tazatele
- Jak jsme pochopili zakázku?

Dobrý den, Diano,

obracíte se na nás kvůli Vašemu vztahu s matkou, zejména kvůli Vašim hádkám. Zajímá Vás, jak byste měla nejlépe reagovat na matčiny komentáře a případné vyhrožování ohledně financování Vašeho studia a přitom si zachovat určitou důstojnost.

- Proč je zpětná vazba na začátku důležitá?
- V jakých případech je ZV důležitá ?
- Co může ještě zaznít:
 - ocenění snahy řešit problém
 - Vyjasnění účelu poradny možnosti reagovat na zakázku

Reakce na zakázku

- Liší se podle individuální povahy dotazu:
 - Poskytnutí informací, odpověď na otázku
 - Rozvinutější reflexe a zpětná vazba, vyjádření vlastního postoje
 - doporučení k využití služby s vyšší mírou osobního kontaktu
 - Většinou nejdelší a nejdůležitější část dotazu
- Co je důležité?
 - Definice zakázky
 - Doplňující informace – místo, věk, historie řešení problémů

(Důležité bonusy) + zakončení

- Někdy k dotazu přidáváme klientem přímo nevyžádané informace
 - Závisí na typu poradny (např. drogová, poruchy příjmu poradny)
 - Na věku klienta
 - Na naléhavost dotazu

Dobrý den chci se zeptat když jsme jezdily například na zabavy nebo si sli posedet z holkama stacilo me malo alkoholu a byla jsem v nalade a ted muzu vypit litr vina a skoro to na sobe necitim nevim cim to je nemohly byt?

Monika 16

- Shrnutí, důležitá doporučení, odkázání na fzf/telefonické poradenství
 - doporučení k využití služby s vyšší mírou osobního kontaktu
 - závěr s povzbuzením

Typy zakončení

- Terezo, moc Vám držím palce, abyste tuto nelehkou životní fázi dokázala zvládnout!
- XXX
- Terezo, pevně věřím, že tuto nelehkou životní situaci zvládnete
- XXX
- Terezo, nepochybuji, že v této nelehké životní situaci obstojíte a budete šťastná.
- XXX
- Za tým poradny /// Vaše poradna /// „jméno“

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



Další podněty k zamyšlení..

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

Kritéria kvality

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

- podporující
- respektující
- seriózní
- Zangažovaná

- Komentování dotazu – práce v týmu??

Cvičení

- *Zkuste jednotlivě odpovědět + získat komentář od kolegy ve dvojici (40 min)*
- *Dobrý den, stres způsobený hrazením závazků jsem v rámci možností schopen zvládat už tím, že jsem schopen závazky neustále sice pomalu ale přece jenom snižovat. Mám spíš problém s celkovou situací v životě, kdy k základnímu zlomu došlo v březnu 2012 - tehdy jsem byl informován že moje bývalá žena a matka našich dětí se rozhodla je dát pryč - pro mě v tu chvíli neexistovalo jiné řešení, než si vzít děti k sobě a přepracovat celý život pro péči o ně - ale zároveň to má i dvě velká negativa - jednak i v kombinaci se zdravotním stavem nejsem schopen zavádět o stabilní zaměstnání a druhým velkým negativem je téměř úplná uzavřenost mimo společnost. Toto vyvolává i občasné stres s dospívání a nástupu puberty u dvou starších dětí - a protože nebo spíš díky bohu jsem nespádl do závislost ani na alkoholu, ani jsem se nevrátil k cigaretám, přesto se občas hledám těžko sílu k tomu jít dál - vím, že dětem bude potřebovat se věnovat ještě alespon (tomu nejmladšímu) 11 let....*

DÚ

- 3 role (každý si v trojici zkusí jednu roli):
 - Tazatel (přichází s tématem, které zná – od sebe, od někoho z okolí)
 - Odpovídající
 - Komentující
- přijetí el. pošty -- zjišťování zakázky - formulace odpovědi - konzultace odpovědi- reformulace odpovědi - odeslání odpovědi
- Odeslat Z.Šilhanové před příštím seminářem

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

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