

Výukový materiál IP – Zakázka a struktura odpovědi

Zakázka

Co to je?

Zjednodušeně řečeno je zakázka to, co po nás klient/pisatel chce, respektive to, co my z jeho dotazu pochopíme, že po nás chce, a s tím potom pracujeme v odpovědi.

Jak ji poznám?

Především pečlivým a pozorným přečtením dotazu (nejlépe i opakovaným, zejména u složitějších, delších nebo zmatenějších dotazů). Také nám k tomu slouží určitá vodítka (např. přímo formulované otázky, věty obsahující např. „poradte mi/řekněte mi/chci se zeptat“ apod.) a důležitá je i zkušenost/praxe a čtení mezi řádky ☺

Druhy:

- **zjevná x skrytá**
 - toto je nejdůležitější dělení, se kterým i u každého dotazu přímo pracujeme – vždy si stanovujeme a písemně formulujeme zjevné i skryté zakázky
 - **zjevná zakázka** je taková, která přímo vyplývá z napsaného textu a měli by se na ní tím pádem i různí poradci alespoň rámcově shodnout – jde jednak o úplně jednoznačné zakázky, tedy přímé otázky a žádosti/prosby o rady, vyjádření, názory apod. uvedené v textu, ale i nepřímé vyjádřené zakázky, které nicméně také vyplývají přímo z dotazu (například je popsána nějaká situace/problém/dilema a i bez přímé otázky je zjevné, že chce pisatel nějaký náš pohled, názor...)
 - **skrytá zakázka** oproti tomu není v textu přímo uvedená, ale je to něco, co předpokládáme, že klient po nás buď také chce (ač si to někdy možná ani neuvědomuje ☺), nebo co máme pocit, že potřebuje, a tak nějak nepřímo si o to říká...asi nejtypičtějšími skrytými zakázkami jsou zakázky typu „podpořte mě/povzbudte mě/řekněte mi, že to má řešení/že v tom nejsem sám...“ apod. – tedy zakázky, kde reagujeme hlavně na nějaké vyznění dotazu a emoce klienta v něm nějakým způsobem obsažené, mnohdy ale to může vyplývat i z nějaké informace (např. ohledně normality něčeho – někdy může jít o zakázku zjevnou, protože se klient přímo nějakým způsobem zeptá nebo s tím v dotazu více či méně explicitně operuje, jindy ale máme jen pocit, že ho nějak ta otázka, zda je to normální nebo se to třeba děje jen jemu apod., trápí, ač to přímo nevyjadřuje...)
 - zjevnou zakázku obsahuje každý dotaz, skrytou zakázku téměř každý (typicky ji nestanovujeme u informačních dotazů, kdy se pisatel jen stručně ptá na nějakou informaci a jinak o něm nic nevíme), velmi často dotazy obsahují více zjevných i skrytých zakázek, a ač by někdy šly formulovat jednou zastřešující, je užitečné si je rozepsat, zejména v začátcích praxe (zkušenějšímu poradci už například stačí formulace „poradte mi, co mám v této situaci dělat“ a nemusí si rozepisovat jednotlivé aspekty)
 - někdy je mezi zjevnou a skrytou zakázkou tenká hranice nebo se mohou překrývat a je těžké jednoznačně stanovit, která je která...pro odpověď to pak ale není zas tolik zásadní, nejdůležitější je si je stanovit ☺

- **legitimní x nelegitimní**

- *toto dělení je užitečné k zodpovězení otázky, zda je klientova zakázka něco, co vůbec patří do psychologického poradenství (v tomto kontextu je nelegitimní např. dotaz z oblasti práva nebo medicíny apod.) nebo obecněji, s čím mu vůbec může nějaký odborník pomoci (např. chce pisatel vyjádření ohledně chování jiné-třetí osoby na základě svého popisu apod.)*
- *naší zásadou je, snažit se reagovat na všechny zásadní zjevné zakázky (a v co největší míře i skryté), což ale neznamená, že je splníme – transparentně napíšeme, že nemůžeme (poradit/odpovědět/dát jednoznačné stanovisko apod.) a zdůvodníme proč, případně i odkážeme jinam, pokud to lze*

- **legitimní avšak nesplnitelná prostřednictvím IP**

- *může se stát, že zakázka je sice legitimní – je to něco, s čím lze klientovi odborně pomoci, ale ne v rámci internetového poradenství, ale například osobního psychologického poradenství nebo psychoterapie (typicky kvůli nedostatku informací, neznalosti kontextu, potřebě delší spolupráce apod., často se jedná např. o žádosti o stanovení diagnózy apod.) - opět reagujeme s vysvětlením a doporučením jiných služeb*

Jak je najít...

- brainstorming

- *je dobré nad dotazem přemýšlet a snažit se formulovat všechny potenciální zakázky, které může skrývat...neopomenout žádné informace, ale brát v úvahu i dotaz jako celek, jeho vyznění, náš pocit z něj atd., lépe si formulovat více zakázek, než něco opomenout*
- *někteří poradci si píší kromě zakázek takovou reflexi dotazu - jak na ně působí, co tam vnímají, čím si třeba i nejsou jisti, jakým směrem by asi měla jít odpověď apod. – může to být zejména v začátcích praxe velmi užitečné*

- potřeby klienta jako další vodítko

- *zejména ohledně skrytých zakázek nám mohou být vodítkem různé formulace týkající se například emocí klienta (např. z nich máme pocit, že klient potřebuje podpořit, povzbudit, dodat odvalu apod.), některé poznámky zdánlivě nesouvisející s hlavním tématem apod. (tady pozor obzvláště na někdy se vyskytující „odbočku“ nebo komentář, že něco je jedno, řešit chtějí jiné apod. – zde může být velice podstatné už jenom to, že to nepřejdete)*
- *poměrně často je z dotazu patrná také potřeba potvrzení něčeho – že to má těžké, že je dobře, že to řeší, že to není banální a je pochopitelné, že ho to trápí apod. – to se snažíme zachytit a v odpovědi ošetřit, těžší to je s potřebou potvrzení, že má v něčem pravdu (typicky oproti někomu jinému), že někdo jiný za něco může apod. – tady je potřeba dávat pozor, a i kdybyste na základě popisu klienta měli pocit, že s ním souhlasíte, tak vždy myslet na to, že máte velmi omezené množství informací a vždy jen jednu perspektivu...*

- hypotéza v zakázce

- *někdy je zakázka vlastně naší hypotézou, častěji u skrytých zakázek (tam je to do určité míry de facto vždy) nebo u nejasných/zmatených dotazů a je potřeba to reflektovat a pracovat s odpovědí s ohledem na to*

- *pokud si nejsme jisti – zejména zjevnou zakázkou, je vhodné v odpovědi napsat, jak dotazu rozumíme a na co tím pádem odpovídáme*
- celkové vyznění
- *kromě obsahu dotazu je důležité i jeho celkové vyznění, jak na nás působí, jaké vyvolává naše emoce (ale pozor, to může být velmi subjektivní a někdy je to past), také ale třeba styl, jakým je napsaný (někdy je v něm například naléhavost nebo pocity jako zoufalství, bezradnost apod. vyjádřeno kromě slov i použitím různých znaků jako vykřičníky, hodně teček, velká písmena apod.)*

Jak je formulovat...

- *ideální je formulovat si zakázky ve formě požadavku na nás a to oznamovací větou uvozenou dle kontextu - typicky:*
 - **Poradte mi, ...**
 - **Řekněte mi, ...**
- *případně je možné použít otázky, zejména pokud jsou v dotazu přímo napsané - např. Co mám v této situaci dělat? Jak se mám rozhodnout? Je moje chování normální? apod.*
- *není vhodné si jen vypsát témata, o kterých klient píše, nebo zakázky formulovat příliš obecně nebo neurčitě*
- *formulace zakázek by vás měla navést na to, na co všechno je potřeba pisateli odpovídat nebo nějak reagovat*
- *po napsání odpovědi doporučujeme vrátit se ke stanoveným zakázkám a zhodnotit, zda jste na ně dostatečně reagovali*
- *zejména u skrytých zakázek je mnohdy jejich „vidění“ v dotazu značně subjektivní – snažte se reflektovat, co už je spíš vaše fantazie nebo to nasedá na nějaké vaše potřeby apod. a v odpovědi reagujte na to, co je spíše pravděpodobné nebo čím se alespoň nedá nic zkazit ☺ (např. podpora a povzbuzení se hodí vždycky)*

Struktura odpovědi

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:

1. pozdrav a oslovení klienta
2. úvodní text
3. reakce na zakázku
4. doplnění důležitých bonusů
5. zakončení odpovědi

Naše obvyklá struktura:

1. pozdrav a oslovení klienta
2. (poděkování za dotaz), stručné shrnutí dotazu
3. pochopení, vcítění a další práce s emocemi, případně ocenění, normalizace apod.
4. reakce na zakázky, konkrétní doporučení a nápady, (různé úhly pohledu na situaci)
5. doporučení odborníků, služeb, další kontakty (včetně odkazů)
6. zakončení odpovědi - přání

Naše obvyklá struktura - podrobněji:

1. pozdrav a oslovení klienta
 - *standardně používáme oslovení „Dobrý den“ a křestní jméno (pokud je uvedené), případně i přezdívkou, která ale není vulgární nebo prostě divná ☺ (ale třeba i zdvořilejší se vyhýbáme a nepíšeme „Dobrý den, kočička“)*
2. (poděkování za dotaz), stručné shrnutí dotazu
 - *na začátku odpovědi můžeme poděkovat za zasláný dotaz, projevenou důvěrou apod., následně vždy začínáme shrnutím dotazu – v závislosti na délce dotazu se může jednat o jednu větu až odstavec, vybíráme podstatné informace, zkracujeme formulace (ale používáme co nejvíce slova klientů)*
 - *v žádném případě neinterpretujeme, ani nedáváme ještě žádná doporučení*
 - *smyslem je jednak dát najevo pisateli, že jsme pozorně četli jeho dotaz (proto extrémně dáváme pozor, abychom nic nezkreslili!), pokud by něco klient myslel jinak, tak se dozví, jak my to chápeme (na konci shrnutí je i celkem obvykle věta shrnující zakázku – např. „a ptáte se nás, jak se v této situaci zachovat“ apod., případně je na tomto místě vhodné popsat naši nejistotu a na co tedy reagujeme – např. „Rozumíme tomu tak, že se nás ptáte...“) a v neposlední řadě slouží stručné shrnutí jiným čtenářům zveřejněných odpovědí, aby nemuseli číst celý dotaz...*
3. pochopení, vcítění a další práce s emocemi, případně ocenění, normalizace apod.
 - *po shrnutí se nejdříve snažíme nějakým způsobem do pisatele vcítit (neplatí pro čistě informační dotazy, kde přecházíme rovnou k faktické odpovědi), „opěčovat ho“ – používáme k tomu formulace typu „Představuji si, jak je pro*

Vás tato situace asi náročná“, „Vnímám, jak je to pro Vás teď těžké“ apod., můžeme také už oceňovat – např. „Říkám si, že to chtělo odvalu nám napsat“, „Přijde mi moc hezké, že chcete kamarádovi pomoci“, normalizovat, pokud je to na místě - „Téměř každý z nás má období, kdy se mu něco nedaří“, „Je pochopitelné, že Vás takové chování trápí“...také potvrzovat, že je na místě říct si o pomoc apod.

- alespoň větičku dvě se snažíme dát už takto na úvod, někdy je ale na místě další podpora/ocenění/vcítění atd. i v dalších částech odpovědi (zejména u delších se nutně nesnažíme všechnu péči dát na jedno místo, ale můžeme ji „dávkovat“ postupně, např. podle dílčích témat apod. – někdy i něco rekapitulujícího použijeme později, tak např. ve spojitosti s tím...)
4. reakce na zakázky, konkrétní doporučení a nápady, (různé úhly pohledu na situaci)
- hned po vcítění plynule přecházíme na hlavní část odpovědi, kde reagujeme pokud možno na všechny zakázky (zejména zjevné, skryté zakázky mohou být někdy ošetřeny už ve vcítění na začátku, ale třeba i v přání na konci, v celkovém vyznění odpovědi apod.)
 - snažíme se téměř vždy dávat více než jedno doporučení nebo alespoň jedno mimo doporučení dalších odborníků/služeb (někdy to ale nejde nebo je to tak závažné, že není na místě tam „cpát“ nějakou svépomoc, když je zjevné, že je urgentně potřeba odborná pomoc...) – mohou zde být různé nápady, co by klient mohl udělat/zkusit - formulované vždy jako nabídky, ale i třeba nějaké vaše podněty, co vás k tomu napadá apod. (ale vždy všechno opatrně, nic nevnucovat, nedělat si nárok na pravdu, nesoudit atd.)
 - často používáme formulace typu „Napadá mě, že...“, „Říkám si, že...“, „Možná by Vám mohlo pomoci...“, „Třeba byste mohl zkusit i...“, „Mohlo by být užitečné...“ apod.
 - pokud se to hodí, snažíme se nabídnout různé úhly pohledu na klientem popsanou situaci/problém, různé možnosti/perspektivy apod. (zejména, pokud se nám třeba zdá, že klient přemýšlí černobíle apod.)
 - do této části patří také podpora okolí (téměř vždy odkazujeme na přirozenou síť klienta, doporučujeme, ať se někomu svěří, proberou to s blízkými, hledají tu oporu apod.) a upozornění na další zdroje klienta, pokud je identifikujeme nebo předpokládáme...
5. doporučení odborníků, služeb, další kontakty (včetně odkazů)
- u valné většiny dotazů doporučujeme další odborníky nebo služby, obvykle po jiných doporučeních (někdy se to ale hodí už dříve) a dáváme na ně konkrétní odkazy (využíváme jednak seznamy přímo z našeho webu, ale i různé další vyhledávače/seznamy odborníků/služeb nebo i konkrétní organizace apod., nikoli však jednotlivé konkrétní odborníky)
 - dle konkrétního dotazu to formulujeme jako nějakou další možnost/nabídku, variantu v případě „nefungování“ předchozích doporučení nebo naopak podporujeme, až apelujeme na vyhledání odborníka...často také uvádíme linky důvěry pro případ krize, nemožnosti si s někým promluvit apod., doporučení může být více (snažíme se v rámci možností je doporučovat i „na míru“ – např. partnerské/rodinné poradny, PPP, psychiatři...nejčastěji však jde obecně o psychology/psychoterapeuty a v takovém případě se snažíme dávat alespoň dva odkazy, kde je mohou hledat)
 - není ale nutné doporučovat odborníky za každou cenu a je také dobré dle kontextu dotazu brát v úvahu míru „nizkoprahovosti“ doporučovaných služeb (např. pokud má klient problém se svěřit, tak po mailu může následovat chat, pak telefon...)

6. zakončení odpovědi – přání

- *na závěr odpovědi se vždy snažíme formulovat nějaké pěkné přání, které pokud možno co nejvíce souvisí s hlavní zakázkou – může být stručné nebo i delší věta, ale vyhýbáme se formulacím typu „ať se vše brzy vyřeší“ apod. – nechceme dodávat „falešné“ naděje a být přehnaně optimističtí, na druhou stranu ale je chceme podpořit a dodat jim naději – je potřeba se to snažit rozumně vyvážit...*
- *podepisujeme se potom pod to jako „Tým poradny“ (a i proto píšeme přání v množném čísle, stejně tak jako úvodní poděkování za dotaz)*