**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.