Internetové poradenství

Úvod do internetového poradenství

Internetové poradenství (IP) – poradenská služba klientům, kteří se ocitli v situaci, pro jejíž řešení vyhledávají pomoc odborníků prostřednictvím internetu a zároveň nechtějí nebo nemohou komunikovat s odborníkem telefonicky či osobně.

Dělení IP

1. **Pasivní IP** – výzor webových stránek poradenských institucí, poskytnuté informace
2. **Aktivní IP** – podle způsobu komunikace
    1. Prostřednictvím e-mailu
    2. Prostřednictvím písemného chatu
    3. Prostřednictvím audiochatu (např. Skype)
    4. Prostřednictvím videochatu

Základní principy IP (maily)

- Anonymita
- Asynchronní komunikace – garance doby odpovědi
- Vysoká dostupnost, disponibilita, nízkoprahovost
- Nezávaznost
- Určitá požadovaná technická úroveň
- Princip trvanlivosti odpovědi – možnost vracení se klienta k odpovědi, větší důraz na to aby odpověď obstála i po čase, může být konzultována s dalšími lidmi v okolí, …

Hranice internetového poradenství

Internetové poradenství nemůže:

- Nahrazovat klasickou psychoterapii
- Provádět diagnostiku klientova problému
- Interpretovat situaci (objasňovat, vykládat zdroje a příčiny problémů klienta)
- Poskytovat „zaručené a univerzální rady“
- Být „důvěrným přítelem klienta“ a nahrazovat jeho přirozené prostředí
- Manipulovat klienta k rozhodnutí
- Navazovat klienta na organizaci a jí poskytovanou službu

(zdroj L. Ptáček)

Možnosti internetového poradenství

Internetové poradenství může:

- Poskytnout emoční podporu klientovi (pochopení, povzbuzení, ocenění a další)
- Legalizovat jeho pocity a prožívání
- Může být dobrým prvokontaktem (díky němu může klient získat důvěru a rozhodnout se pro další jiná řešení)
- Poskytnout ověřené informace
- Nabízet různé varianty řešení problémů a potíží, rozšiřovat pohled na danou věc
- Poskytnout důvěru a anonymitu, bezpečný kontakt
- Zplnomocňovat klienta k tomu, aby aktivně řešil svoji situaci
- Doprovázet klienta

(zdroj L. Ptáček)

Fáze procesu práce s mailovým kontaktem

1. přijetí elektronické pošty
2. vyhledávání klienta v předchozích kontaktech
3. zjišťování zakázky
4. formulace odpovědi
5. porovnání s jinými maily, inspirace
6. konzultace s kolegou
7. odeslání odpovědi

Struktura e-mailové odpovědi

Má čtyři základní části:

1. Pozdrav a oslovení klienta
2. Úvodní text = sumarizace dotazu – nástroj jak eliminovat, že se s klientem úplně minu
3. Vysvětlující a komentující text – jiné možnosti, rozšíření obzorů, návrh jiného kontaktu (pokud je třeba)
4. Zakončení odpovědi – vyslání na cestu

Typologie e-mailů v IP

- Informativní e-mail
- Testovací e-mail
- Zneužívající e-mail
- Naléhavý e-mail
- Poradenský e-mail