

# La consulenza a distanza tramite posta elettronica <sup>1</sup>

## Introduzione

Questa pagina tratta di come fare consulenza a distanza tramite l'utilizzo di un forum che riporta messaggi di posta elettronica visibili a tutti.

- Ci riferiamo qui alla consulenza di orientamento, che può riguardare a seconda dei casi richieste di carattere tecnico ('Dove si trovano i corsi di laurea in...?'), ma anche richieste che necessitano di una valutazione a tutto tondo delle risorse personali e delle strategie del cliente.
- Il forum di riferimento è quello del sito [Guid@lavoro](mailto:Guid@lavoro) dedicato al bilancio e alla ricerca di lavoro e su cui abbiamo una rubrica di consulenza a distanza. Le risposte vengono date entro poche ore o giorni.
- Per il cliente e il consulente, la consulenza a distanza ha il vantaggio di poter essere erogata senza doversi fisicamente recare presso uno sportello.
- Nel caso in cui il servizio sia pagato da un soggetto terzo (ad esempio una struttura pubblica di orientamento) il vantaggio per il committente è la possibilità di erogare un servizio senza dover allestire uno spazio apposito, pagando il consulente per la sola attività effettivamente svolta e non per la sua presenza fisica presso una struttura.

L'erogazione di consulenza a distanza deve tener conto di alcuni aspetti:

### A. La non presenza fisica del cliente

- **A.1.** Nella consulenza individuale faccia a faccia l'aspetto fisico e linguaggio del corpo (postura, tono della voce, sguardo, movimenti) si integrano in un tutto unico con i contenuti del discorso del cliente, dando talvolta a tali contenuti un significato diverso
- **A.2.** Vedere il cliente dà anche un'idea del suo 'temperamento' (es: con risorse personali sopra o sotto la media) e questa impressione può avere un effetto sulle strategie che poi andiamo a proporgli o a elaborare insieme
- **A.3.** La non presenza fisica del cliente significa anche non poterlo valutare dal punto di vista di un possibile datore di lavoro che lo convoca per un colloquio. Capita a volte di trovarsi davanti a persone un po' sciatte, o di rendersi conto che

---

<sup>1</sup> Articolo contenuto sul sito [www.orientamento.it](http://www.orientamento.it). Autore © Leonardo Evangelista ([www.leonardoevangelista.it](http://www.leonardoevangelista.it)). Ultima modifica maggio 2000. L'articolo rispecchia le opinioni dell'autore al momento dell'ultima modifica. Può essere riprodotto (stampa dal sito per uso personale o fotocopia per uso didattico) citando la fonte.

la persona che si ha davanti ha un lieve ritardo o un leggero handicap. Questi aspetti non possono venir rilevati nella consulenza a distanza

- **A.4.** Va detto che questi casi (linguaggio verbale dissonante da quello non verbale e risorse personali sopra o sotto la media, etc.) sono rilevanti solo in una frazione minoritaria dei colloqui
- **A.5.** Nella consulenza a distanza tramite posta elettronica l'unico aspetto valutabile è il messaggio scritto. In questo caso la nostra impressione del cliente è data dal contenuto del messaggio (dalle cose che ci dice) ma anche dalla forma del contenuto (la sintassi, il periodare, cioè il come lo dice). In questo caso è necessario che il consulente abbia una buona capacità di comprensione delle sfumature del linguaggio. Peraltro il dover scrivere costringe il cliente a esporre il suo caso e la sua richiesta in un modo più sintetico e meglio articolato che nel linguaggio verbale, e questo può aiutare il consulente.

## **B. La maggior fatica nell'interazione, che finisce per limitarla**

- **B.1.** Nel colloquio faccia a faccia è molto facile fare domande e ricevere risposte. Se nella consulenza a distanza il cliente o il consulente fanno un'affermazione che richiede un approfondimento, è necessario invece scrivere un altro messaggio, e aspettare ore o giorni per ottenere una risposta. Questo porta a un calo di tensione che sconsiglia in genere lo scambio di molti messaggi, limitando la sessione standard di consulenza a distanza a un messaggio di interrogazione del cliente e a un messaggio di risposta del consulente. Nei casi in cui la richiesta del cliente non riporti tutte le informazioni necessarie al consulente per farsi un quadro chiaro della situazione è possibile rispondere facendo delle ipotesi ('Non ho capito dal tuo messaggio se effettivamente.... Se è così, allora.... Se invece.... Allora....') o rinviare il cliente a un consulente in carne ed ossa. A un consulente in carne ed ossa è necessario ricorrere anche nel caso in cui, pur avendo tutte le informazioni necessarie, ci sia bisogno di una valutazione molto accurata, che tenga conto delle sfumature e che richieda pertanto anche l'esame dell'aspetto fisico, del 'temperamento' e della comunicazione non verbale del cliente
- **B.2.** Scrivere è più faticoso e richiede più tempo che parlare. Le risposte scritte del consulente tendono perciò ad essere sintetiche (non superiori a 10-20 righe). Se l'argomento richiede una risposta troppo lunga è possibile rimandare il cliente a un sito internet, a un libro o a un consulente in carne ed ossa.

## **C. La possibilità che altre persone diano suggerimenti, incoraggiamento o raccontino la loro esperienza al cliente**

- **C.1.** In una consulenza a distanza organizzata non come uno scambio di messaggi privati fra consulente e cliente, ma come un forum aperto a tutti (come in [Guid@lavoro](mailto:Guid@lavoro)) altri visitatori possono intervenire per dare consigli e incoraggiamenti. Questo ha normalmente un effetto positivo sul cliente, perché lo fa sentire meno solo nel suo problema. Potrebbero pervenire anche messaggi negativi (offensivi o troppo aggressivi), ma normalmente il fatto di indirizzare una risposta pubblica a qualcuno spinge a essere solidali e propositivi. In ogni caso, è sempre possibile per il consulente rispondere ai messaggi negativi o cancellarli dal forum.

**In conclusione**, la consulenza a distanza tramite posta elettronica può essere uno strumento valido?

- La nostra risposta è positiva, perché con questo strumento un certo numero di clienti possono avere risposte esaurienti che altrimenti (per motivi di tempo o di lontananza dagli sportelli di orientamento) non avrebbero.
- Sulla base della nostra esperienza nel forum di [Guid@lavoro](mailto:Guid@lavoro), è possibile dare a distanza risposte esaurienti (senza necessità di rimandare a un consulente in carne ed ossa) in circa il 50% dei casi.