



# Práce se zakázkou a struktura poradenské odpovědi v IP

Petra Nekulová  
Viera Kratkoczka



# Struktura odpovědi klientovi

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:

pozdrav a oslovení klienta      úvodní text      reakce na  
zakázku      doplnění důležitých bonusů  
    → zakončení odpovědi

# Zakázka

Co to je??

Jak ji poznám???

Druhy:

- zjevná x skrytá
- legitimní x nelegitimní
- legitimní avšak nesplnitelná prostřednictvím IP

# Zakázka...

## Jak ji najít...

- brainstorming
- potřeby klienta jako další vodítko
- hypotéza v zakázce
- fenomén sdělení
- celkové vyznění

....věta s otazníkem není totéž, co zakázka.....

# Struktura odpovědi klientovi

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:

pozdrav a oslovení klienta      úvodní text      reakce na  
zakázku      doplnění důležitých bonusů  
    → zakončení odpovědi

# Typologie e-mailů v poradně

- informační
- testovací/zneužívací
- naléhavé
- poradenské

# Poradenský dotaz - strategie řešení

- práce s informacemi
- respektování zakázky
- odpověď adekvátní klientovi
- posilování klientových kompetencí
- rady a práce s nimi
- těžiště pomoci
- práce s emocemi
- podpora a ocenění klienta
- opakované kontakty
- hranice a prevence navazování klientů

zdroj: Horská et al, 2010

Vodítka aneb máte v odpovědi vše?

- oslovení (tykání do 14 let)
- ocenění snahy řešit problém
- reflektování problému
- vyjádření vlastního názoru, postoje, pojetí
- doporučení k využití služby s vyšší mírou osobního kontaktu
- závěr s povzbuzením

(Veselský, 2011)

Další podněty k zamyšlení..

- vykání vs. tykání
- podpis klienta, gramatika
- tvořivost vs. schematizace...
- .....



# Kritéria kvality

Veselský (2011) udává následující kritéria kvality poradenské odpovědi, odpověď by měla být:

- podporující
- respektující
- seriózní
- zangažovaná

# Literatura:

HORSKÁ, Bohuslava, Andrea LÁSKOVÁ a Ladislav PTÁČEK. Internet jako cesta pomoci: internetové poradenství pro pomáhající profese. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2010

Lásková, A. Internetové poradenství v kontextu linek důvěry. Přednáška na konferenci.

dostupné z: [http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik\\_prispevku\\_online.pdf](http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf)

Veselský, P. Hledání kvality- již 10 let na cestě. Přednáška na konferenci.

dostupné z [http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik\\_prispevku\\_online.pdf](http://www.ksoc.upol.cz/fileadmin/ksa/veda-vyzkum/sbornik_prispevku_online.pdf)