

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“

2. 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

3. 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)

4. 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.