**STRUKTURA E-MAILOVÉ ODPOVĚDI**

1. **Pozdrav a oslovení klienta**

* Oslovení klienta: pokud uvede jméno, oslovujeme jménem („Dobrý den paní Petro“, „Ahoj Katko“)
* Pokud se klient nepodepíše, uvádíme pouze „Dobrý den“ či „Ahoj“

1. **Úvodní text**
   * *Píšeme za pracoviště (množné číslo)*

* Krátké shrnutí toho, co klient napsal a jak jsme to pochopili (cca 2-5 vět)
* Můžeme využít: „děkujeme za e-mail“, „děkujeme za důvěru, se kterou se na nás obracíte“, „pozorně jsem si přečetla Váš e-mail“, „ve Vašem e-mailu píšete, že“, „ptáte se nás, co dělat“
* Empatické přitakání

1. **Tělo odpovědi (vysvětlující a komentující text)**
   * *Píšeme za sebe (jednotné číslo)*
   * Reflexe pocitů klienta, legitimizace pocitů
   * Sociální opora („máte někoho blízkého, na koho se v této obtížné situaci můžete obrátit“, „máte někoho, kdo by Vám mohl poskytnout podporu a pomoc“)
   * Kognitivní strukturalizace – nabídka náhledu na situaci, jiné pohledy
   * Návod postupu – jak se podobné situace obvykle řeší, návrhy možností, na koho se obrátit (odborníci, zařízení)
2. **Zakončení odpovědi**
   * *Píšeme za pracoviště (množné číslo)*
   * Nabídka opětovného kontaktu
   * Projevit podporu, dodání odvahy, aktivizace
   * Rozloučení: např.: „hodně síly, odvahy, štěstí, sil“, „Brzký obrat situace k lepšímu“
   * Podpis: zařízení

**Použité zdroje**

HORSKÁ, B., A. LÁSKOVÁ a L. PTÁČEK. *Internet jako cesta pomoci: Internetové poradenství pro pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2010. ISBN 978-80-7419-034-6.