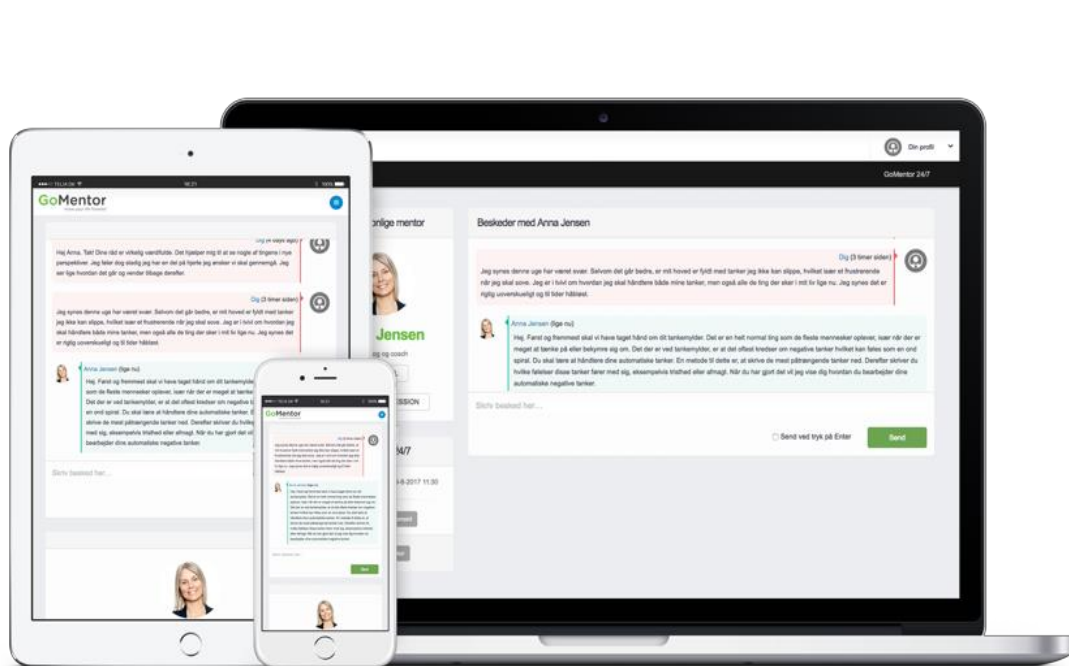


# GoMentor 24/7



## Guide till dig som rådgivare via GoMentor 24/7

### Så får du och din klient så mycket som möjligt ut av GoMentor 24/7

GoMentor är en online service mellan dig och din klient, där du skriftligt ger terapi eller coaching. Klienten kan prata med dig när som helst och var som helst, från antingen mobil, läsplatta eller dator. Du är förpliktad till att svara och skriva tillbaka minst 1 gång per dygn - men du får gärna svara oftare.

# Processen

## Hur blir klienten matchad med en rådgivare?

När vi matchar en klient med en rådgivare tar vi utgångspunkt i den information som klienten har givit oss i deras anmälan. Det kan vara information om deras bakgrund, olika behov och preferens på till exempel kön på deras rådgivare. Användarens kriterier och problemställningar använder vi i vår egen sökmaskin för att hitta den rätta rådgivaren för klienten. På detta sätt får klienten bästa möjliga matchning.

## Inledande fas

När vi har matchat dig med en ny klient, rekommenderar vi att du skickar ett välkomstmeddelande, så att klienten känner sig välkommen och bekväm. Det kan vara svårt för klienten att skicka sitt första meddelande, speciellt om denne inte har någon erfarenhet kring online terapi eller coaching tidigare.

- Ditt första meddelande borde vara professionellt och hålla en hög standard.
- Var vänlig, omtänksam och ta hänsyn till klientens behov.
- Känsla är väldigt viktigt, då många sitter i en sårbar situation eller med ett allvarligt problem.
- Dina klienter ska känna sig trygga i situationen - det kommer göra det lättare för dem att vara ärliga och öppna upp sig i samtalen.
- Det kan vara en bra idé att stämma av förväntningarna i början och få veta vad klienten önskar att få ut av samtalen.
- Informera gärna dina klienter om din tillgänglighet, så att de är uppmärksamma på när de kan förvänta sig att få svar.



Kom ihåg att du alltid är förpliktigad att svara användaren inom 24 timmar efter att de har skickat ett meddelande.

# Goda råd

## Tips för att göra ditt jobb som 24/7 rådgivare lättare

- Förbered texter om olika ämnen som kan vara användbara på flera klienter och i flera situationer.
- Skriv ned en rad relevanta frågor, så att de är tillgängliga för dig snabbt.
- Kom ihåg att ställa frågor till klienten istället för att svara på deras frågor.
- Följ upp om klienten är inaktiv över en längre period.
- Om det skulle uppstå ett tillfälle där du inte har möjlighet att svara inom 24 timmar, kan du skriva till klienten och informera om att du har mottagit meddelandet och skriva när de kan förvänta ett svar från dig.

## Hitta rätt balans

### Ge klienten värdefulla samtal

När du skriver med en GoMentor 24/7 klient är det viktigt att ge klienten tillräckligt stort värde i ert samtal för att de ska vilja fortsätta med sitt abonnemang. Du bör därför undvika att ge konkreta lösningar och istället föra samtalet så att klienten själv kan reflektera och hitta egna svar. Ge gärna relevanta övningar och verktyg som klienten kan arbeta med i några dagar.



### Hur snabbt ska jag svara?

Det är viktigt att du varken svarar eller för långsamt, eftersom klienten ska hinna läsa och jobba med sig själv på vägen, samtidigt som klienten heller inte ska behöva sitta och vänta för länge på svar. Hitta en balans som är anpassad efter din klients situation.

## Tillgänglighet

Som nämnt tidigare, informera gärna dina klienter om när de kan förvänta ett svar från dig (t.ex. om du är upptagen med andra klienter under dagen och endast kan svara på eftermiddagen eller kvällen). Du får även ge dina klienter besked så fort som möjligt om när du har semester eller några lediga dagar - och även markera att du har semester i din kalender på GoMentor 24/7.