

## Příloha 1: Otázky k rozhovoru

### OTÁZKY K ROZHOVORU S KARIÉROVÝMI PORADCI/KOUCI ONLINE KARIÉROVÉ PORADENSTVÍ

---

**Jméno:**

**Příjmení:**

**Nejvyšší dosažené vzdělání:**

**Věková kategorie:**

20-30 let

31-40 let

41-50 let

51-60 let

61-70 let 71 a více

**Město:**

**Kraj:**

#### OTÁZKY:

1. Pojd'te se nám představit. Kdo jste? Co děláte?
2. Jaké je Vaše vzdělání/kvalifikace v kariérovém poradenství?
3. Jak dlouho se věnujete kariérovému poradenství/kariérovému koučinku a jak jste se k němu dostala?
4. Jak dlouho se věnujete online kariérovému poradenství (dále jen online KP)?
5. Prostřednictvím jakého systému / programu (*Skype, BigBlueButten, Messenger, Google Hangouts, WhatsApp, Viber* aj.) se s klienty online kariérové poradenství uskutečňuje?
  - *Pokud jich využíváte více, jaký z nich je pro Vás nejkomfortnější a proč?*
  - *Jaké systémy / programy volí (z Vaší zkušenosti) nejraději Vaši klienti a proč?*
6. Jak dáváte o sobě a této službě (online KP) vědět svým potenciálním klientům?
7. Jaké jsou dle Vašeho názoru specifika /klady a zápory/ online KP?
8. Jak často a kolik máte klientů v online kariérovém poradenství?
9. Jaká je průměrná délka jednoho online KP s jedním klientem v individuálním poradenství? Věnujete-li se také skupinovému online KP, liší se délka individuálního a skupinového poradenství online?
10. Jaké pracovní prostředí k uskutečnění online KP potřebujete Vy jako poradce, abyste se cítil(a) komfortně?
  - **Spojení s klienty online probíhá z Vaší:**
    - *kanceláře,*
    - *domova,*

- z pracoviště, kde jste zaměstnán(a),
- z jiného místa .....

**11. Je třeba podat klientovi před samotnou realizací online KP nějaké bližší informace o tom, jak bude KP probíhat?**

**Jakým způsobem své klienty dopředu informujete?**

**Svým klientům informace dopředu:**

- Zasílám e-mailem,
- Vše mám na svých webových stránkách,
- spojím se klienty předem přes chat,
- není potřeba se s klienty spojit dopředu (vše řešíme až na místě),
- jiné .....

**12. Po skončení samotného online KP jste ještě v kontaktu s klientem? Zasíláte svým klientům např. nějaké doprovodné informace, které z rozhovoru s klientem vyplynuly?**

**13. S jakou cílovou skupinou pracujete v online KP?**

- Pokud jsou to *žáci a studenti*, prosím, zmiňte, jaký obor/stupeň vzdělání studují.
- Pokud jsou to *dospělí jedinci*, prosím, zmiňte, v jakém oboru pracují.
- Pokud jsou to z hlediska trhu práce osoby *ohrožené, rizikové a znevýhodněné osoby*, prosím, blíže specifikujte.
- Pokud jsou to *cizinci*, prosím, zmiňte, z *jakých zemí* nejčastěji pochází.

**14. Jaká jsou, dle Vašeho názoru, specifika práce KP s touto cílovou skupinou?**

**15. Pro jakou cílovou skupinu online KP naopak není vhodné, dle Vašeho názoru?**

**16. Připravujete se předem na samotné online KP s klientem/klienty? Jak?**

**17. S jakými tématy/problémy přichází klienti do kariérového poradenství online?**

**18. Jaká očekávání a nároky mají klienti od kariérového poradenství / koučinku online?**

**19. Máte vytvořenou nějakou typologii klientů, kteří službu online KP u Vás vyhledávají?**

**20. Pracujete také s klienty, kteří jsou v krizi / kteří prožívají svou situaci jako krizovou a odehrávají se zde silné emoce? Jak s tím pracujete?**

**21. Je služba online KP pro Vaše klienty zdarma nebo za poplatek? Prosím, upřesněte.**

**22. Jedná se v případě KP online o prvokontakt nebo klienti volí KP online také opakovaně? Jaká témata v případě opakovaného kontaktu s klienty nejčastěji řešíte?**

23. Jaké metody využíváte v kariérovém poradenství „*face to face*“ a jaké metody volíte při „*online KP*“?
24. Jaké formy (individuální, skupinová) využíváte v kariérovém poradenství „*face to face*“ a jaké formy volíte při *online KP*?
25. S čím jste se na začátku potýkala, když jste začala online KP dělat, a jak je tomu dnes? Změnilo se něco (technologie, Váš přístup a názor na KP online aj.)?
26. Co si představíte pod pojmem *kvalitní online KP*?
27. Jak pracujete s evaluací/zpětnou vazbou od svých klientů při online KP?
28. Jaké kompetence by měl mít dle Vašeho názoru kariérový poradce, který pracuje s klienty online?
29. Jakou roli hraje další vzdělávání a celoživotní učení u kariérových poradců, kteří poskytují své služby i online?
30. Doporučila byste nějaký kurz/výcvik/workshop, který by připravil kariérové poradce na práci s klienty v online prostředí?
31. Využíváte a doporučujete svým klientům v online KP některé další portály/www stránky, které by se jim mohly hodit? Pokud ano, co nejčastěji?
32. Jak pracujete z hlediska psychohygieny sám/sama se sebou? (Pokud máte dva a více klientů za sebou, jaká je pro Vás optimální délka přestávky mezi poradenstvími a jak ji využíváte?)
33. Máte v online KP nějaký osobní úspěch? (Např. něco, co se zdálo být pro Vás na začátku těžké a zvládl(a) jste to/ustál(a) jste to?)
34. Vzpomínáte na nějakou situaci v online KP, která bylo pro Vás bizarní? Co byste od svých klientů potřebovala, aby poradenství proběhlo kvalitně?
35. Je něco, co byste uvítala Vy z pozice kariérového poradce v online KP? Co Vám v online KP chybí? Jaká je dle Vás budoucnost online KP?
36. Jak celkově hodnotíte online KP?

## **Příloha 2: Výzkumné otázky**

- 1. Prostřednictvím jakého programu/aplikace (Skype, BigBlueButten, Messenger, Google Hangouts, WhatsApp, Viber aj.) uskutečňujete s klienty online kariérové poradenství?*
- 2. Věnujete se individuálnímu i/nebo skupinovému online KP?*
- 3. S jakými tématy/problémy přichází klienti do online kariérového poradenství?*
- 4. Jaké metody volíte při online KP? Používáte nějaké diagnostické nástroje?*
- 5. Využíváte a doporučujete svým klientům v online KP některé další portály/www stránky, které by se jim mohly hodit? Pokud ano, co nejčastěji?*
- 6. Jaké jsou dle Vašeho názoru specifika /klady a zápory/ online KP?*
- 7. Jaké pracovní prostředí k uskutečnění online KP potřebujete Vy jako poradce, abyste se cítil(a) komfortně?*
- 8. S jakou cílovou skupinou pracujete v online KP?*
- 9. Co si představíte pod pojmem kvalitní online KP?*
- 10. Je něco, co byste uvítala Vy z pozice kariérového poradce v online KP? Co Vám v online KP chybí?*
- 11. Jak celkově hodnotíte online KP a jaká je dle Vás budoucnost online KP?*
- 12. Jaké kompetence by měl mít dle Vašeho názoru kariérový poradce, který pracuje s klienty online?*
- 13. Pro jakou cílovou skupinu není, dle Vašeho názoru, online KP vhodné?*
- 14. Pracujete také s klienty, kteří jsou v krizi / kteří prožívají svou situaci jako krizovou a odehrávají se zde silné emoce? Jak s tím pracujete?*
- 15. Připravujete se předem na samotné online KP s klientem/klienty? Jak?*
- 16. Jaká očekávání a nároky mají klienti od kariérového poradenství / koučování online?*
- 17. Jak pracujete z hlediska psychohygieny sám/sama se sebou?*
- 18. Jaká je průměrná délka a optimální délka jednoho individuálního online KP (internetová telefonie, videokonference)?*
- 19. Jak pracujete s evaluací/zpětnou vazbou od svých klientů při online KP?*

## Příloha 3: Přepis rozhovoru s Alicí Müllerovou

### ALICE MÜLLEROVÁ

Nejvyšší dosažené vzdělání: VŠ

Věková kategorie:

20-30 let      31-40 let      41-50 let      **51-60 let**      61-70 let      71 a více

Město: Praha

Kraj: Praha

### OTÁZKY:

#### 1. Jaké je Vaše vzdělání/kvalifikace v kariérovém poradenství?

„Opírám se zejména o roční kurz Thomase Dienera, Kariérové poradenství orientované na zdroje (IPOP, Slovensko, 2013–2014) a distanční kurz kariérového poradenství (Perspective on Career Counselling and Career Development, University of Stockholm, 2009–2010). Dále Sebezkušenostní psychoterapeutický výcvik ve skupinové terapii (Instep, 2005–2009).“

#### 2. Jak dlouho se věnujete kariérovému poradenství/kariérovému koučinku a jak jste se k němu dostala?

„Ke kariérovému poradenství jsem se dostala skrze komunitní centrum Inbáze – občanské sdružení Berkat, kde jsem od ledna 2006 do listopadu 2008 poskytovala sociální a pracovní poradenství a koordinovala jsem zde vzdělávací programy.“

„Poté jsem začala pracovat v Euroguidance ČR jako odborná konzultantka (12/2008–6/2015), kde jsem měla mj. na starost organizování seminářů, workshopů a konferencí v oblasti kariérového poradenství.“

„Od září 2014 do prosince 2016 jsem spolupracovala na projektech ve Fondu dalšího vzdělávání, poskytovala jsem osobní a online kariérové poradenství účastníkům projektu „Stáže pro mladé“ - studentům středních a vysokých škol. Se stejnou cílovou skupinou jsem pracovala také jako poradkyně na dalším projektu FDV: „Cesta pro mladé“ (2/2017–6/2018).“

„Od května do října 2015 jsem působila ve Fokus Praha a poskytovala jako OSVČ kariérové poradenství. A v současné době pracuji opět v komunitním centru InBáze jako kariérová poradkyně v projektu Nový začátek.“

#### 3. Jak dlouho se věnujete online kariérovému poradenství (dále jen online KP)?

„Online kariérovému poradenství se věnuji od září 2014, kdy jsem byla kariérovou poradkyní v projektu „Stáže pro mladé“ (takže čtvrtým rokem).“

#### 4. Prostřednictvím jakého systému / programu (Skype, BigBlueButten, Messenger, Google Hangouts, WhatsApp, Viber aj.) se s klienty online kariérové poradenství uskutečňuje?

„V rámci projektu Cesta pro mladé jsme využívali v online kariérovém poradenství s žáky a studenty prostředí BigBlueButten, v případě potíží se systémem jsme volili náhradní variantu: ponejvíce Skype, méně potom Google Hangouts).“

#### – Pokud jich využíváte více, jaký z nich je pro Vás nejkomfortnější a proč?

„Pro mne jsou nejkomfortnější BigBlueButten (dále jen BBB) nebo Skype. V prostředí BBB se mi líbí zejména to, že zde mohu sdílet dokumenty, mohu si s klientem chatovat, vidíme přes web kameru.“

– **Jaké systémy / programy volí (z Vaší zkušenosti) nejraději Vaši klienti a proč?**

„Nejčastěji Skype. A i v případě, že přístupové heslo ke svému účtu zapomněli, velmi rychle mohou založit účet jiný. Je zde snadná obsluha. Většinou Skype profil mají vysokoškoláci, mladší ročníky již méně.“

**5. Jak dáváte o sobě a této službě (online KP) vědět svým potenciálním klientům?**

„V rámci projektu „Cesta pro mladé“ měli žáci a studenti poradenství jako povinnou součást absolvování 90minutového poradenství s poradcem osobně nebo online. Profily lektorů/poradců byly na webových stránkách projektu, v systému SEP byly nastavené notifikace, studentům chodily informační e-maily, žákům/studentům volali konzultanti nebo koordinátorka poradenství. O tuto část jsme se nemuseli příliš zajímat.“

„Ostatním mým klientům, které mám mimo projekt a mimo mé zaměstnání, buď telefonicky, nebo osobně sděluji, že tu existuje také možnost uskutečnit poradenství přes Skype online. Do budoucna plánuji umístit na webové stránky. Zatím nikde neinzeruji.“

**6. Jaké jsou dle Vašeho názoru specifika /klady a zápory/ online KP?**

„Domnívám se, že jsou na tom poradce i klient stejně - co se týče zázemí (ani ne na neutrální půdě), oba dva mají pro sebe bezpečný prostor. Zároveň je prostor vytvářen poradcem zejména ústně (skrze slova, rozhovor, dialog). Poradce vytváří bezpečné prostředí pro klienta a vytváří kontext poradenství. Dávám důraz zejména v úvodu poradenství.“

„Specifičnost online KP spočívá také ve větším soustředění se na samotný rozhovor, ve fokusu na klienta, na vzájemnou konverzaci.“

**7. Jak často a kolik máte klientů v online kariérovém poradenství?**

„V rámci obou projektů při FDV jim bylo něco okolo 400. V projektu Stáže pro mladé jsem jich měla realizovaných online: více než 300. V projektu Cesta pro mladé jich online bylo 109, 35 osobně.“

„Žáci a studenti více stáli v online kariérovém poradenství o odpolední časy (po 16. hodině) na rozdíl od osobních poradenství, které byly realizovány většinou během dne (se začátky poradenství od 10. hodin, poslední poradenství osobní v 15:30).“

**8. Jaká je průměrná délka jednoho online KP s jedním klientem v individuálním poradenství? Věnujete-li se také skupinovému online KP, liší se délka individuálního a skupinového poradenství online?**

„Na projektu „Cesta pro mladé“ byla pro žáky a studenty vyhrazena doba 90 minut v osobním i online kariérovém poradenství. Tento čas jsem se snažila dodržovat. Věnuji se v online KP pouze individuálnímu kariérovému poradenství.“

„U klientů mimo projekt v online KP nabízím stejný formát, ale mohu se více řídit aktuální potřebou - tj. 60 až 90 minut.“

**9. Jaké pracovní prostředí k uskutečnění online KP potřebujete Vy jako poradce, abyste se cítil(a) komfortně?**

„Potřebuji klidné místo bez rušivých vlivů, kde budu sama (aby ani u poradce, ani u klienta nebyly přítomné jiné osoby, např. procházející spolubydlící na koleji).“

„S klienty online poradenství probíhalo nejčastěji z kanceláře (z pracoviště, kde jste zaměstnána) a z domova.“

**10. Je třeba podat klientovi před samotnou realizací online KP nějaké bližší informace o tom, jak bude KP probíhat?**

*„Je to lepší. Na projektu Cesta pro mladé byli studenti dopředu informováni z různých zdrojů – e-mailem v systému SEP, v manuálu pro účastníky projektu. Zároveň je dobré hned v úvodu poradenství informovat klienta o tom, co ho čeká, jak dlouho bude poradenství probíhat, jak pracuji atd.“*

**– Jakým způsobem své klienty dopředu informujete?**

*„Většinou telefonicky, osobně, e-mailem – vysvětlím, že možnost online KP existuje a co to obnáší.“*

**11. Po skončení samotného online KP jste ještě v kontaktu s klientem? Zasíláte svým klientům např. nějaké doprovodné informace, které z rozhovoru s klientem vyplynuly?**

*„Ano, většinou zasílám např. nějaké doprovodné informace k tématům, kterých jsme se v poradenství dotkli a z diagnostických metod např. dostupné kariérové kotvy nebo MBTI. Pošlu jim e-mailem, ale již nevyhodnocuji (v rámci projektu Cesta pro mladé).“*

**12. S jakou cílovou skupinou pracujete v online KP?**

- Žáci a studenti – SŠ a VŠ napříč všemi obory vzdělání.
- Dospělí jedinci napříč všemi obory.
- Cizinci (většinou z ruskojazyčné oblasti).
- Osoby ohrožené, rizikové a znevýhodněné – ženy cizinky (*ale ne v online KP*).

**13. Jaká jsou, dle Vašeho názoru, specifika práce KP s touto cílovou skupinou „online“ oproti „face to face“?**

*„Asi v tom nevidím žádný velký rozdíl. Jde zejména o schopnost používat PC a konkrétní systémy/programy/aplikace a u cizinců také ve schopnosti používat správně jazyk (jazykové kompetence). Zde je kladen větší důraz na poradcovu i klientovu schopnost správně artikulovat a vyjadřovat se směrem ke klientovi v kariérovém poradenství online.“*

**14. Přípravujete se předem na samotné online KP s klientem/klienty? Jak?**

*„Ano, určitě je dobré se předem naladit na to, že bude následovat poradenství, naladit se na klienta. V rámci projektu jsme měli dopředu od studentů a žáků životopisy, portfolia, proto bylo žádoucí dopředu pročíst tyto dokumenty. Často jsem vycházela z celkového dojmu, který na mě přiložený životopis či motivační dopis zanechal. Na začátku rozhovoru jsem svůj dojem zmínila a někdy to pomohlo otevřít důležité téma pro klienta.“*

**15. S jakými tématy/problémy přichází klienti do kariérového poradenství online?**

*„V rámci projektu jsme řešili zejména CV, motivační dopisy, portfolia, volba povolání, studia, schopnost (assessment) – v čem je klient dobrý (schopnosti a dovednosti).“*

*„U klientů mimo projekt to byla v online KP tato témata: Navíc bych řekla otázky spojené s uskutečněním změny, volby rozhodování apod.“*

**16. Jaká očekávání a nároky mají klienti od kariérového poradenství / koučinku online?**

*„Domnívám se, že klienti (žáci a studenti) příliš očekávání neměli. Byli otevření, co přijde a nemuseli jsme spolu řešit např. krizi (která je typická spíše u klientů, kteří aktivně vyhledávají kariérového poradce z vlastní vůle).“*

**17. Máte vytvořenou nějakou typologii klientů, kteří službu online KP u Vás vyhledávají?**

„Nemám.“

**18. Pracujete také s klienty, kteří jsou v krizi / kteří prožívají svou situaci jako krizovou a odehrávají se zde silné emoce? Jak s tím pracujete?**

„V online KP na projektu Cesta pro mladé jsem nic takového v poradenství s žáky a studenty neměla. Ale v poradenství v rámci Inbáze je krize téma v poradenství s ženami cizinkami. „

„Osvědčilo se mi, že je ujistím, že jsem zde pro ně, že si tu situaci ustojím, umožním jim prožít si v poradenství danou emoci, a hlavně emoci pojmenovat. Dávám najevo své pochopení a nabízím pomoc.“

**19. Je služba online KP pro Vaše klienty zdarma nebo za poplatek? Prosím, upřesněte.** (Např. zdarma v rámci projektu XY/neziskové organizace XY, za poplatek: 500 Kč za 60 min / 90 min)

„V rámci projektů Stáže pro mladé a Cesta pro mladé bylo poradenství pro žáky a studenty zdarma, stejně tak v rámci mého působení v neziskových organizacích. Jako OSVČ jsem si cenu poradenství stanovila na 500 Kč/90 min.“

**20. Jedná se v případě KP online o prvokontakt nebo klienti volí KP online také opakovaně? Jaká témata v případě opakovaného kontaktu s klienty nejčastěji řešíte?**

„U žáků a studentů to byl prvokontakt a většinou jednorázově. Zároveň nabízím online KP jako variantu na další schůzku, a to v době, kdy je u mne na osobním kariérovém poradenství (face to face).“

**21. Jaké metody využíváte v kariérovém poradenství „face to face“ a jaké metody volíte při „online KP“?**

„V online poradenství vedu rozhovor, při zapnutí web kamery využívám také pozorování a analýzu dokumentů (CV, portfolio, motivační dopis). Využívám koučovací otázky. Klienty také informuji – předávám rady (např. kam se obrátit). I v online poradenství jsem však měla možnost využívat některé ze zážitkových metod, jako např. je hraní rolí.

„V osobním KP využívám více zážitkových metod (kartičky, vizualizace, hry), ale podařilo se mi již také zážitkovými metodami oživit online rozhovor s klientem (např. simulace, verbalizace, hry – Dětský sen, hraní rolí aj.).“

**22. Jaké formy (individuální, skupinová) využíváte v kariérovém poradenství „face to face“ a jaké formy volíte při online KP?**

„V online KP poskytují pouze individuální kariérové poradenství. V osobním kontaktu s klientem kromě individuálního, také skupinové poradenství.“

**23. S čím jste se na začátku potýkala, když jste začala online KP dělat, a jak je tomu dnes? Změnilo se něco (technologie, Váš přístup a názor na KP online aj.)?**

„Na začátku jsem se domnívala, že osobní kontakt v poradenské práci je nezbytný, ale díky nasbíraným zkušenostem dnes vidím, že to může dobře fungovat také online.“

**24. Co si představíte pod pojmem kvalitní online KP?**

„Za mne by to bylo určitě to, aby byla zvolena a vytvořena optimální platforma pro komunikaci s klientem v kariérovém poradenství online, vhodné nástroje a prostor pro sdílení, dostupnost a snadná ovladatelnost (technické zázemí).“



**25. Jak pracujete s evaluací/zpětnou vazbou od svých klientů při online KP?**

*„V rámci projektu Cesta pro mladé při FDV žáci a studenti vyplňovali evaluační dotazníky po skončení všech částí (stáž, splněné e-learningové kurzy, realizované poradenství a aktualizace CV/vytvoření profilu na LinkedIn), kde se vyjadřovali také k samotnému poradenství se zvoleným lektorem/poradcem, ale k tomu jsme neměli přístup.“*

*„V poradenství ale se zpětnou vazbou pracuji jak v průběhu, tak na konci poradenství s klientem. V průběhu se mohu zeptat, když se odchylujeme od tématu, jestli stále ještě mluvíme o tom, o čem chtěl klient na začátku. V závěru poradenství se většinou ptám: Co si odnáší z dnešního poradenství? Co mu přišlo nejzajímavější? Atp. Jde o ukotvení a pojmenování klientem.“*

**26. Jaké kompetence by měl mít dle Vašeho názoru kariérový poradce, který pracuje s klienty online?**

*„Poradce by určitě měl znát limity a přednosti online KP (pro jaké klienty je tato forma vhodná a pro které obtížná). Podle mě záleží více na rozhodnutí klienta, zda chce tuto formu poradenství využít či zda dává přednost osobnímu kontaktu. Někteří lidé prostě neradi používají toto médium. Určitě je metoda vhodná či nemožnost fyzicky se potkat, ať už z důvodu vzdálenosti či jiného omezení. Někteří lidé naopak potřebují pomoc s používáním technologií, neznamená to však, že pro ně toto poradenství není vhodné. Určitě je dobré to vyzkoušet ☺. I já sama jsem myslela, že tento způsob pro mě není vhodný, než jsem zjistila opak.“*

**27. Jakou roli hraje další vzdělávání a celoživotní učení u kariérových poradců, kteří poskytují své služby i online?**

*„Důležité je neustálé vzdělávání se a zejména schopnost práce poradce s IT technologiemi a schopnost práce s informacemi. Mladí lidé jsou obvykle zkušenější v práci s PC/aplikacemi/systémy – schopnost udržet krok s nimi, co se týče práce s konkrétními systémy a také umět poradit v případě obtíží. Důležité je také neustálé sebevzdělávání – důraz na znalosti.“*

**28. Doporučila byste nějaký kurz/výcvik/workshop, který by připravil kariérové poradce na práci s klienty v online prostředí?**

*„Doposud o žádném nevím.“*

**29. Využíváte a doporučujete svým klientům v online KP některé další portály/www stránky, které by se jim mohly hodit? Pokud ano, co nejčastěji?**

*„Ano. Pokud jde o diagnostické nástroje, tak MBTI a Kariérové kotvy. Zároveň také odkazují na Europass, dobrovolnictví, Erasmus +, méně již NSP/NSK (práce s kompetencemi), u studentů doporučuji také vzory CV a motivačních dopisů.“*

**30. Jak pracujete z hlediska psychohygieny sám/sama se sebou? (Pokud máte dva a více klientů za sebou, jaká je pro Vás optimální délka přestávky mezi poradenstvími a jak ji využíváte?)**

*„Z vlastní zkušenosti vím, že zvládnou 2 klienty za sebou na půl den. Poté je třeba zasadit přestávku. Před samotným poradenstvím se snažím koncentrovat na klienta, využívám představy, fantazie, vizualizace hladkého průběhu rozhovoru, uspokojivého výsledku. To se mi osvědčilo. Po skončení poradenství se snažím odpočívat také fyzicky (protáhnout se, uzemnit se, vytřepat – zbavit se stresu).“*

**31. Máte v online KP nějaký osobní úspěch? (Např. něco, co se zdálo být pro Vás na začátku těžké a zvládl(a) jste to/ustál(a) jste to?)**

*„Schopnost zkrátit intervenci na hodinu, případně na jedno sezení – byla jsem zvyklá na formát minimálně 3 konzultace, dále možnost využít zážitkové metody i v online kariérovém poradenství.“*

**32. Vzpomínáte na nějakou situaci v online KP, která bylo pro Vás bizarní?**

*„V tuto chvíli si nevzpomínám.“*

*Nevím, jestli to nazvat bizarní, ale zažila jsem situace, kdy se v kameře objevil rodič vstupující do pokoje, kolegové apod. Někdy bylo náročné komunikovat se studenty, kteří seděli v otevřeném prostoru, např. v knihovně, a kolem chodili cizí lidé. Většinou ale měli všichni zajištěný klid a soukromí. Zažila jsem také konzultaci s asistentem studenta z důvodů komunikačních obtíží, což mě nejdříve překvapilo, nebyla jsem na to připravená, nakonec však konzultace dobře proběhla.*

**33. Je něco, co byste uvítala Vy z pozice kariérového poradce v online KP?**

*„Ráda bych, aby vznikla jedna platforma/systém/aplikace, kde se budou setkávat poradci se svými klienty, prostředí bude dostupné všem, bude funkční a nebude zpoplatněné. Bude možné se do tohoto prostředí dostat jak z PC, tabletu, tak i telefonu. Mohlo by sloužit také jako vzdělávací platforma pro poradce.“*

**34. Jak hodnotíte celkově online kariérové poradenství?**

*„Online kariérové poradenství mne baví a líbí se mi. Využívám ho ve své práci ráda.“*

## Příloha 4: Přepis rozhovoru s Ivanou Štěrbovou

### IVANA ŠTĚRBOVÁ

Nejvyšší dosažené vzdělání: VOŠ pedagogická a sociální, Praha (obor: *Sociální pedagogika*)

Věková kategorie:

20-30 let      **31-40 let**      41-50 let      51-60 let      61-70 let      71 a více

Město: Praha

Kraj: Praha

### OTÁZKY:

#### 1. Jaké je Vaše vzdělání/kvalifikace v kariérovém poradenství?

„Mou největší kvalifikací je bohatá praxe. Ve své profesi prakticky neustále spojuji své zkušenosti z personalistiky, a to především z oblasti náborů zaměstnanců, a to jak na straně dodavatelské (personální agentura), tak na straně interní (práce pro přímého zaměstnavatele) s praxí poradenskou. Vystudovala jsem sociální práci, kterou jsem i nějaký čas vykonávala. Poté jsem se začala věnovat mimo jiné koučování a individuálním schůzkám s klienty na téma kariéra.“

#### 2. Jak dlouho se věnujete kariérovému poradenství/kariérovému koučinku a jak jste se k němu dostala?

„Tématu „kariéra“ se věnuji v podstatě po celý svůj profesní život. Nejdříve jsem pracovala v personální agentuře a poté jsem se rozhodla, že mi již „jen“ náborů a komerční stránka věci nestačí a rozhodla jsem se dát tématu i jiný rozměr. Myslím, že se mi podařilo pěkně skloubit několik oborů, které jeden bez druhého nejsou, dle mého názoru, úplně a samostatně efektivně využitelné. Když to sečtu, tak to bude zhruba nějakých 11 let.“

#### 3. Jak dlouho se věnujete online kariérovému poradenství (dále jen online KP)?

„Online konzultacím se věnuji cca 3 roky. Původně jsem nic podobného neměla v úmyslu, ale vyplynulo to z přání některých klientů, kteří pocházeli z jiných měst a chtěli poradenství se mnou i přes to absolvovat.“

#### 4. Prostřednictvím jakého systému / programu (Skype, BigBlueButten, Messenger, Google Hangouts, WhatsApp, Viber aj.) se s klienty online kariérové poradenství uskutečňuje?

- **Pokud jich využíváte více, jaký z nich je pro Vás nejkomfortnější a proč?**

„Využívám hlavně WhatsApp, Viber a Skype, ale dokáži pružně využívat všechny výše uvedené systémy (běžně s nimi pracuji a mám je nainstalované). Většinou se přizpůsobím požadavku klienta. V počátcích to byl ale převážně Skype přes PC. Nyní jsem se hodně přesunula na online poradenství přímo přes mobilní telefon. Mám zkušenost, že na mobilu mi funguje spojení nejlépe (asi to bude stárím mého notebooku ;-)).“

- **Jaké systémy / programy volí (z Vaší zkušenosti) nejraději Vaši klienti a proč?**

„Viz. Výše. Obvykle tyto služby běžně využívají a umí s nimi pracovat. Tento předpoklad je velmi důležitý pro to, aby se při konzultaci cítili komfortně.“

#### 5. Jak dáváte o sobě a této službě (online KP) vědět svým potenciálním klientům?

„Mám tuto možnost uvedenu na svých webových stránkách. Většina lidí však raději volí osobní setkání. On-line poradenství volí většinou jen klienti ze vzdálenějších lokalit. Často také nabízím tuto možnost klientům, kteří si objednají vícero konzultací a mají zájem o tzv.“

*Udržovací konzultace. Vzhledem k tomu, že mi nevznikají náklady na čas strávený na cestě za klientem, jsem ochotná délkou on-line konzultace časově přizpůsobit aktuální potřebě a případně ponechat nějaký čas na další on-line setkání. Toto mnozí klienti velmi vítají.“*

#### **6. Jaké jsou dle Vašeho názoru specifika /klady a zápory/ online KP?**

*„Největší výhodou online KP je rychlá dostupnost, a to prakticky odkudkoliv. Někteří klienti propadají panice například krátce před výběrovým řízením, jiní večer před ní, a tudíž je pak velmi jednoduché spojit se s poradcem přes sociální síť a poskytnout „krizovou intervenci :-“). Rovněž je obrovskou výhodou možnost vybrat si poradce bez ohledu na to, ve kterém městě působí. Mám spoustu mimopražských klientů, kteří mohou mých služeb využívat právě pouze díky online aplikacím.“*

*„Hlavní nevýhodou online KP je nemožnost přímého kontaktu s klientem. V online prostředí se ledacos ztratí, zvláště při nácvičku pracovních pohovorů to často může být velmi nepraktické. Rovněž je nevýhodné, že není možné pracovat s tištěnými materiály a názorně něco ukazovat. V tomto je osobní kontakt opravdu nenahraditelný. Existuje spousta online nástrojů, které i toto umožňují, ale v reálném světě je takřka nemožné, aby kariérní poradce a klient ovládali zrovna stejný program a byli tudíž schopni pružně reagovat. Rovněž některé neverbální projevy se v on-line prostředí velmi snadno ztratí.“*

#### **7. Jak často a kolik máte klientů v online kariérovém poradenství?**

*„Na tuto otázku není snadná odpověď, protože se to velmi často mění. Pokud jde o individuální klienty, kteří si schůzky sami často platí, online poradenství mám cca jednoho klienta do měsíce. Nicméně zapojuji si také do různých projektů zaměřených na různé cílové skupiny. Před měsícem se právě uzavřel projekt Cesta pro mladé, zastřešený FDV. V něm jsem měla i 10–15 online setkání za měsíc. Věnuji se také náborům zaměstnanců, a to i na mimopražské pozice. Velmi často tedy mám online pracovní pohovory, které čas od času přerostou také v kariérní poradenství. Ale to už je asi má „mezioborová profesní deformace :-).“*

#### **8. Jaká je průměrná délka jednoho online KP s jedním klientem v individuálním poradenství? Věnujete-li se také skupinovému online KP, liší se délka individuálního a skupinového poradenství online?**

*„Většina klientů vyhledá kariérní poradenství převážně s motivem upravit životopis. Tak polovina klientů tudíž absolvuje jednu online schůzku s video přenosem a poté si vyměníme ještě pár e-mailů, kde doladíme detaily. U druhé poloviny obvykle narazíme na další témata, které klient potřebuje řešit. Poté začínám uplatňovat již více koučovací přístup a z poradenství se stává spíše společné objevování potenciálu, nastavování cílů a hledání možností řešení, jak jich dosáhnout.“*

*„Velice ráda bych se věnovala i skupinovému online poradenství. Bohužel jsem ale na tuto službu ještě neměla žádnou poptávku. Kdyby přišla, ráda bych se jí zhostila. Nicméně troufám si tvrdit, že by nastaly četné problémy s připojením zhruba u poloviny zúčastněných, což by asi byla největší nástraha. Špatné internetové připojení bývá jednou z nejčastějších překážek v online poradenství.“*

#### **9. Jaké pracovní prostředí k uskutečnění online KP potřebujete Vy jako poradce, abyste se cítil(a) komfortně?**

*„Online poradenství vykonávám ze své pracovny v místě bydliště. Jedná se vlastně o mou kancelář. To hlavní, co potřebuji, je klid a být v místnosti sama. Pokud by se po místnosti někdo pohyboval, vytrhávalo by mě to z koncentrace. Jinak potřebuji tužku a papír, počítač či mobil a kvalitní připojení k internetu. Zajímavostí je, že i přes to, že pracuji s klientem vzdáleně a klient mi do papírů nevidí, mám tendence si pořád něco psát :-).“*

**10. Je třeba podat klientovi před samotnou realizací online KP nějaké bližší informace o tom, jak bude KP probíhat?**

*„V tomto případě velmi záleží na tom, s čím klient přichází. Pokud potřebuje poradit se sestavením životopisu, je vždy dobré, aby se o jeho tvorbu nejdříve sám pokusil a sepsal tak přinejmenším potřebné informace na jedno místo. Poté už mám z čeho vycházet a můžeme tomu dát snadno logický rámeček. Někteří klienti však nemají představu o tom, jak by životopis měl vypadat a musíme se do toho pustit od nuly. Tito klienti však ale většinou nepřijdou na online setkání, protože ani počítač ani pan Google nejsou jejich přátelé :-).“*

*„Pokud řešíme otázky motivace, reálného hledání práce toho, co chce atd., není obvykle potřeba žádná příprava. Většinou jsou klienti seznámeni s obsahem od projektových managerů, přes který se k online poradenství dostanou. Pokud mi klient jde napřímo, vždy s ním mám telefonický nebo e-mailový kontakt, ve kterém vše zmapuji, a dopředu se domluvíme.“*

**11. Po skončení samotného online KP jste ještě v kontaktu s klientem? Zasíláte svým klientům např. nějaké doprovodné informace, které z rozhovoru s klientem vyplynuly?**

*„Ano, pokud se s klientem na něčem domluvíme a něco mu slíbím, snažím se to vždy dodržet. Jinak je obvykle na klientovi, zda bude chtít udržovat nějaký další kontakt. Dříve jsem klientům psala e-maily s otázkou, jak se jim daří a dotazem na zpětnou vazbu. Odpověď jsem však obdržela pouze v cca 30 %. Nyní tyto e-maily již nepiši a přijde mi přibližně stejné množství následných e-mailů či zpětných vazeb zpět. Má nevyžádaná rada tedy zní – nechte to na klientovi :-).“*

**12. S jakou cílovou skupinou pracujete v online KP?**

*„Vzhledem ke svým zkušenostem z oblasti personalistiky a sociální práce, jsem poměrně hodně všestranná. Velmi ráda však pracuji s ženami vracejícím se na trh práce po RD a také se studenty VŠ, kteří se rozhodují, kam se po studiu vydají. Pokud mám klienty ze svých zdrojů (nikoliv z projektů), tak jsou to většinou osoby s vyšším vzděláním (min. VOŠ), kteří řeší nespokojenost ve svém současném zaměstnání.“*

**13. Jaká jsou, dle Vašeho názoru, specifika práce KP s touto cílovou skupinou?**

*„Pokud jde o ženy vracející se na trh práce po RD, obvykle řešíme otázku velmi nízkého sebevědomí, což bývá základní brzdou. V tomto období rovněž ženy většinou velmi bilancují a začínají řešit otázky smysluplnosti jejich povolání a firem, ve kterých působí. Velmi často marně hledají motivaci pro to, obětovat svůj život firmě, která se zabývá oborem, který jim není blízký, či dokonce nejsou v souladu s celkovou hodnotovou orientací firmy. Proto se často pouštějí do neznámých vod a zcela radikálně mění obor, popřípadě se „vrhnou“ na vlastní podnikání.“*

*„Když o tom tak přemýšlím, tak ta motivace, soulad s hodnotami a „vědět proč to dělám“ je z mého úhlu pohledu to základní co by mělo kariérní poradenství řešit. Teprve když toto s klientem objevíme, můžeme se věnovat řádnému sestavení životopisu, motivačního dopisu, vhodným formám sebeprezentace atd. Bohužel mám pocit, že stále ještě existuje řada kariérních poradců ba dokonce celých institucí, které vykonávají kariérní poradenství jen velmi povrchně a tuto otázku vůbec neřeší. Není divu, že máme poté tolik dlouhodobě nezaměstnaných osob. Pokud mě práce nebaví, nejsem v ní dobrá, nejsem spokojená s výkonem ani já, ani můj zaměstnavatel a dochází k fluktuaci a nezaměstnanosti.“*

**14. Pro jakou cílovou skupinu online KP naopak není vhodné, dle Vašeho názoru?**

*„Pravděpodobně není úplně vhodné pro osoby sociálně slabé, pro které je takto velmi obtížně dostupné. Druhou skupinou mohou být starší lidé, kteří neovládají digitální technologie“*

natolik dobře, aby mohli být v rámci online KP v klidu a soustředěně se mohli poradenství věnovat. Rovněž je fajn, když je člověk zvyklý vnímat druhého z obrazovky na počítači a nenechá se rušit pohledem sám na sebe. Myslím, že to člověka neznalého může velmi snadno „vykolejit“.

**15. Připravujete se předem na samotné online KP s klientem/klienty? Jak?**

„Tady záleží, jaké materiály mám k dispozici. Pokud mám k dispozici například životopis, tak je samozřejmé, že si ho před poradenstvím důkladně prostuduji, abych věděla, o čem mluvím. Pokud s klientem zkusíme například modelový pohovor, musím zase připravit materiály k fiktivní pracovní pozici, o kterou se uchází, aby situace byla co nejvíce autentická. Pokud jsme na počátku poradenství a řešíme otázku motivace, většinou to ode mě přípravu nevyžaduje.“

**16. S jakými tématy/problémy přichází klienti do kariérového poradenství online?**

„Myslím, že s úplně stejnými jako když přichází na osobní schůzku. Klient to obvykle příliš neodlišuje. Odlišovat to pak musím až já, když se dostanu k jádru věci :-).“

**17. Jaká očekávání a nároky mají klienti od kariérového poradenství / koučinku online?**

„Opět myslím, že úplně stejně, jako při osobním setkání. Většinou jsou značně motivováni tím, že ušetří čas za dojíždění a mohou se místo toho věnovat svým koníčkům nebo rodině. Nebo v ideálním případě rovnou plněním úkolů, které z našich schůzek vyvstanou :-).“

**18. Máte vytvořenou nějakou typologii klientů, kteří službu online KP u Vás vyhledávají?**

„O tom jsem nikdy nepřemýšlela. Obecně nejsem moc příznivce jakéhokoliv „škatulkování“. Bude to znít jako klišé, ale myslím, že každý klient je zcela odlišný a přichází s jiným „problémem“. Proto není snadné odpovědět na tuto otázku. Mohla bych snad jen udělat jediný závěr a to, že online poradenství využívají převážně klienti mladších ročníků. Avšak není to vždy pravidlem.“

**19. Pracujete také s klienty, kteří jsou v krizi / kteří prožívají svou situaci jako krizovou a odehrávají se zde silné emoce? Jak s tím pracujete?**

„Samozřejmě. Otázky kariéry se velice často velmi úzce dotýkají také osobní situace klienta. Troufám si říci, že ve více než 60 % případů se alespoň okrajově dotkneme vztahových či jiných osobních problémů. Občas se mi stává, že se klient rozpovídá o své osobní situaci a já cítím, že řešení kariéry je vlastně věc zcela okrajová, že alfa a omega problému je úplně jinde. Některé záležitosti s klienty řeším, a to i když vím, že mám s problematikou zkušenosti či to spadá do mé kompetence. Ale už se mi i několikrát stalo, že jsem velice citlivě klienta upozornila, že tato záležitost už spadá mimo mou kompetenci a doporučuji mu osobní setkání s jiným odborníkem. Myslím, že toto je velice důležité, aby každý poradce či kouč měl na paměti a aby se nepouštěl do něčeho, v čem může napáchat více škody než užítku.“

**20. Je služba online KP pro Vaše klienty zdarma nebo za poplatek? Prosím, upřesněte.**

„Do nedávné doby jsem působila v projektu Cesta pro mladé od FDV, kde měli klienti službu zcela zdarma. Jinak mám ale klienty ze svých zdrojů a tam mám nastavené komerční ceny a to 1300,- Kč/ 60 minut nebo 1500,- Kč/ 90 minut. Rizikovým skupinám však poskytují slevu dle individuální domluvy.“

**21. Jedná se v případě KP online o prvokontakt nebo klienti volí KP online také opakovaně? Jaká témata v případě opakovaného kontaktu s klienty nejčastěji řešíte?**

*„Opakovaně probíhá KP většinou v případě, když se rovnou domluvíme na vícero setkání hned v počátku. Jedná se tedy spíše o sérii více setkání s kratšími časovými rozestupy. Že by se mi na KP někdo vrátil vyložené znovu, to je velmi výjimečné. Na koučování však ano, tady je to zcela běžná praxe, že se spokojení klienti vrací.“*

**22. Jaké metody využíváte v kariérovém poradenství „face to face“ a jaké metody volíte při „online KP“?**

*„V online KP volím většinou klasický rozhovor, to se mi jeví jako nejefektivnější. Ve face to face poradenství je snáze dá pracovat s graficky názornějšími technikami, například s kartami, myšlenkovými mapami například kolem rovnováhy. Většina z metod lze použít i při online poradenství, ale vyžaduje to technickou zdatnost obou zúčastněných, na což většinou dost narážíme.“*

**23. Jaké formy (individuální, skupinová) využíváte v kariérovém poradenství „face to face“ a jaké formy volíte při online KP?**

*„Obecně využívám spíše individuální KP v obou případech. Občas mám příležitost poskytovat KP pro nějakou skupinku, ale většinou je to v rámci nějakého projektu, kde je skupina již předem vytvořena. Jinak by bylo velmi obtížné dát skupinu dohromady. Určitě by se dalo pořád online KP i skupinově – např. formou webináře apod. Nicméně zde opět narážíme na to, že je potřeba skupinu vytvořit, a ještě zajistit její technickou zdatnost. Toto vyžaduje hodně energie a úsilí. Nicméně věřím, že je to otázka blízké budoucnosti a mnohé projekty se tím budou jistě zabývat.“*

**24. S čím jste se na začátku potýkala, když jste začala online KP dělat, a jak je tomu dnes? Změnilo se něco (technologie, Váš přístup a názor na KP online aj.)?**

*„Z počátku jsem sama bojovala s technikou. A přiznávám, že někdy bojuji i dnes. Nejsem příliš technický typ. Ale vnímám, že jsem si již zvykla a dokáži mnohem lépe například aktivně naslouchat klientům přes telefon, kde mi chybí oční kontakt. A proto věřím, že se vše dá vytrénovat. Nicméně pořád vnímám, že chybí tato „připravenost“ na straně klienta. Klient často není ve své kůži, a proto mi dá více práce klienta uvolnit a rozprávět. Obecně jsem online KP nakloněnější, nicméně stále preferuji osobním kontakt :-).“*

**25. Co si představíte pod pojmem kvalitní online KP?**

*„Kvalitní online KP podle mě znamená stav, kdy obě zúčastněné strany jsou ideálně natolik technicky zdatné, že zvládnou pracovat ve sdíleném prostředí, se zapnutými web kamerami a dokáží se plně soustředit na samotné poradenství. V tomto prostředí pak může dojít k použití většiny metod KP, a tudíž poradce může volit způsob práce, který se mu zdá pro klienta nejvhodnější. Pokud technická zdatnost někoho ze zúčastněných pokulhává, poradce má poté značně omezené možnosti. Sama to často cítím na sobě, když mi jede v hlavě myšlenka - „tak teď by se hodilo použít kartičky“, ale vím, že to technicky nejsme schopni ve vymezeném zprocesovat.“*

*„Nicméně kvalitní online KP může probíhat i pomocí klasického rozhovoru. Důležité je, aby si klient odnesl to, pro co si přichází. Proto je nezbytné před samotným začátkem poradenství s klientem sjednotit představy a ujasnit si možnosti, které online forma nabízí.“*

**26. Jak pracujete s evaluací/zpětnou vazbou od svých klientů při online KP?**

*„No upřímně – zpětnou vazbu od svých klientů dostávám většinou hned po poradenství, protože se na ni ptám. A ta je veskrze pozitivní, takže ji s radostí kvituji. V rámci projektů většinou řeší zpětnou vazbu projektoví manažeři a bohužel se ke mně již nedostane. A tak*

*předpokládám, že je pozitivní, protože o té negativní bych jistě slyšela :-). Nicméně pokud ke mně přece jen nějaké informace „doletí“, vždy se nad tím zamyslím a přemýšlím, co bych mohla udělat lépe. Obecně si myslím, že by zpětné vazby mělo být na světě více. A to nejen té negativní, ale i té pozitivní :-).*“

**27. Jaké kompetence by měl mít dle Vašeho názoru kariérový poradce, který pracuje s klienty online?**

*„Určitě, jak už jsem dnes mnohokrát zmínila, měl by být technicky zdatný a připravený přizpůsobit se klientovým potřebám. Rozhodně by také měl být zkušený „psycholog“, aby dokázal například po telefonu dobře rozeznat emoce a aktuální stav klienta. A v neposlední řadě by také měl být vynalézavý a pohotový, aby si v každé situaci dokázal poradit a vyřešit ji.“*

**28. Jakou roli hraje další vzdělávání a celoživotní učení u kariérových poradců, kteří poskytují své služby i online?**

*„Určitě obrovskou. Je nezbytně důležité sledovat různé aplikace a různé programy, které nabízejí sdílené prostředí a online propojení. Tento obor se nesmírně rychle vyvíjí a stále mění, a proto poradce pracující online musí mít chuť a zájem jít s dobou. Rovněž se dá předpokládat, že klienti využívající online KP se také daleko více pohybují v online světě. Tzn. hledají práci pomocí různých aplikací, vzdělávají se online a celkově je jim tento druh žití blízký. Je tedy důležité zajímat se o možnosti, umět klientovi navrhnout případně jiné možnosti, které třeba ještě nezná, nebo se v nich dobře neorientuje (například LinkedIn) a tím být zase o krok blíže ke klientovi, a hlavně ho umět lépe nasměrovat.“*

**29. Doporučila byste nějaký kurz/výcvik/workshop, který by připravil kariérové poradce na práci s klienty v online prostředí?**

*„Nevím, že by někdo něco podobného pořádal. Nicméně je to velmi zajímavá myšlenka a doufám, že se jí někdo ujme a uvede ji do života :-). Já sama jsem se nechala důkladně proškolit v LinkedIn a hodně pracuji ve sdíleném prostředí G-Drive. Jsem ale spíše samouk a postupuji metodou pokus-omyl. A když je nejhůře, tak zapojuji svého manžela „ajtáka“, který vždy vše rychle pochopí a snadno mi vysvětlí či nakonfiguruje.“*

**30. Využíváte a doporučujete svým klientům v online KP některé další portály/www stránky, které by se jim mohly hodit? Pokud ano, co nejčastěji?**

*„Vlastně většinou ani ne. Hodně záleží, co klient hledá a s čím přichází. Často klienty odkazují práce na práci s LinkedIn také se snažím je trochu nasměrovat na Facebook, kde se obvykle mohou stát členy skupin zaměřených na jejich obor. Některé tyto skupiny velmi dobře fungují, a nejen že jsou si členové podporou a zodpovídají si různé otázky, ale funguje tam dobře i burza práce. Za tyto doporučení dostávám obvykle velmi pozitivní zpětné vazby. Rovněž se snažím klienty propojovat se zajímavou osobou v oboru (například dám tip na to, kdo se tímto zabývá, koho mohou sledovat atd.). Toto obvykle klienty velmi „nakopne“ a otevírají se jim hned další cesty a možnosti.“*

**31. Jak pracujete z hlediska psychohygieny sám/sama se sebou? (Pokud máte dva a více klientů za sebou, jaká je pro Vás optimální délka přestávky mezi poradenstvími a jak ji využíváte?)**

*„Osobně mi velmi pomáhá plavání v bazénu. Je to pro mě nejvíce terapeutická disciplína. Mám pocit, že ze sebe všechny ty starosti druhých lidí doslova odplavím a odcházím očištěná a plná nové síly :-). Nicméně technicky ji zvládám vykonávat jen 2x/týden, a tak musím přistupovat i k jiným činnostem.“*

*„Mám vyzkoušeno, že za den zvládnu maximálně 4 klienty. Zažila jsem i 5 za den, ale na to kývnu jen v opravdu velmi výjimečných situacích. Mezi klienty mívám min. 15tíminutovou*



*pauzu, a to je nezbytné minimum. Myslím, že po dvou by měla následovat třeba hodinová pauza na oběd a absolutní relaxace. V realitě to však takto často není možné, protože i já potřebuji nějak sladit rodinný a pracovní život. A proto, když to není každý den, sem tam se to dá :-). Ale večer pak už přistupuji k absolutně pasivnímu režimu a zcela otevřeně přiznávám, že úplně nejradši sleduji nějaký jednoduchý seriál, u kterého nemusím přemýšlet a hlavně... Mluvit :-).*“

**32. Máte v online KP nějaký osobní úspěch? (Např. něco, co se zdálo být pro Vás na začátku těžké a zvládl(a) jste to/ustál(a) jste to?)**

*„Uff...To je hodně těžká otázka. Celkově, když jsem s KP začínala, tak jsem se bála, že třeba nebudu vědět, jak s klientem mluvit, jak téma pojmut, jaké metody použít. Také jsem se potýkala se strachem, že třeba bude chtít použít techniku, kterou neznám, nebo se v ní necítím „pevná v kramflecích“. Tyto obavy však s délkou praxe tak nějak samy odpadly a dnes už vím, že hlavní je být člověkem, používat intuici, ty lidi poslouchat a úplně klidně přiznat, že něco nevím, neumím, nemám s tím zkušenost. Takže celkově toto asi považuji za úspěch. I když ne že by mě někdy někdo nedokázal překvapit a zaskočit ;-).“*

**33. Vzpomínáte na nějakou situaci v online KP, která bylo pro Vás bizarní? Co byste od svých klientů potřebovala, aby poradenství proběhlo kvalitně?**

*„To nevím – nic mě nenapadá.“*

**34. Je něco, co byste uvítala Vy z pozice kariérového poradce v online KP? Co Vám v online KP chybí? Jaká je dle Vás budoucnost online KP?**

*„No tak určitě bych uvítala nějaký zajímavý kurz na zvýšení online kompetencí, potřebných k výkonu tohoto druhu poradenství – myslím, že i já bych byla vhodným adeptem :-). Přemýšlím, že se do toho pustím a něco zorganizuji :-).“*

*„Nicméně pořád by to ještě chtělo dostat tyto kompetence na druhou stranu – tj. ke klientům – marně přemýšlím, jak to udělat. Online KP má určitě budoucnost a rozhodně jsem pro jeho rozvoj a rozšiřování. Nicméně za sebe bych nerada nahrazovala fyzické KP za online formu, pokud je to možné. Myslím, že online forma KP by mohla celkově KP hodně pomoci v tom, aby se dostala více k lidem a aby lidé věděli, že KP vůbec existuje a jak může lidem být užitečné. Ale líbilo by se mi, aby se neztratila myšlenka, že fyzické setkání je nenahraditelné a jednoznačně nejúčinnější.“*

**35. Jak celkově hodnotíte online KP?**

*„Jako velmi dobrou alternativu fyzického KP, které zvyšuje dostupnost KP lidem, kteří z nejrůznějších důvodů nemohou absolvovat schůzku fyzicky.“*

## **Příloha 5: Přepis rozhovoru s Andreou Csirke**

### **ANDREA CSIRKE**

**Nejvyšší dosažené vzdělání:** VŠ (Ing. titul v rámci VŠE Praha, Mgr. titul v rámci UK Praha, Právo)

**Věková kategorie:**

20-30 let      31-40 let      **41-50 let**      51-60 let      61-70 let      71 a více

**Město/Kraj:** Praha, Brno, Karlovarský kraj, Pardubický kraj, Středočeský kraj (všechna okresní města)

### **OTÁZKY:**

#### **1. Jaké je Vaše vzdělání/kvalifikace v kariérovém poradenství?**

*„V oblasti kariérového poradenství jsem se vzdělávala na distančním kurzu kariérového poradenství Stockholmské Univerzity. Jsem certifikována jako kariérový poradce a lektor ve švýcarské metodě CH-Q – Selfmanagement of competences, úroveň B2. Průběžně navštěvuji kariérové workshopy vedené švýcarským koučem Thomasem Dienerem a dalšími odborníky v této oblasti.“*

*„Nyní navštěvuji 5x do roka (5 víkendů) osobnostně rozvojovou (encounterovou) skupinu, máme vynikajícího slovenského facilitátora (L'udovít Dobšovič). Opírám se zejména o humanistickou psychologii a domnívám se, že nezáleží na věku, tj. kolik je poradci let, ale na tom, jak na sobě umí pracovat po osobnostní stránce – jestli je vůbec ochotný na sobě pracovat. Zároveň je mi velkou inspirací také slovenský kolega Štefan Grajčár a Thomas Diener.“*

*„V rámci Stockholmské univerzity mám absolvovaný roční kurz „In Service Training in Counselling and Career Development.“ (2013-2014)*

#### **2. Jak dlouho se věnujete kariérovému poradenství/kariérovému koučování a jak jste se k němu dostala?**

*„Od roku 2013 se věnuji kariérovému poradenství. Předtím jsem dělala tzv. pracovní poradenství (něco jako KP) – cca od roku 2007. S lidmi pracuji přes 10 let, stále se točíme tematicky kolem jejich osobního života a práce (jsou to spojené nádoby).“*

*„V roce 2013 jsem začala spolupracovat na projektech s neziskovkami. Tato spolupráce trvá až do současnosti, přičemž jsem měla možnost pracovat s lidmi z různých skupin znevýhodněných na trhu práce. Působila jsem a působím jako lektor (tehdy to bylo téma rozjezdu podnikání). Pracuji jako OSVČ (střídám poradenství OSVČ jako živnost hlavní a vedlejší činnost) – podle množství práce.“*

#### **3. Jak dlouho se věnujete online kariérovému poradenství (dále jen online KP)?**

*„Online KP se věnuji zhruba 3 roky.“*

#### **4. Prostřednictvím jakého systému / programu (Skype, BigBlueButten, Messenger, Google Hangouts, WhatsApp, Viber aj.) se s klienty online kariérové poradenství uskutečňuje?**

*„Nejvíce používám Skype, někdy Messenger nebo Google Hangouts.“*

*„Záleží na tom, jak funguje připojení (internet). Občas přejdeme ze Skypu na jiný nástroj nebo volíme přímo telefonické poradenství (klientovi zavolám – je dobré mít neomezené volání v rámci paušálu). Teď vidím, že online KP, pokud je dobré spojení, může fungovat jako*

*náhrada face-to-face kariérového poradenství. Ale 100% plnohodnotnou náhradou dle mého názoru nebude nikdy. Jiná věc je, že některým cílovým skupinám vyhovuje více online forma.*“

*„Na svém webu nabízím jen Skype. Já navrhnu vždy Skype jako první možnost. Nabízím jiné možnosti až ve chvíli, když se klient ozve, že ho nepoužívá. Přizpůsobím se. Zatím se mi nestalo, že by si klienti nevybrali a že bych kvůli nim musela instalovat do svého notebooku nebo tabletu nějaký jiný program či aplikaci. Sleduji, že Messenger je nyní trochu na ústupu. Myslím si, že se Instagram stává víc populární zejména mezi mladými. Občas používám chat, tj. písemnou online formu; ale stává se zřídka (cca 2x).“*

*„Zajímalo by mne, jak funguje Skype (v rámci Office balíčku) pro firmy, jestli bych zde mohla uplatnit např. kreslení myšlenkových map online.“*

#### **5. Jak dáváte o sobě a této službě (online KP) vědět svým potenciálním klientům?**

*„Někdo narazí na mé webovky – to je má vizitka. Pokud má kdokoliv web a chce, aby fungoval jako nástroj propagace, měl by ho rozvíjet; jinak je jen vizitka. Klienti mě mohli také potkat ve spolupráci s mou kolegyní Alicí Müllerovou na akcích přes Naučmese, kde jsme pořádali skupinové semináře a nyní zde nabízím také osobní individuální poradenství.“*

*„Pokud je klient z Prahy, nenabízím online. Jen se stane, že v mailu mu okomentuji CV. Mnohdy se ale setkáváme s tím, že tito klienti chtějí rychlá řešení (formou testu). Já preferuji poradenství, kde si mohou klienti přemýšlet o sobě, vedu individuální poradenství pro klienta rozvojově.“*

*„Na blog je dobré dávat průběžně své články, spravovat jej neustále a co mi přijde dobré je také to, pokud poradce může natáčet videa. Video jsou obecně hodně populární.“*

*„Většinou se setkávám s klienty, kteří jdou přímo na osobní doporučení, takže je potom odkážu na své webové stránky, kde se dozvědí vše potřebné a veškeré náležitosti ohledně času a délky domlouváme buď osobně, telefonicky nebo elektronicky (nejčastěji telefonicky).“*

#### **6. Jaké jsou dle Vašeho názoru specifika /klady a zápory/ online KP?**

*„Specifika. U KP online určitě řešíme občas ty technické problémy. To je bezesporu ta negativní stránka věci. Vyslovené klady moc nevidím, jediné to, že neplatím jako poradce pronájem konzultační místnosti, může být občas pro někoho pozitivní. Zejména v situaci, kdy má klienty jen občas. Mohu pracovat např. z domova, mohu se s klientem spojit jak přes PC, notebook/laptop, tablet i Smartphone.“*

*Je-li možné, klienti se chtějí potkat osobně. Většinou nemají problém s online formou, ale vždy upřednostňují osobní schůzku, je-li to fyzicky možné. U někoho může být také to, že se offline nechce otevřít, online mu může přijít snazší (např. na chatu – nebo i jako Facebook). Online poradenství může fungovat jako odstraňovač bariéry.“*

*„Pokud jde o platbu, klienti zaplatí buď předem, nebo až po službě. Pak mu důvěřuješ, že to udělá. Já chci peníze až po službě a zatím je to O.K.“*

#### **7. Jak často a kolik máte klientů v online kariérovém poradenství?**

*„Klienty v online poradenství mám méně často než formou osobního setkání. Pravidelně jsem je nikdy neměla. Zatím. To je spíš otázkou projektů, jako je Stáže pro mladé.“*

#### **8. Jaká je průměrná délka jednoho online KP s jedním klientem v individuálním poradenství? Věnujete-li se také skupinovému online KP, liší se délka individuálního a skupinového poradenství online?**

*„Většinou 90 minut. I pro mne je to optimální délka. Hodinu a půl nabízím u prvního setkání a poté dle potřeby se domlouváme s klientem, zda 60 minut nebo 90 minut.“*

*„Skupinovému online kariérovému poradenství se nevěnuji.“*

**9. Jaké pracovní prostředí k uskutečnění online KP potřebujete Vy jako poradce, abyste se cítil(a) komfortně?**

*„Při rozhovoru s klientem nechci být rušena. Záleží mi spíše na prostředí – poradenství online chci realizovat tam, kde se cítím dobře (uskutečňuji většinou doma). Jde o atmosféru a tu vytvářejí většinou lidé. Bude-li mít někdo možnost pracovat online také ze své kanceláře, tak proč ne? Pokud by na pracovišti panovala divná atmosféra, tak se nebude vést poradenství online dobře, i kdyby byla sebekrásnější kancelář!“*

*„Zároveň je potřeba také zajistit pořádek – abych neodcházela od rozdělané práce. Podle mého je jedno, zda je za Vámi z pohledu klienta obývací stěna nebo kuchyňská linka (pokud je hezká :). Já mohu konzultovat i u konferenčního stolku, kde sedím v tureckém sedu. Teď si pořizuji polohovací stůl, takže budu moci poradenství vést také vestoje. Ráda polohy střídám, ale nestřídám je během jednoho poradenství s jedním klientem.“*

**10. Je třeba podat klientovi před samotnou realizací online KP nějaké bližší informace o tom, jak bude KP probíhat? Jakým způsobem své klienty dopředu informujete?**

*„Domluvíme se na čase, nástroji, který budeme používat a jak dlouho poradenství bude trvat. Vytjasníme si očekávání a způsob práce, jakým pracuji.“*

**11. Po skončení samotného online KP jste ještě v kontaktu s klientem? Zasíláte svým klientům např. nějaké doprovodné informace, které z rozhovoru s klientem vyplynuly?**

*„Ano, pokud se v průběhu poradenství domluvíme, že si některé věci ještě upřesníme e-mailem. Mohu poslat webové stránky, ale zápis z poradenství jim pošlu vždy. Naskenuji zápis z proběhlého poradenského setkání – většinou kreslím myšlenkovou mapu. V offline poradenství si ho mohou rovnou vyfotit mobilem/fotoaparátem na setkání. Ale pokud ukončíme poradenství, tak již nejsme v kontaktu. Nezasílám žádný newsletter.“*

**12. S jakou cílovou skupinou pracujete v online KP?**

*„Ženy na a po MD/RD, cizinci, žáci a studenti a jejich rodiče, dospělí jedinci obecně.“*

**13. Jaká jsou, dle Vašeho názoru, specifika práce KP s touto cílovou skupinou?**

*„To je příliš široké. Pracuji se všemi cílovými skupinami (kromě zdravotně postižených a znevýhodněných).“*

**14. Pro jakou cílovou skupinu online KP naopak není vhodné, dle Vašeho názoru?**

*„Asi pravděpodobně pro ty klienty, kteří jsou technicky někde mimo. Ale zatím jsem nepřišla na to, že by to pro někoho bylo vysloveně nevhodné.“*

**15. Připravujete se předem na samotné online KP s klientem/klienty? Jak?**

*„Na první setkání se nepřípravuji. Před dalším setkáním se podívám do poznámek, co jsme stačili probrat minulé poradenství s klientem, jaký domácí úkol klient dostal. Někdy si dávám domácí úkol také pro sebe – chci něco zjistit. Ale většinou doma už moc nepracuji.“*

*„Pokud je to cizí člověk, který neměl reference nebo nekoukal předem na webové stránky, tak je třeba vyjasnit si, jak vše bude probíhat.“*

**16. S jakými tématy/problémy přichází klienti do kariérového poradenství online?**

*„Někdy neví, co se sebou. Někdy chtějí vylepšit své CV. To jsou asi dvě nejčastější témata – obecně v každé formě poradenství, nikoliv jen online. Když řešíme motivační dopis nebo CV, je to většinou jednorázová pomoc z mé strany.“*

**17. Jaká očekávání a nároky mají klienti od kariérového poradenství / koučování online?**

*„Většinou chtějí poradit, přicházejí pro radu, chtějí rychlé řešení. Já ale neposkytuji rady, co by měl kdo dělat, spíš informuji o možnostech a bavíme se spolu o nich. Konečné rozhodnutí je vždy na klientovi. To si vyjasníme hned v úvodu našeho setkání.“*

*„Někdy chtějí nějaké diagnostické nástroje. V těchto případech odkazují na Úřady práce, kde dělají bilanční diagnostiku nebo přímo na psychology.“*

**18. Máte vytvořenou nějakou typologii klientů, kteří službu online KP u Vás vyhledávají?**

*„Nemám.“*

**19. Pracujete také s klienty, kteří jsou v krizi / kteří prožívají svou situaci jako krizovou a odehrávají se zde silné emoce? Jak s tím pracujete?**

*„Ano, pracuji. Setkávám se s lidmi, kteří řeší svou kariéru, ale zároveň i něco z osobního života. Jsou to spojené nádoby. To, že budu pracovat s klientem v krizi nevím předem, ale dávám mu prostor pro sebevyjádření a společně mapujeme jeho situaci.“*

**20. Je služba online KP pro Vaše klienty zdarma nebo za poplatek? Prosím, upřesněte.**

*„Cena individuálního kariérového poradenství je 600 Kč/60 minut nebo 800 Kč/90 minut. Délka prvního setkání je 90 minut. V případě další spolupráce lze délku, frekvenci a celkový počet setkání stanovit na základě vzájemné dohody.“*

*„Baliček 5 poradenských setkání v délce 90 minut/setkání - 3500 Kč. Jednorázová e-mailová konzultace životopisu 350 Kč. Cena kariérových workshopů se stanoví na základě konkrétních podmínek (obsah workshopu, místo, počet účastníků, délka, aj.). Obvyklá cena 4 hodinového workshopu je 500–800 Kč/osoba.“*

**21. Jedná se v případě KP online o prvokontakt nebo klienti volí KP online také opakovaně? Jaká témata v případě opakovaného kontaktu s klienty nejčastěji řešíte?**

*„Je to různé. Většinou se mi stává, že se s klientem někde potkám (skupinová akce) a poté se s ním domlouvám, zda mu bude vyhovovat spíše online KP nebo setkání osobní. Pokud jsme začali poradenství offline a fyzicky je to možné, nikdy nepokračujeme online.“*

**22. Jaké metody využíváte v kariérovém poradenství „face to face“ a jaké metody volíte při „online KP“?**

*„V online nevyžívám karty.“*

**23. Jaké formy (individuální, skupinová) využíváte v kariérovém poradenství „face to face“ a jaké formy volíte při online KP?**

*„Mám zkušenosti pouze s individuální formou poskytování online kariérového poradenství.“*

**24. S čím jste se na začátku potýkala, když jste začala online KP dělat, a jak je tomu dnes? Změnilo se něco (technologie, Váš přístup a názor na KP online aj.)?**

*„Na začátku jsem se potýkala s webkamerou a trochu se svým zevnějškem. Dřív jsem měla k online KP větší despekt, ale po zkušenostech jsem dospěla k názoru, že to může být oboustranně prospěšné a užitečné. Řešila jsem také technické záležitosti – problémy s připojením, přenosem zvuku. Ale časem jsem si vytvořila správný postup.“*

**25. Co si představíte pod pojmem kvalitní online KP?**

*„Když je klient spokojený a jsou naplněna jeho očekávání. A samozřejmě, jsem spokojená, když mi klient pošle odměnu po poskytnutém poradenství. Je prima, že potkávám lidi, kterým oprávněně důvěřuji.“*

**26. Jak pracujete s evaluací/zpětnou vazbou od svých klientů při online KP?**

*„Klienti mi dávají zpětnou vazbu ústně i písemně (webové stránky – viz Reference). Na začátku shrnu, co klienta během poradenství se mnou čeká a zeptám se na jeho očekávání. Na konci poradenství se zeptám, jestli se naplnila jeho očekávání. Při opakovaných poradenských setkáváních se po 3. setkání ptám klientů, jestli je směr, kterým se ubíráme v poradenství, dobrý nebo můžeme něco změnit, poupravit, nebo jestli chce s poradenstvím skončit.“*

**27. Jaké kompetence by měl mít dle Vašeho názoru kariérový poradce, který pracuje s klienty online?**

*„Určitě by měl být dostatečně schopný pracovat s různými programy (disponovat patričnými technickými dovednostmi). A také by neměl mít komplexy. Měl by být přizpůsobivý, kreativní. Ale to ostatně platí i pro poradce, kteří poskytují své služby offline (face-to-face).“*

**28. Jakou roli hraje další vzdělávání a celoživotní učení u kariérových poradců, kteří poskytují své služby i online?**

*„Určitě by měl pracovat hlavně sám na sobě. Když sám sebe poznáš, tak můžeš poté začít pracovat s lidmi. Na to žádný kurz (jednodenní, dvoudenní) ani vysoká škola dostatečně nepřipraví. Je to o vůli – že dotyčný poradce chce sám na sobě pracovat.“*

**29. Doporučila byste nějaký kurz/výcvik/workshop, který by připravil kariérové poradce na práci s klienty v online prostředí?**

*„Nejvíce mi pomáhá, když pracuji sama na sobě po osobnostní stránce. (encountrová skupina). Jinak jsem prošla mnohými kurzy, které představovaly spíše jednotlivé techniky, ale dle mého názoru je to také o tom, jak Vám lektor sedne.“*

**30. Využíváte a doporučujete svým klientům v online KP některé další portály/www stránky, které by se jim mohly hodit? Pokud ano, co nejčastěji?**

*„Já pracuji se spoustou webů a všechny uvést nemohu, ale mohu zmínit jako příklady: pracovní portály (např. Jobs.cz), stránky personálních agentur, firem. Pokud jde o ženy, které chtějí pracovat v IT, doporučuji webové stránky: czechitas.cz. Svým klientům doporučuji také www.cocuma.cz.“*

**31. Jak pracujete z hlediska psychohygieny sám/sama se sebou? (Pokud máte dva a více klientů za sebou, jaká je pro Vás optimální délka přestávky mezi poradenstvími a jak ji využíváte?)**

*„Pro mne jsou velmi cenná zejména encountrová setkávání. Necítím se být v tuto chvíli zahlcená klienty. Já své klienty učím tzv. „ryby chytat, nedávám jim ryby.“ (zmocňování). Pokud je třeba, chodím na supervize, intervize. Ale mně nejvíc dává encountrová skupina.“*

**32. Máte v online KP nějaký osobní úspěch? (Např. něco, co se zdálo být pro Vás na začátku těžké a zvládl(a) jste to/ustál(a) jste to?)**

*„Jsem spokojená, když jsou klienti spokojení.“ :)*

**33. Vzpomínáte na nějakou situaci v online KP, která bylo pro Vás bizarní? Co byste od svých klientů potřebovala, aby poradenství proběhlo kvalitně?**

*„Já osobně nevzpomínám s klientem na nic bizarního.“*

**34. Je něco, co byste uvítala Vy z pozice kariérového poradce v online KP? Co Vám v online KP chybí? Jaká je dle Vás budoucnost online KP?**

*„V online kariérovém poradenství mi chybí určitě různé nástroje, které bych mohla využít spolu s klientem (např. karty) a programy, kde bychom oba s klientem společně pracovali.“*

**35. Jak celkově hodnotíte online KP?**

*„Pro mne je lepší offline (face-to-face), dokud nebudou potřebné nástroje a platformy.“*

## Příloha 6: Přepis rozhovoru s Lucií Zlatohlávkovou

### LUCIE ZLATOHLÁVKOVÁ

**Nejvyšší dosažené vzdělání:** VŠ (Ing. titul v rámci VŠEM, obor: *Korporátní management se specializací na lidské zdroje*)

**Věková kategorie:**

20-30 let      31-40 let      41-50 let      51-60 let      61-70 let      71 a více

**Město:** PRAHA

**Kraj:** PRAHA

### OTÁZKY:

#### **1. Jaké je Vaše vzdělání/kvalifikace v kariérovém poradenství?**

*„Kariérovému poradenství jsem se začala věnovat více až v projektu Cesta pro mladé při Fondu dalšího vzdělávání. Do té doby jsem měla zkušenosti v personální oblasti v nejrůznějších firmách a společnostech, zejména z IT oblasti. Mám vystudované ekonomické obory (Bc. obor v rámci ČZU v Praze, na Provozně ekonomické fakultě obor: *Ekonomie a Management*, NMgr. obor v rámci VŠEM Praha, obor *Korporátní management se specializací na lidské zdroje*).“*

#### **2. Jak dlouho se věnujete kariérovému poradenství/kariérovému koučinku a jak jste se k němu dostala?**

*„Ryze ke kariérovému poradenství jsem se dostala až na projektu CpM (viz výše), ale v rámci personalistiky (HR oblasti) jsem se zaměstnanci řešila záležitosti, které se oblasti kariérového poradenství týkají. V roce 2012 jsem začala působit v HR oblasti v rámci Netmail s. r. o. (jako HR a Back Office Manager), poté v rámci Pepa.cz (jako HR Manager), v SimpleCell (jako Recruitment Consultant) - stejně jako v Simple Hardware. Při své mateřské/rodičovské dovolené jsem dostala nabídku působit jako konzultant kariérového poradenství pro žáky SŠ a studenty VŠ při FDV na Cestě pro mladé, kde jsem měla z počátku několik poradenství osobně, ale později jsem již konzultovala se studenty pouze online.“*

*„Nyní pracuji při své rodičovské dovolené z domova jako **HR Researcher v Cleverlance**, kde komunikuji s potenciálními kandidáty, vyhledávám a oslovuji je (research) - nejčastěji jde o IT pozice. Vedu pohovory, organizuji II. kola VŘ a spolupracuji s recruiterkami v náborovém procesu, starám se o administrativu spojenou s náborem, spolupracuji na HR projektech a vzdělávacích akcích a týká se mne také HR marketing.“*

#### **3. Jak dlouho se věnujete online kariérovému poradenství (dále jen online KP)?**

*„Do projektu jsem nastupovala na začátku roku 2017 (únor 2017) a působila v něm až do úplného konce (do června 2018).“*

#### **4. Prostřednictvím jakého systému / programu (Skype, Big Blue Butten, Messenger, Google Hangouts, WhatsApp, Viber aj.) se s klienty online kariérové poradenství uskutečňuje?**

*„Nejčastěji jsem využívala BigBlueButten, neboť to byl program, který byl navázán na interní systém. Poradce i student se „proklikli“ a pracovali v prostředí. Když nefungoval (zvuk, nepodařilo se spojení s klientem), tak jsme se telefonicky spojili a domluvili se na náhradním řešení, nejvíce přes Skype. Pro mne je nejkomfortnější Google Hangouts, využívám jej v osobním i v pracovním prostředí. V práci jsme jej hojně využívali v rámci Google: G Suit (dříve Google Apps).“*



*„Jaký program byl pro studenty nejlepší, nevím. Ale nejčastěji jsme se spojovali přes Big Blue Butten (BBB) nebo Skype. Neměli s tím problém.“*

**5. Jak dáváte o sobě a této službě (online KP) vědět svým potenciálním klientům?**

*„Nijak. V rámci projektu byli studenti informováni skrze webové stránky, manuál pro účastníky projektu, notifikace/zprávy v rámci interního systému. O tuto stránku jsme se nemuseli jako poradci starat. Na webových stránkách v záložce Účastník (Naši lektori) byli představeni všichni lektori a student si mohl vybrat lektora dle toho, co o sobě ve svém medailonku lektor/poradce sdělil.“*

**6. Jaké jsou dle Vašeho názoru specifika /klady a zápory/ online KP?**

*„Specifikum je určitě to, že není poradce a klient v osobním kontaktu, že sdílí spolu sice čas, ale ne prostor. Záporům jsou možné technické problémy (nefunguje webka, neslyšíme se, echo, nejde mikrofon/sluchátka atd.). Výhodou je velká flexibilita – výhoda pro poradce i klienty.“*

**7. Jak často a kolik máte klientů v online kariérovém poradenství?**

*„Pokud jsem měla klienta/studenta v osobním poradenství, tak jsem vypsala ve stejném termínu dva časy po sobě jdoucí (když jedu do prostor FDV, tak zvládnu dva za sebou). Ale když jsem vypisovala poradenství online, tak jsem měla třeba jednoho denně, např. navečer, abych měla hlídání pro děti v době své mateřské/rodičovské dovolené.“*

**8. Jaká je průměrná délka jednoho online KP s jedním klientem v individuálním poradenství? Věnujete-li se také skupinovému online KP, liší se délka individuálního a skupinového poradenství online?**

*„Délka byla stanovena na 90 minut pro žáka/studenta. Většinou se podařilo tento časový horizont dodržet, ale někdy u nemotivovaných žáků a studentů nemělo smysl držet je v poradenství (proto jsme skončili o pár minut dříve) – pokud bylo řečeno vše k CV/LinkedIn/motivačnímu dopisu a student již nic nepotřeboval. Jindy u velmi motivovaných žáků/studentů jsem trochu přesahovala – když měl zájem a ptal se.“*

**9. Jaké pracovní prostředí k uskutečnění online KP potřebujete Vy jako poradce, abyste se cítil(a) komfortně?**

*„S klienty online poradenství probíhalo z domova, tam se cítím dobře. Zároveň, když jsem na rodičovské dovolené, není problém zajistit hlídání a odběhnout do vedlejší místnosti, kde nebudu rušena, a poradenství proběhne v klidu.“*

**10. Je třeba podat klientovi před samotnou realizací online KP nějaké bližší informace o tom, jak bude KP probíhat?**

*„Studenti byli dostatečně informováni skrze realizátory FDV (viz výše). Na začátku samotného poradenství jsme jen shrnuli, jak bude poradenství probíhat.“*

**11. Po skončení samotného online KP jste ještě v kontaktu s klientem? Zasíláte svým klientům např. nějaké doprovodné informace, které z rozhovoru s klientem vyplynuly?**

*„Ano, občas. Když jsem sama hned nevěděla, zjistila jsem a studentovi zaslala následně e-mailem. Někdy se stávalo, když jsme hovořili o tom, jak má obecně vypadat motivační dopis, že mi studenti nový motivační dopis (vytvořený na míru dané pozici a prostředí, kam se hlásil) zaslali a já jim na něj dala zpětnou vazbu.“*

**12. S jakou cílovou skupinou pracujete v online KP?**

*„Byli to žáci posledních ročníků SŠ, předposledních a posledních ročníků Bc. a NMg. studia, dlouhého magisterského studia (architekti, veterináři), někdy studenti VOŠ a ročního jazykového studia s denní výukou.“*

*„Hodně jsem pracovala také se studenty oboru Architektura nebo Veterinární lékař, což jsou obory, které jsou velmi úzce profilované a u nichž klasické výběrové řízení s personalistou neprobíhá (ty většinou vedou samotní stávající architekti ve firmě/studiu a samotní veterinární lékaři na klinikách/s otevřenou osobní praxí).“*

**13. Jaká jsou, dle Vašeho názoru, specifika práce KP s touto cílovou skupinou?**

*„Specifika vyplývala zejména ze samotného charakteru projektu. Studenti měli, aby řádně absolvovali modul poradenství, aktualizovat své CV/vytvořit nebo upravit profil na LinkedIn, následně jej vložit do systému a my-poradci jsme na něj dávali studentům zpětnou vazbu. Někdy nebyli studenti ani motivováni na poradenství, šli do projektu např. hlavně kvůli stáži, a třetí modul projektu – samotné poradenství – se stalo nutností. S tím se ale v poradenství dá také pracovat.“*

**14. Pro jakou cílovou skupinu online KP naopak není vhodné, dle Vašeho názoru?**

*„Nemám zkušenosti. Domnívám se, že možná pro starší generaci by to mohl být problém se zorientovat v online prostředí a jak si poradí s technickými problémy (zapnout webkameru, sluchátka aj.). Ale věřím, že nainstalovat Skype dokáže určitě generace padesátníků/šedesátníků (nebo jim s tím někdo pomůže). Moje babička mne nedávno překvapila, když mi poslala svůj nick, pod kterým vystupuje na Skype. :) Takže nic není nemožné, spíše je to o technických schopnostech a ochotě učit se novým věcem.“*

**15. Připravujete se předem na samotné online KP s klientem/klienty? Jak?**

*„Ano. Vždy jsem si prošla studentům životopis a během poradenství jsem na něj dávala zpětnou vazbu. Dále jsem měla připravenou prezentaci (PowerPoint/Prezi aj.), kterou jsem nahrála do systému Big Blue Button a v tomto online prostředí jsem poté společně se studentem pracovala. Jednotlivé slidy prezentace jsem překlíkávala a student spolu se mnou viděl samotný obsah prezentace za doprovodu mého ústního komentáře. Je to dobré i pro poradce/lektory, kteří mají nějaké záchytné body – je to stejné jako když promítáte prezentaci před zraky svých posluchačů osobně.“*

**16. S jakými tématy/problémy přichází klienti do kariérového poradenství online?**

*„Většinou jsme řešili CV/motivační dopisy/profil na LinkedIn (vyplývalo z potřeb projektu). Zároveň je zajímalo samotné výběrové řízení – jak to chodí, jaké otázky personalisté pokládají. Dávala jsem praktické rady, neboť jsem několika odděleními HR prošla, mám tedy bohaté zkušenosti s personální činností. Některé z nich také zajímalo téma worklife ballance (jak sladit práci a osobní život).“*

**17. Jaká očekávání a nároky mají klienti od kariérového poradenství / koučinku online?**

*„Někteří neměli žádná očekávání, ať už v kladném slova smyslu (nechali se překvapit, co přijde během poradenství a jak takové kariérové poradenství probíhá) nebo v záporném smyslu (nebyli příliš motivováni).“*

**18. Máte vytvořenou nějakou typologii klientů, kteří službu online KP u Vás vyhledávají?**

*„V rámci projektu bych je rozdělila na motivované a nemotivované žáky a studenty, kteří vstupují do poradenství. A také na žáky SŠ/SOŠ a studenty VŠ/VOŠ.“*

**19. Pracujete také s klienty, kteří jsou v krizi / kteří prožívají svou situaci jako krizovou a odehrávají se zde silné emoce? Jak s tím pracujete?**

*„Ne.“*

**20. Je služba online KP pro Vaše klienty zdarma nebo za poplatek? Prosím, upřesněte.**

*„Služba online kariérového poradenství byla pro žáky a studenty zdarma.“*

**21. Jedná se v případě KP online o prvokontakt nebo klienti volí KP online také opakovaně? Jaká témata v případě opakovaného kontaktu s klienty nejčastěji řešíte?**

*„Dvakrát nebo třikrát se mi stalo, že se žáci nebo studenti později ještě ozvali, že chtějí, abych jim dala zpětnou vazbu na jejich nově vytvořený motivační dopis.“*

**22. Jaké metody využíváte v kariérovém poradenství „face to face“ a jaké metody volíte při „online KP“?**

*„Je to převážně rozhovor dvou lidí, žádné diagnostické nástroje nepoužívám. Dávám zpětnou vazbu (reflektuji) na dokumenty (CV/motivační dopis/LinkedIn) a když potřebují studenti poradit, poradím – předám jim své zkušenosti z pozice personalistky.“*

**23. Jaké formy (individuální, skupinová) využíváte v kariérovém poradenství „face to face“ a jaké formy volíte při online KP?**

*„Se skupinovým online poradenstvím nemám zkušenosti, pouze s individuálním kariérovým poradenstvím v rámci projektu nebo s online nábořem uchazečů o pracovní pozici ve firmě.“*

**24. S čím jste se na začátku potýkala, když jste začala online KP dělat, a jak je tomu dnes? Změnilo se něco (technologie, Váš přístup a názor na KP online aj.)?**

*„Určitě to byla na začátku tréma, stres, jak to bude probíhat. Kariérové poradenství online bylo pro mne a domnívám se, že pro většinu z nás, nové. Když mám výběrové řízení online, tak je to moje doména – tam se cítím dobře). Ale po dvou až třech online poradenstvích jsem zjistila, že se není čeho bát. Najela jsem na režim.“*

**25. Co si představíte pod pojmem kvalitní online KP?**

*„Určitě by mělo být zaměřené na praxi – na reálný svět (abychom jako poradci neodříkávali, co si mohou přečíst v knihách nebo už dávno znají klienti/studenti). Určitě by mělo být také individuální – zaměřené na potřeby a přání klienta – ušité na míru studentovi v poradenství.“*

**26. Jak pracujete s evaluací/zpětnou vazbou od svých klientů při online KP?**

*„Nejdříve jsem studentům dala na začátku poradenství (po vzájemném představení) scénář, jak bude poradenství probíhat a zeptala se, jaká mají oni očekávání. Byla jsem přístupná variantám, co chtějí ode mne slyšet a co chtějí řešit. V rámci projektu bylo jasné zadání (pomoci studentům s úpravou CV, předat jim informace o moderních trendech v psaní CV), ale zbytek času v poradenství byl variabilní.“*

**27. Jaké kompetence by měl mít dle Vašeho názoru kariérový poradce, který pracuje s klienty online?**

*„Jako poradce by měl být určitě empatický, trpělivý a měl by to být člověk z oboru. Měl by také umět dobře reagovat na otázky klientů a pružně reagovat na nově vzniklé situace (včetně těch technických problémů) a měl by si (a klientovi) umět poradit. Zároveň by měl ovládat alespoň některé programy/aplikace/systémy online a mít variantu (nezůstávat např. jen u Skype, ale nabídnout také něco jiného). Určitě je dobré, aby sledoval nové trendy jak v oblasti personalistiky a aspoň trochu v oblasti IT. A měl by zapracovat také na svém osobním online marketingu.“*

**28. Jakou roli hraje další vzdělávání a celoživotní učení u kariérových poradců, kteří poskytují své služby i online?**

*„Velkou. Sledovat trendy v oboru (aby nezůstával o toho, jak se psal životopis před 10 lety atp.) a měl by pracovat také na sobě osobnostně.“*

**29. Doporučila byste nějaký kurz/výcvik/workshop, který by připravil kariérové poradce na práci s klienty v online prostředí?**

*„Dle mého se některé věci naučíte až praxí. Teorie je dobrá a potřebná, ale zkušenost je naprosto nepřenositelná.“*

**30. Využíváte a doporučujete svým klientům v online KP některé další portály/www stránky, které by se jim mohly hodit? Pokud ano, co nejčastěji?**

*„Ano. Hojně jsem doporučovala [www.etsy.com](http://www.etsy.com). Můžete si zde koupit šablonu CV, nemusíte – pokud nejste zrovna kován v grafických programech – vytvářet po grafické stránce nějaké složitosti. Jsou zde šablony od 50/100 Kč – do 1 000 Kč. Vše Vám přijde po zaplacení přes platební online bránu na Váš e-mail. Sama jsem to využila (a využívám) a proto to také s klidem mohu doporučovat. Nebo je to dobré také pro určitou inspiraci, jak po grafické stránce lze vytvořit CV, jaká je tam struktura, forma atd.).“*

**31. Jak pracujete z hlediska psychohygieny sám/sama se sebou? (Pokud máte dva a více klientů za sebou, jaká je pro Vás optimální délka přestávky mezi poradenstvími a jak ji využíváte?)**

*„Asi si před a po poradenství dopřát to, co mám ráda. Pro někoho je to pohyb, pro někoho dobrá káva, čokoláda, cigareta...“*

**32. Máte v online KP nějaký osobní úspěch? (Např. něco, co se zdálo být pro Vás na začátku těžké a zvládl(a) jste to/ustál(a) jste to?)**

*„Online kariérové poradenství byla a je pro mne výzva. Větší výzvou pro mne byli studenti z oboru personalistika/andragogika/personální řízení/lidské zdroje. Teorii mají většinou zmáknutou, mají vhled (insight) takže není třeba jim říkat základy, ale většinou se i víc ptají, mají zájem, jak to chodí v oboru. To mě těší.“*

**33. Vzpomínáte na nějakou situaci v online KP, která bylo pro Vás bizarní? Co byste od svých klientů potřebovala, aby poradenství proběhlo kvalitně?**

*„Stalo se mi u jednoho z prvních poradenství, kdy slečna, která se mnou měla mít online poradenství, si nevypnula po přihlášení mikrofon (cca 5 minut před začátkem poradenství) a vyprávěla svému známému v místnosti, že doufá, že poradenství bude tak za 10–15 minut hotové, že nechce 90minutové. Tak jsem to po vzájemném představení se na začátku reflektovala a slečně v milém tónu doporučila, kdyby ji někdy potkalo online poradenství nebo výběrový pohovor formou Skype (či jiného programu), aby si nezapomněla vypnout mikrofon.“*

**34. Je něco, co byste uvítala Vy z pozice kariérového poradce v online KP? Co Vám v online KP chybí? Jaká je dle Vás budoucnost online KP?**

*„V programech asi nic. Ale chtělo by to stabilizovat po technické stránce, aby program nevypadával. Online je trend, vývoj jde dopředu. V tuto chvíli již hojně probíhají online výběrová řízení, takže online kariérové poradenství se bude určitě také rozvíjet. Je potřeba jen odstranit chyby technického rázu, umět si s nimi během poradenství poradit a získat sebejistotu v práci s online nástroji.“*

**35. Jak celkově hodnotíte online KP?**

*„Rozhodně pozitivně a doporučuji.“*

## **Příloha 7: Přepis rozhovoru s Janou Vachutkovou**

### **JANA VACHUTKOVÁ**

**Nejvyšší dosažené vzdělání:** VŠ

**Věková kategorie:**

20-30 let

31-40 let

41-50 let

**51-60 let**

61-70 let

71 a více

**Město:** PRAHA

**Kraj:** PRAHA

### **OTÁZKY:**

#### **1. Jaké je Vaše vzdělání/kvalifikace v kariérovém poradenství?**

*„Vystudovala jsem obor Andragogika na vysoké škole (Univerzita Palackého v Olomouci, titul Mgr.).“*

#### **2. Jak dlouho se věnujete kariérovému poradenství/kariérovému koučinku a jak jste se k němu dostala?**

*„V rámci své profese. Pracuji v HR oblasti, takže kariérové poradenství zde uplatňuji cca od roku 1997 (více jak 20 let).“*

#### **3. Jak dlouho se věnujete online kariérovému poradenství (dále jen online KP)?**

*„K online kariérovému poradenství jsem se dostala v rámci projektu Cesta pro mladé při Fondu dalšího vzdělávání v Praze (4/2017-3/2018).“*

#### **4. Prostřednictvím jakého systému / programu (Skype, BigBlueButten, Messenger, Google Hangouts, WhatsApp, Viber aj.) se s klienty online kariérové poradenství uskutečňuje?**

*„V rámci projektu jsem nejčastěji používala program BigBlueButten. V případě technických potíží jsem volila Skype nebo jsme si se studenty zavolali telefonicky.“*

#### **• Pokud jich využíváte více, jaký z nich je pro Vás nejkomfortnější a proč?**

*„Nejkomfortnější je pro mne Big Blue Butten zejména proto, že jsem do něj mohla vkládat/nahrát společný dokument (např. CV) a poté jsem mohla ukazovat studentovi, které pasáže právě probíráme a co konkrétně je možné v životopise změnit. Kurzor myši se proměnil v červenou tečku - ukazovátko, který jsme viděli (student i já jako poradce) na své obrazovce.“*

#### **• Jaké systémy / programy volí (z Vaší zkušenosti) nejraději Vaši klienti a proč?**

*„Vzhledem k tomu, že jich většina byla technicky zdatná, tak se domnívám, že v systému Big Blue Butten se dobře orientovali. Skype byla druhá volba, ale tento systém dost často špatně přenášel zvuk nebo systém občas spadl.“*

#### **5. Jak dáváte o sobě a této službě (online KP) vědět svým potenciálním klientům?**

*„V rámci projektu jsem nemusela dávat studentům vědět vůbec. Studenti byli informováni prostřednictvím systému SEP, manuálu, konzultantů na telefonu a notifikací v systému SEP. Přihlásili se do systému na určité datum a čas. Takto s tím počítaly obě strany – poradce i student v roli klienta.“*

*„Kariérové poradenství online mimo projekt nedělám, ale domnívám se, že je třeba směrem k cílové skupině udělat dobré PR (marketing, www stránky atd.), aby se rozšířilo povědomí o tom, co kariérové poradenství obecně obnáší, co lze očekávat od této služby a pro koho je určené.“*

## **6. Jaké jsou dle Vašeho názoru specifika /klady a zápory/ online KP?**

**Klady** – přístup odkudkoliv, z jakéhokoliv místa, určitá flexibilita, úspora času (nemusí nikam cestovat).

**Zápory** – technické potíže (občas vypadávající zvuk, prodlevy v přenosu sdělení, ozvěna/echo, občas prodleva konverzací odosobňovala)

## **7. Jak často a kolik máte klientů v online kariérovém poradenství?**

„Vzhledem k tomu, že jsem na plný úvazek pracovala, tak jsem si poradenství směřovala buď na ráno (8.hod. – 9.30) nebo na večer. O víkendy jsem si domlouvala např. jednoho studenta ráno a jednoho večer.“

## **8. Jaká je průměrná délka jednoho online KP s jedním klientem v individuálním poradenství? Věnujete-li se také skupinovému online KP, liší se délka individuálního a skupinového poradenství online?**

„Zde to vyplývalo z Manuálu pro poradce v projektu Cesta pro mladé (FDV). Délka 1 hod. a 30 minut byla optimální.“

## **9. Jaké pracovní prostředí k uskutečnění online KP potřebujete Vy jako poradce, abyste se cítil(a) komfortně?**

„Spojení s klienty online probíhalo z domova. Abych se cítila komfortně, tak potřebuji kromě klidného prostředí, kde nebudeme rušeni, také nápoj.“

## **10. Je třeba podat klientovi před samotnou realizací online KP nějaké bližší informace o tom, jak bude KP probíhat? Jakým způsobem své klienty dopředu informujete?**

„Určitě ano. Studenti byli před samotnou realizací poradenství dobře informováni ze strany realizátorů projektu (FDV), takže věděli, že budeme řešit CV, motivační dopis nebo LinkedIn. Na druhou stranu moc nevěděli, co všechno lze od online kariérového poradenství a kariérového poradenství jako takového očekávat. Já jsem vždy na začátku poradenství po vzájemném představení studentovi/studentce sdělila, jak bude poradenství probíhat (scénář), ověřovala jsem si, jestli je to pro něj/pro ni takto v pořádku a ptala jsem se na očekávání, s nimiž do poradenství přicházejí.“

## **11. Po skončení samotného online KP jste ještě v kontaktu s klientem? Zasíláte svým klientům např. nějaké doprovodné informace, které z rozhovoru s klientem vyplynuly?**

„Ano, občas jsme byli domluveni, že pokud by je cokoli po skončení poradenství napadlo, můžou se mi ozvat na můj e-mail.“

## **12. S jakou cílovou skupinou pracujete v online KP?**

„Pracovala jsem se žáky posledních ročníků SŠ a se studenty VŠ (Bc. i Mgr.) nejrůznějších oborů – od studentů architektury, přes ekonomické obory až k humanitně orientovaným oborům.“

## **13. Jaká jsou, dle Vašeho názoru, specifika práce KP s touto cílovou skupinou?**

„Je třeba přihlídnout k oboru, který studují a v jakém jsou ročníku. Např. v posledním ročníku více zacílené životopisy – chtějí zpětnou vazbu na profil na profesní síti LinkedIn, mají otázky na průběh pohovorů, nejčastější otázky u pohovoru...“

## **14. Pro jakou cílovou skupinu online KP naopak není vhodné, dle Vašeho názoru?**

„Jediné, co mne napadá, je to, že klienti by měli mít dostatečný intelekt a být alespoň uživatelsky zdatní v práci s počítačem a umět si založit např. účet na Skype, vyhledat kontakty,

*zavolat a v případě technických obtíží se nehroutit. Přijde mi, že online kariérové poradenství je vhodné pro mnoho lidí.“*

**15. Připravujete se předem na samotné online KP s klientem/klienty? Jak?**

*„Určitě ano. Vždy jsem si pečlivě přečetla CV konkrétního studenta, jaké má již zkušenosti, jaký obor studuje atd.“*

**16. S jakými tématy/problémy přichází klienti do kariérového poradenství online?**

*„Objevovaly se otázky na výběrové řízení, jak se chovat na pohovoru, jaké oblečení zvolit, jak se zeptat na mzdu/plat, jak pracovat se zklamáním...“*

**17. Jaká očekávání a nároky mají klienti od kariérového poradenství / koučinku online?**

*„Myslím si, že studenti neměli příliš očekávání. Pouze studenti posledních ročníků chtěli znát můj názor na jejich CV, aby je to prodalo, chtěli sestavit správně motivační dopis.“*

**18. Máte vytvořenou nějakou typologii klientů, kteří službu online KP u Vás vyhledávají? „Nemám. Pracovala jsem se studenty.“**

**19. Pracujete také s klienty, kteří jsou v krizi / kteří prožívají svou situaci jako krizovou a odehrávají se zde silné emoce? Jak s tím pracujete?**

*„Domnívám se, že jsem měla to štěstí a v kariérovém poradenství online jsem měla samé vyrovnané mladé lidi. V krizové intervenci, kterou jsem také v rámci Linky bezpečí nějaký čas dělala, jsem s lidmi v krizi mluvila neustále.“*

**20. Je služba online KP pro Vaše klienty zdarma nebo za poplatek? Prosím, upřesněte.**

*„V rámci projektu Cesta pro mladé byla služba online kariérového poradenství zadarmo a studenti měli nárok na hodinu a půl dlouhé poradenství s vybraným poradcem. Mimo projekt online KP nepraktikují.“*

**21. Jedná se v případě KP online o prvokontakt nebo klienti volí KP online také opakovaně? Jaká témata v případě opakovaného kontaktu s klienty nejčastěji řešíte?**

*„Vycházelo z koncepce projektu. Pro většinu z nich to bylo první kariérové poradenství vůbec, na online komunikaci jsou zvyklí, ale online KP bylo pro ně také poprvé. Většinou to byla jednorázové poskytování služby.“*

**22. Jaké metody využíváte v kariérovém poradenství „face to face“ a jaké metody volíte při „online KP“?**

*„V online KP většinou využívám převážně koučovací otázky (aby si na některé věci přišli sami, což považuji za velmi efektivní při práci s touto cílovou skupinou) a při řešení CV předávám informace (rady).“*

*U osobního kariérového poradenství jsem pracovala obdobně, kladla otevřené koučovací otázky, výhodou bylo osobní setkání, možnost lépe reagovat i na neverbální komunikaci.*

**23. Jaké formy (individuální, skupinová) využíváte v kariérovém poradenství „face to face“ a jaké formy volíte při online KP?**

*„Mám zkušenosti pouze s individuálním kariérovým poradenstvím.“*

**24. S čím jste se na začátku potýkala, když jste začala online KP dělat, a jak je tomu dnes? Změnilo se něco (technologie, Váš přístup a názor na KP online aj.)?**

*„Domnívám se, že od začátku do konce jsem se potýkala občas s technickými problémy – vypadávání zvuku, špatná slyšitelnost na jedné nebo obou stranách, nefungovaly sluchátka.“*

*Studenti jsou na práci v online prostředí více zvyklí, je to jiná generace, která vyrůstala v období dostupného internetu. Pro mě bylo zpočátku nové to, že to není osobní poradenství, ale online – více trpělivosti, neskákání do řeči díky pozdějšímu přenosu zvuku na druhou stranu od klienta k poradci a naopak). Zde vidím větší důraz na vlastní sebekontrolu, vyrovnávání se s těmito technickými problémy, které jsme nemohli předvídat, ale učili jsme je efektivně řešit a nalézt vhodný kompromis pro obě strany, co se týče volby náhradního média. Naučilo mě to dávat větší prostor druhé straně.“*

## **25. Co si představíte pod pojmem kvalitní online KP?**

*„Obsah můžeme jako poradci ovlivnit. Kvalitní online KP je pro mne také v tom, že bude kvalitnější přenos (kvalita zvuku, rychlejší internet na obou stranách aj.). Je třeba některé skutečnosti a informace opakovat – někdy se vinou špatného přenosu zvuku ztrácela dynamika poradenství a klesala pozornost. Je tedy vhodná otázka, jakým způsobem prezentovat informace tak, abych si zajistila klientovu pozornost a ujistila se, že ještě klient/klientka vnímá a že je schopen/a poslouchat a zpracovávat informace).“*

## **26. Jak pracujete s evaluací/zpětnou vazbou od svých klientů při online KP?**

*„Se zpětnou vazbou pracuji pořád, v úvodu (po představení scénáře průběhu poradenství) se ptám, jestli je to takto v pořádku), v průběhu (ujišťuji se, že student všemu rozumí, že se věnujeme právě tomu, co ho zajímá), na konci (zda poradenství splnilo očekávání a co můžeme pro jeho/její spokojenost více udělat, co mohu udělat já jako poradce, aby bylo poradenství do budoucna více kvalitním.“*

## **27. Jaké kompetence by měl mít dle Vašeho názoru kariérový poradce, který pracuje s klienty online?**

*„Určitě musí umět naslouchat, musí mít patřičné vzdělání a odbornost v dané oblasti poradenství (formální i neformální vzdělávání), žádoucí jsou také zkušenosti z poradenství a vědomí, že kontakt při poradenství není osobní, ale online. Poradce by měl být otevřený vůči zkušenostem, klientům samým a měl by disponovat velkou mírou empatie.“*

## **28. Jakou roli hraje další vzdělávání a celoživotní učení u kariérových poradců, kteří poskytují své služby i online?**

*„Velkou. Stejně jako kouč má svého kouče a psychoterapeut svého psychoterapeuta (sebezkušenost a supervize), tak je vhodné a žádoucí, aby i kariérový poradce (i kariérový poradce online) měl svého kolegu-poradce, který se v dané oblasti pohybuje a je profesně starší, může mu dát zpětnou vazbu (kazuistiky jednotlivých klientů mohou probírat, mohou sdílet ve skupině s dalšími poradci atd.). V tom byla přínosná setkání s ostatními poradci z projektu, kde se dávala zpětná vazba.“*

## **29. Doporučila byste nějaký kurz/výcvik/workshop, který by připravil kariérové poradce na práci s klienty v online prostředí?**

*„Pokud jde o konkrétní kurz, který by připravil na práci online KP, tak žádný takový neznám. Pouze mohu mluvit o tom, že čerpám mnoho z kurzů komunikačních dovedností, z kurzů práce s klienty, ze svého psychoterapeutického vzdělání (Daseinanalytický psychoterapeutický výcvik pětiletý při Pražské vysoké škole psychosociálních studií) a výcvik v telefonické krizové intervenci (...zejména, abych byla srozumitelná, nepoužívala dlouhá a složitá slovní spojení, používala spíše krátké věty aj.)“*

## **30. Využíváte a doporučujete svým klientům v online KP některé další portály/www stránky, které by se jim mohly hodit? Pokud ano, co nejčastěji?**

*„Většinou doporučuji webové stránky konkrétních firem, pracovní portály jako je Jobs.cz, profesní síť LinkedIn.“*



**31. Jak pracujete z hlediska psychohygieny sám/sama se sebou? (Pokud máte dva a více klientů za sebou, jaká je pro Vás optimální délka přestávky mezi poradenstvími a jak ji využíváte?)**

*„Vzhledem k tomu, že jsem ke kariérovému poradenství online stále ještě pracovala na plný úvazek v HR oblasti, tak jsem dva klienty za sebou neměla. Ale pokud bych měla, tak by se mi jako optimální interval mezi jednotlivými poradenstvími zdálo 60 minut. Pokud bych měla jen online KP, tak je pro mne strop max. 4-5 klientů/den. A pokud bych takový den měla, druhý den bych si naplánovala pouze jedno poradenství. Pro mne bylo optimální, např. o víkendu mít poradenství ráno a večer.“*

*„V rámci psychohygieny je vhodné změnit prostředí – jít se projít, proběhnout, mít nějaký pohyb.“*

**32. Máte v online KP nějaký osobní úspěch? (Např. něco, co se zdálo být pro Vás na začátku těžké a zvládl(a) jste to/ustál(a) jste to?)**

*„Pro mne je nejcennější pozitivní zpětná vazba od studentů na konci poradenství. Ráda vyhodnocuji, sbírám, analyzuji. V případě, že je něco potřeba zlepšit, tak to mám přistě na zřeteli.“*

**33. Vzpomínáte na nějakou situaci v online KP, která bylo pro Vás bizarní? Co byste od svých klientů potřebovala, aby poradenství proběhlo kvalitně?**

*„Bizarní snad ani ne. Ale spíše jsem byla překvapená, že někteří si nepřečetli pořádně instrukce v Manuálu pro účastníky projektu Cesta pro mladé a vlastně ani nevěděli, že v poradenství budeme řešit životopis nebo LinkedIn. Někdy mě překvapilo, že si nedělali poznámky, nevěděli, že těch informací k CV bude tolik a poté chtěli zaslat ty samé informace e-mailem. Tu a tam byl překvapující přístup některých studentů, menší angažovanost v průběhu poradenství. Ve výsledku ale neměli vliv na kvalitu přepracování výsledného CV.“*

**34. Je něco, co byste uvítala Vy z pozice kariérového poradce v online KP? Co Vám v online KP chybí? Jaká je dle Vás budoucnost online KP?**

*„Domnívám se, že je to např. práce s přílohami v prostředí BBB (větší prostor pro práci s dokumenty, formáty dokumentů atd.).“*

**35. Jak celkově hodnotíte online KP?**

*„Studenti SŠ a VŠ nemají v podstatě mnoho možností, jak se k online kariérovému poradenství dostat. Projekt Cesta pro mladé byl unikátní tím, že mohl (stáží a studiem vytiženým) studentům nabídnout formu individuálního kariérového poradenství online. V této podobě není skoro vůbec nabízeno – jak školami středními, tak vysokými. Když měli účastníci projektu/studenti pozitivní zkušenost s poradcem a kariérovým poradenstvím, mohli si již dobře představit, jak poradenství funguje a co lze od poradenství očekávat. Pozitivní zkušenost s kariérovým poradcem a poradenstvím je pozitivní hlavně pro život – kariéru budou řešit neustále. Budou zvažovat, zda zůstat nebo odejít ze stávající práce, zda být zaměstnancem/zaměstnavatelem/OSVČ, zda změnit školu, obor studia nebo samotné povolání. Co je třeba udělat ze strany kariérových poradců, kteří tuto službu online KP nabízejí, je zejména větší, lepší a efektivnější PR, zviditelnění se na trhu práce, zacílené informace vzhledem k cílové skupině – že něco jako kariérové poradenství online existuje. KP online je vhodné prakticky pro kohokoliv a přístup máme odkudkoliv, ať jsme z velkého města, malého města nebo vesnice. Tato služba se stává daleko dostupnější právě kvůli zavádění internetu i tam, kde před lety ještě internet nebyl myslitelný a díky rychlejšímu přenosu informací a rychlejšímu internetu.“*

## Příloha 8: Projekt JobHub

Projekt JOBHUB je projektem Fondu dalšího vzdělávání (dále jen „FDV“), příspěvkové organizace Ministerstva práce a sociálních věcí (dále jen „MPSV“). Projekt je financován z Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost a státního rozpočtu ČR a doba jeho realizace je od 1. 12. 2016 do 30. 11. 2019. (FDV, 2018)

Výraz „hub“ pochází z angličtiny a znamená rozbočovač. V přeneseném slova smyslu jde tedy o propojení informací o kariéře ve světě. Veřejnost je třeba edukovat o tom, co znamená kariérové poradenství, kde najít potřebné informace i kariérové poradce s nejrůznějšími specializacemi a profesním „backgroundem“<sup>1</sup> (např. kariérový poradce – psycholog, andragog, sociální pracovník atd.). Symbolem projektu Jobhub je deštník, který zastřešuje. Stejně tak by měl projekt Jobhub zastřešovat informace spojené s kariérou a je rozdělen do pěti modulů:

- **Sebeevaluační nástroj** (bez registrace),
- **Katalog poradců** (bez registrace),
- **Informace o trhu práce** (bez registrace),
- **Průvodce životními situacemi** (bez registrace),
- **Modul pro pracovníky úřadu práce** (registrace nutná, přístup mají přihlášení pracovníci ÚP ČR: je zde identifikátor).

Kariérové poradenství v ČR je rozptýlené mezi různé rezorty, organizace a subjekty (příkladem Úřady práce (ÚP ČR), pedagogicko-psychologické poradny (PPP), centra bilanční diagnostiky, neziskové organizace, poradci pracující jako OSVČ aj.). (Euroguidance, *Poradenství v ČR*, 2018)

Některé z výše jmenovaných institucí využívají své poradenské nástroje, informační systémy či různé zdroje informací, ale tyto informační zdroje a služby navzájem nespolečně spolupracují. Hlavním problémem je dle analýz FDV nedostatečná provázanost těchto systémů, jež nejsou dále vyvíjeny a vzájemně se nepodporují. Projekt JOBHUB má za úkol vytvořit integrované prostředí (informační systém) pro podporu kariérového poradenství, jenž bude obsahovat a propojovat profesionální poradenské a diagnostické nástroje, kvalitní zdroje informací a dat z oblasti trhu práce a sdílené online prostředí pro poradce. Platforma je vytvářena ve spolupráci s poradci, na základě jejich potřeb a požadavků a také podle obdobných systémů v zahraničí. (FDV, *Jobhub*, 2018)

---

<sup>1</sup> Výraz (z angl.): „background“ – zázemí, prostředí. – Poznámka autorky.

V rámci webových stránek Jobhub budou k dispozici volně dostupné testy se zajímavou infografikou (zejména MBTI a RIASEC-Holland), dále mnohé gamifikační prvky, aby návštěva těchto webových stránek bavila, zaujala a byla přístupná pro co nejširšímu spektru cílových skupin. Bude určena jak veřejnosti, tak samotným kariérovým poradcům a koučům, kteří zde budou mít svou vizitku a budou na Jobhub dohledatelní pomocí filtrů v nabídce katalogu poradců. Zároveň kariérový poradce a kouč, který se zde registruje, se zapojí do světově unikátní platformy, představující kariérové poradce a oblast kariérového poradenství. Poradce bude mít také na cloudu informace o klientech (na serveru MPSV ČR, tj. garance ministerstva, jak zacházet s osobními údaji klientů dle evropské směrnice GDPR). Dle týmu odborníků a realizátorů z projektu JOBHUB budou mít dále poradci možnost (vše ve shodě s platnou legislativou):

- prezentovat svou odbornou práci,
- napojení se na další pozice,
- napojení na další podpůrné nástroje,
- vlastní přehled o klientech (datum, úkoly, poznámky...),
- rychle najít návaznou službu pro klienta (sít' dalších expertů),
- rychle se dostat ke kazuistikám a metodám,
- rychle se dostat k datům o trhu práce.

Pro kariérové poradce bude možnost vytvořit si profil na webových stránkách Jobhub, kariérový poradce/kouč získá informace o trhu práce a může se podívat na kazuistiky a na metody, které byly v kazuistice použity (např. kazuistika: 50+ a změna kariéry, první zaměstnání-absolvent nebo rodič, vracející se na trh práce po mateřské/rodičovské dovolené). Na druhé straně potenciální klient se dostane do databáze kariérových poradců, zjistí, jaké služby v daném regionu poradce/kouč nabízí a v jaké formě (osobní, online, po telefonu) a bude mu k dispozici sebeevaluační nástroj. V tuto chvíli se finální podoba webových stránek teprve vyvíjí, není tedy ještě k dispozici veřejnosti.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Informace čerpám z workshopu Jobhub, který se konal 25.09.2018 v Hradci Králové. – Poznámka autorky.

## **Příloha 9: Estonský model online kariérového poradenství**

V srpnu 2018 byl uskutečněn seminář na téma Evropská a online dimenze kariérového poradenství od českého centra Euroguidance. Zahraněním hostem z Estonska byla Kristina Orion, ředitelka Kariérního poradenského a rozvojového centra<sup>3</sup>, která představila koncepci online kariérového poradenství v Estonsku při nadaci Innove (*Foundation Innove*). Nadace Innove je vzdělávací kompetenční centrum, které koordinuje a podporuje všeobecné a místní vzdělávání v Estonsku, nabízí služby kariérních a studijních poradců skrze širokou národní síť Rajaleidja (Pathfinder – Průkopník) a financovanou z prostředků EU v oblasti vzdělávání a pracovního života. (*Innove, 2018*)

Celoživotní poradenství v Rajaleidja centrech do 31.12.2018 zahrnuje:

### **Kariérní průvodce/poradce (Guidance):**

- Specialisté na kariérní informace.
- Kariérní poradci.
- Přímá cílová skupina: **mládež** (7-26 let), **přednostně** (15-19 let).
- Nepřímá cílová skupina: zaměstnanci škol a rodiče.

### **Poradci pro speciální vzdělávací potřeby (Counselling):**

- Vzdělávací specialisté na speciální vzdělávací potřeby (*SEN educational specialists*).<sup>4</sup>
- Jazykoví/řečovní terapeuti.
- Sociální pedagogové.
- Psychologové.
- Přímá cílová skupina: zaměstnanci škol a rodiče.
- Nepřímá cílová skupina: děti od 1,5 roku do 18 let.

Mezi zaměstnanci Průkopnických center (*Pathfinder Centres*) je 70 kariérních specialistů a 92 specialistů na kariérní vzdělávání a jsou v každé oblasti / kraji Estonska. Služby zahrnují face-to-face poradenství, telefonické poradenství, e-mail, Skype, chat (Rajaleidja.ee) a video konzultace s řečovou terapií.

Největším problémem při realizaci videokonzultací bylo najít spolehlivé a cenově dostupné nepřeskakující technické řešení (aplikace *Gruveo* a *Talkini* aj.).

Cílem portálu kariérového plánování Pathfinder je podpořit mládež a dospělé za použití nástrojů kariérového plánování, sebepoznání a systematicky uspořádaných informací

---

<sup>3</sup> V originále „*Head of Career guidance development center*”. – Poznámka autorky.

<sup>4</sup> *SEN - Special Educational Needs* (speciální vzdělávací potřeby). – Poznámka autorky.

o pracovním životě, povoláních a příležitostech k učení. Portál obsahuje online chatové poradenství, kariérové hry, databázi povolání, dotazníky sebepoznání a platformu pro kariérové a vzdělávací akce. Databáze povolání obsahuje videa, popis, studium příležitostí a možností na pracovním trhu a zahrnuje informace o platových rozmezích. Kariérová hra slouží jako zábavná a poutavá cesta k předávání informací o trhu práce, obsahuje gamifikační prvky, stimuluje zájem, a tím lépe rezonuje s mladším publikem. Rajaleidja chat umožňuje lidem začít online diskusi přímo s praktikujícím kariérním poradcem.

Chatová služba neobsahuje žádná hesla a přihlašování (identifikace není potřeba). Klienti ale mohou poskytnout své e-mailové adresy, aby mohli později dostat chatovou konverzaci. Od března do prosince 2017 bylo realizováno více než 2000 kontaktů s klienty, v roce 2018 (k srpnu 2018): 1120. Bylo poskytnuto celkově 60 % kariérních poradenství a 40 % studijních poradenství, a to během 10 minut. Určitou satisfakcí bylo, že celkem 77 % uznalo, že to bylo dobré a nejvíce poradenství bylo poskytnuto studentům ve věku 15-19 let a rodičům.

Předpokladem realizace chatových poradenství je to, že je zapotřebí být víc dostupný pro mládež a používat ty samé komunikační kanály, jako používají oni sami. Mladí (ale také dospělí) chtějí opakovaný kontakt a možnost diskutovat s poradci. Největším cílem je však být víc dostupní, poskytovat flexibilní a anonymní kvalitní kariérové služby.

#### **Při zavádění se potýkali s několika překážkami:**

- Nejprve byla ustanovena moc velká skupina praktikujících.
- Poté se potýkali s neodpovídajícím chatem (prázdné, neslušné, osobní hrozby). Bylo otázkou, jak to řídit a jak to zvládnout (dilema blokování IP adresy).
- Řízení krizových situací, kdy se objevili sebevražední klienti, naráželi na zločiny aj.).
- Internetové spojení bylo občas špatné na obou stranách, taktéž technické dovednosti praktikujících a problémy s přizpůsobením se prostředí.

#### **Doporučení:**

- Začít s malou skupinou konzultantů / poradců.
- Rozhodující je i stanovení hranic (jaké cílové skupiny, jaké problémy) – být připraven řešit nenadálé situace.
- Řízení většiny chatů v ten samý čas.
- Klienti očekávají instantní rady, opouští konverzaci neočekávaně. Otázkou je, jak to zvládnou poradci.
- Je dobré mít nějakou společnou vizi a peer-koučinkové setkávání – diskutovat o potížích a možných řešeních.

Zapotřebí je také trénink specifických potřeb, překlady a rozvoj metodologických materiálů, řízení tzv. „předem připravených zpráv“ (příprava odpovědí prostřednictvím FAQ) a začít s chatovým kariérovým poradenstvím jako v estonském *Unemployment Insurance Found*.

#### **Více e-nástrojů pro kariérové poradce:**

- Elektronicky administrované testy a evaluační nástroje zahrnující osobnostní dotazníky a testy schopností, kariérní volby.
- *Klientský řídicí systém*<sup>5</sup>, který je zaměřen na plánování. Shromažďuje klientská data a sběr statistických dat.
- Prezentace a propagace skrze sociální sítě: *Facebook* a *Instagram*.
- Volně dostupné nástroje pro zákazníky: *Kahoot*, *WebQuest*, *Padlet*, *Coogle* aj.
- Virtuální prohlídky a virtuální realita (VR).

---

<sup>5</sup> V originále: *Client Management System* (z angličtiny) – Poznámka autorky.

## **Příloha 10: Nejčastější chyby při poskytování online poradenství**

- **Poradce zahlcuje klienta informacemi.**
- **Nevyžádané rady (modus „radění“ celkově) a poskytování „instantních informací“.**
- **Zmatkování při technických problémech.**
- **Nařízení o zapnutí webkamery (v direktivním stylu).**
- **Poradce není flexibilní** (volba aplikace, která bude vyhovovat oběma stranám – poradci i klientovi, a v případě obtíží nabídnout adekvátní náhradu).
- **Poradce nesleduje nové trendy v poradenství a ve vývoji aplikací**, skrze něž může s cílovou skupinou svých klientů komunikovat online.
- **Poradce nezná charakteristiku generace (dle sociologie), s níž pracuje.**
- **Poradce i přes to, že může mít studenty z net generation** (generace Y a Z), tak **předpokládá, že v IT oblasti budou všichni znalí** (Existují interindividuální rozdíly v úrovni IT kompetencí i v preferencích jednotlivých programů. Někteří potřebují více podpory a instrukcí, jak vstoupit do samotné aplikace a jaké jsou možnosti dané aplikace.)
- **Poradce celkově nezná cílovou skupinu**, s níž v online prostředí poradensky pracuje. Poradce nezná nebo má mylné domněnky o tom, jaké tato generace používá pro online spojení nejčastější formy a aplikace samotné.
- **Nízké sebevědomí poradce a případné komplexy poradce** (mnohdy plynoucí z práce s aplikací, počítačem, někdy plynoucí z osobnosti poradce).
- **Poradce nepodstupuje intervize a supervize.** Je vhodné s ohledem na kvalitu odváděné práce i s ohledem na vlastní psychohygienu (jak u poradců OSVČ, tak v organizacích) nastavit si počet intervizních/supervizních setkání za rok. Problém v ČR – nejsou supervizoři pro kariérové poradenství a pro online kariérové poradenství už vůbec! Otázkou je, kdo může být supervizorem v kariérovém poradenství a KP online?
- **Neznalost aplikace** (není třeba znát do detailu, ale působit vyrovnaně a mít jistotu při práci s aplikací).
- **Neinstruování klienta v začátku či průběhu online poradenství**, jak vstoupit do aplikace nebo jak budou poradce a klient v případě vzniklých potíží postupovat.
- **Vyčkávání (déle jak půl minuty) než aplikace naběhne** na začátku poradenství (je třeba řešit nefunkčnost aplikace, zkusit znovu zapnout aplikaci, v horším případě restartovat PC, řešit s technicky zdatnějším kolegou, případně zavolat klientovi

a domluvit se na náhradním řešení – jiné variantě spojení, např. jiná aplikace, telefon).

- **Vyčkávání (delší než 2-3 minuty) na klienta.** Pokud jsme domluveni v nějakém čase, je třeba zavolat klientovi, zda neřeší technické problémy nebo zda neinstaluje např. Adobe Flash – u některých aplikací nutné<sup>6</sup>).
- **Telefon/mobil poradce není dostatečně nabitý.** (v krajních případech vyřeší např. Powerbanka). Platí i pro notebook/laptop, tablet, aj., skrze něž spojení s klientem probíhá.
- **Poradce nemá stranou napsané telefonní číslo na klienta.** Pro případ špatného nebo žádného online spojení s klientem, aby klientovi mohl zavolat.
- **Pomalý internet.** Je třeba myslet na to již před samotným spuštěním služby online poradenství (zařídit dostatečně rychlý a spolehlivý internet). Někdy nemůžeme ovlivnit (silné povětrnostní podmínky, špatné počasí – aplikace občas vypadne nebo nenaběhne vůbec). Pomalý internet na straně klienta nemůžeme ovlivnit (může vznikat echo, což je velmi nepříjemná záležitost v poradenství online).
- **Notebook/tablet není v zásuvce.** Videohovor nebo internetová telefonie bez webkamery trvá průměrně 60-90 min. na poradenství (někdy i déle), koučink 30-60 minut a u prvního setkání online je třeba vyjasnit si některé náležitosti (cca 20 min.), např. byznysové, prezentace kariérového poradenství / koučování, sebezprezentace poradce, vyjasnění očekávání klienta, způsob práce poradce / kouče atd.  
U internetové telefonie i videokonference rychle ubývá energie v baterii notebooku či jiném zařízení.
- **Nevyřešené aktualizace v počítači/notebooku v dostatečném předstihu** (nutné mít telefonní číslo na klienta a vyřešit s ním další postup, např. se mohou domluvit na telefonickém KP nebo na tom, že poradce v mezičase vezme náhradní notebook/tablet. Zde je otázka, zda mít klienta stále na telefonu do doby, než poradce spustí aplikaci na náhradním zařízení. Mám zkušenost, že v mezičase je dobré zavést small talking, omluvit se a zároveň dle naladění klienta může zlehčit situaci týkající se technických komplikací, což je vhodné pro navázání vztahu s klientem – občas se klienti na začátku rozpovídají, že řešili oni (nebo jejich známí) něco obdobného).
- Pokud se s klientem spojíme skrze aplikaci **WhatsApp přes mobil**, tak je možné, že v čase, kdy realizujeme poradenství, nám (poradcům) **může někdo zavolat a ruší se**

---

<sup>6</sup> Např. u aplikace *BigBlueButten* je nutné mít nainstalovaný Adobe Flash. – Poznámka autorky.



**spojení skrze WhatsApp** (neslyšíme klienta po dobu volání). Můžeme předejít tím, že aplikaci máme v počítači (stejně jako např. Skype).

- **Špatné osvětlení poradce** pokud máme zapnutou webkameru. Vznikají nejrůznější stíny. V odpoledních časech můžeme začít poradenství za světla a končit za tmy.
- **Nevyzkoušení aplikace, webkamery a mikrofonu předem.** (Při zapnutí webkamery zjistit, jak vypadá webkamerou snímané místo – např. jen zdánlivý „pořádek“ v místnosti/knihovně nebo zda nám z hlavy „nevyrůstá“ pokojová květina atp.)
- **Domácí mazlíčci se dobývají do místnosti, kde poradce realizuje poradenství** (nebo se dožadují pozornosti v rámci poradenství).
- **Nezajištění klidného průběhu poradenství** (dotazy kolegů z kanceláře poradce, případně rodinných příslušníků během poradenství s klientem).
- **Neeliminace rušivých elementů** (zvonící sousedka, doručovací služba, ale také ruchy z ulice při otevřeném okně – čistící auto, procházející děti z MŠ, projíždějící motorka / traktor / tramvaj atd.). Není možné zcela v naší moci předejít všem výše zmíněným skutečnostem. Poradce by se měl omluvit, stav okomentovat, situaci vyřešit (ruchy eliminovat: zavře okno, dveře aj.). Pokud jde o průběh poradenství, klienti většinou nevnímají jako nic závažného (pokud se neopakuje), ale u koučování klienta by to mohlo přerušit tok myšlenek.
- **Nevypnutí hlasitosti vyzvánění mobilu během online poradenství s klientem.**
- **Nepřipravenost poradce z hlediska struktury poradenské práce v online prostředí.** Zejména pro začínající poradce je to velmi důležité. Mohou vyřešit v bodech stručně popsaný scénář na lepících papírkách (nalepit např. na stěnu nebo nástěnku vedle / za monitorem, kam poradce snadno dohlédne).
- **Nepřipravenost na nenadálé situace a s tím spojená zmatečnost, nezachování chladné hlavy a neprofesionální přístup** (i když půjde o technický problém).
- **Sebeprezentace poradce jako experta na poradenství i online aplikace** (není na škodu, pokud klient navrhně, že by pro něj byla lepší jiná aplikace a poradce v ní není „tolik kovaný“). I klient (z generace, která s IT technologiemi vyrůstala nebo člověk z oboru IT) může poradci pomoci. Mnohdy jsou klienti (zejména studenti SŠ/VŠ) rádi, pokud je poradce ochotný vyzkoušet něco, co více vyhovuje samotnému klientovi, a že dochází ke vzájemnému obohacování.
- **Nevhodné oblečení poradce** (Může se to zdát jako zbytečně uváděný bod, ale pokud poradce pracuje z domova, může to svádět k pohodlnějšímu stylu oblékání.). Poradce musí do vrchní poloviny těla být oblečen vhodně (viditelná část při zapnuté

webkameře). Vlastní pohodlnější oděv nesmí svádět k „pohodlnějšímu modu“ ze strany poradce a kouče.

- **Nevhodné sklenice, lahev, hrnek na nápoj během poradenství ze strany poradce** (uvádím ze stejného důvodu jako v předchozím bodě) – není vhodné ani lahve s nápisy jasně identifikovatelných značek (rušivé a může vyvolat různé emoce, předsudky).
- **Předsudky poradce / kouče** (potažmo jakéhokoliv pracovníka pomáhajících profesí).
- **Neprokládání sdílením zkušeností** (pokud neděláme přímo ryzí koučink).
- **V případě technických komplikací rezignace na techniku a direktivní vedení klienta.**
- **V případě koučování online zapnutá webkamera!** U samotného koučování je vhodné nemít zapnutou webkameru nebo ji vypnout po krátkém představení a úvodní části, aby se mohl klient plně soustředit sám na sebe a pracovat na svém sebeuvědomění.
- **Poradce aktivně nenaslouchá.** Daleko větší důraz u telefonického KP i online KP – internetové telefonie (absence vizuálního klíče) a videokonference (máme k dispozici jen výsek toho, co vidíme, tzv. „okénko“ a nepracujeme s celým tělem).
- **Není dán větší časový prostor** (oproti face-to-face) **na přemýšlení při odpovědích klienta na otázku poradce / kouče.**
- **Nereflektování, nedoptávání se.** Mnohdy nám do toho také vstupují šumy, vypnutí zvuku a ruchy – technické problémy. Je tedy žádoucí, aby jakékoliv technické komplikace jedna nebo druhá strana řešila ihned (nebála se zeptat, oznámit to).
- **Předpokládání.** Určitá připravenost na nenadále situace je třeba, ale poradce nemůže předpokládat to, že pokud aplikace s předchozím klientem fungovala bez problémů, tak že bude probíhat i u dalšího poradenství bezproblémově. Je tedy třeba být na to připraven!
- **Usuzovat na osobnost klienta jen ze zasláního dokumentu nebo z toho, co si poradce mohl o dotyčném klientovi zjistit** (z životopisu, portfolia, motivačního dopisu, webových stránek či profilu na sociálních sítích – z Facebooku, LinkedIn).
- **Dlouhá prodleva mezi odesláním dotazu klienta na e-mail poradce a poradcovou odpovědí na něj** (můžeme ošetřit na webových stránkách záložkou

FAQ<sup>7</sup> nebo poznámkou – pokud je na webových stránkách poradce/poradenské organizace formulář pro položení otázky – v jakém časovém horizontu může odpověď klient očekávat<sup>8</sup>). Jedná se o předávání kariérních informací.

- **Poradce nemá stanoveny hranice** (osobní i to, kdy je schopný, ochotný realizovat online kariérové poradenství a koučink).
- **Poradce nedodrží psychohygienu.** Nemusí se na první pohled zdát jako problematické, ale po čase únava a stres uložený v těle poradce dostihne a většinou potom jeho práce není příliš efektivní.
- **Poradce má pocit omnipotence a nezná své kompetence.** Platí i pro osobní/telefonické poradenství s klientem. Zde je potřeba mít dopředu připravený systém návazných služeb (psychologové, pracovníci krizové intervence, psychoterapeuti atd.).
- **Poradce nerespektuje etický kodex a bezpečnost práce na internetu.**
- **Poradce čeká na klienta v aplikaci a při čekání si povídá s někým jiným, přičemž má zapnutý mikrofon** (stává se na obou stranách – u klientů i poradců).
- **Nedává dostatečné podněty klientům** (verbální, neverbální či paraverbální komunikace, video/audio/prezentace s dobrou infografikou – umožňují jen některé aplikace jako je např. *Clickmeeting*, *BigBlueButten* apod.).
- **Poradce nekontroluje svou neverbální komunikaci** (např. mnoho gest, žádná gesta) nebo je neverbální komunikace v nesouladu s verbální. Platí u online přenosu poradenství s webkamerou.
- **Nervozita z pohledu na sebe samého na obrazovce v PC / notebooku / jiném zařízení.** Zejména zpočátku, pokud s poradenstvím online formou videokonference začínáme. Lze upravit velikost přenášeného obrazu klienta i poradce na svém monitoru. Při online poradenství s webkamerou.
- **Poradce vstupuje do aplikace později než klient, byť ve stanovený čas** (např. do aplikací, určených pro webináře jako je *BigBlueButten* apod.). U spojení přes aplikace jako je Skype, WhatsApp, Google Hangouts atd. se spojíme s klientem až ve stanovený čas. U skupinového poradenství řešíme (ideálně ve spolupráci s dalším člověkem, který zajišťuje technické zázemí) problémy s připojením.

---

<sup>7</sup> FAQ – *Frequently Asked Questions* (nejčastější odpovědi na otázky). – Poznámka autorky.

<sup>8</sup> Může být udáváno v hodinách nebo dnech, např. „Odpověď poradce obdržíte do 2 dnů/48 hodin.“ – Poznámka autorky.

- **Poradce má mnoho kanálů, skrze něž si mohou klienti vybrat termín a rezervovat si jej, ale poradce není schopen všechny tyto kanály sledovat.**  
Je potřeba si vybrat maximálně 2-3. Ideálně registrační formulář v rámci webových stránek nebo registrace na poradensví e-mailem/telefonicky, případně se domluvit na realizaci online poradenství se zájemcem osobně. Zároveň mít jeden kalendář online (např. Kalendář od Google – v cloudu) a jeden offline (papírová verze).
- **Poradce nemá jasnou představu o tom, jakým způsobem bude probíhat platba za službu** (v případě komerčního poskytování poradenství). Návštěvník stránek chce vědět, jestli je služba zadarmo nebo za poplatek, v jaké výši a jakými způsoby je možné platit a kdy je třeba zaplatit. Tyto informace musí být již na webových stránkách živnostníka nebo organizace, případně je možné využít „reklamy“ na připravujících se webových stránkách projektu Jobhub. Pro mladou generaci (net generation) i pro lidi s nějakým druhem postižení či znevýhodnění je třeba, aby byly informace v rámci webových stránek dobře členěny, zvýrazněny podstatné věci a aby nebylo mnoho textu najednou (klienti se mohou ztrácet v dlouhých pasážích textu a ztrácejí po přečtení prvního odstavce motivaci text dočíst do konce).

## **Příloha 11: Témata v online kariérovém poradenství se studenty**

- CV (tvorba, zpětná vazba na již existující CV), motivační dopis,
- LinkedIn – specifika (možnosti získání lepší práce, další vzdělávání, diskuse na LinkedIn, statistiky, profesní skupiny...), tvorba profilu na profesní síti a zpětná vazba na již existující profil (tipy na vylepšení),
- mapování kompetencí,
- specifika sebeprezentace studentů/absolventů IT oborů, architektů, uměleckých oborů,
- portfolio a životopis v rámci portfolio,
- osobní online marketing, osobní branding,
- zpětná vazba na vlastní sebeprezentaci,
- zpětná vazba na webové stránky (tipy, jak vylepšit),
- sebeprezentace u výběrového řízení (jak se prodat na VŘ) a příprava na VŘ,
- sebepoznání - diagnostické nástroje (dotazníky, testy aj.),
- sebevědomí, sebedůvěra a sebejistota, vědomí vlastní hodnoty (jak zvýšit sebedůvěru),
- přechod na jiný obor v rámci vysoké školy/univerzity,
- přechod na jiný obor z jedné VŠ na druhou,
- nevědí, co se sebou,
- nevědí, zda studují to, co chtěli,
- postgraduální studium na vysoké škole,
- bilancování nad tím, zda do zaměstnání, na volnou nohu nebo pokračovat ve studiu,
- možnosti a specifika podnikání,
- možnosti práce v zahraničí, Europass, Erasmus+, AIESEC, dobrovolnictví,
- možnosti dalšího vzdělávání,
- online/distanční vzdělávání (MOOC, EdX, Coursera, tipy na vzdělávací kanály na Youtube, Seduo.cz, VímVíc, Naučmese, TedX atd.),
- tipy na další vzdělávací kurzy (workshopy, semináře, konference, zajímavé akce k oblasti, která studenta zajímá...),
- tipy na veletrhy, konference, setkávání s lidmi z oboru-jak se prezentovat (networking),
- odkazy na výcviky v koučování, odkazy na kouče,
- odkazy na kariérní centra na vysokých školách,
- odkazy na další odborníky a jak si vybrat kvalitního odborníka na dané téma,

- aplikace do mobilu, které mohou pomoci studentovi s problémem, který řeší,
- tipy na další osoby, které by jim mohly pomoci v daném oboru (propojování),
- firemní kultura a kde možné zjistit (např. Cocuma, Mladý podnikatel, Proudly...),
- aktuální průměrné platy a mzdy v ČR,
- tipy na další informace na pracovních portálech (co tam lze najít),
- odkazy na příslušné zákony a vyhlášky vážící se k danému tématu,
- vzory a šablony životopisů,
- představení NSK a NSP (jak s portály pracovat, jaké kompetence, jaké vzdělání, zkoušky jsou zapotřebí, aj.),
- organizace času (time management),
- práce se stresem (stress management) např. u výběrového řízení nebo před ostatními spolužáky, stres při prezentování sebe sama a svého projektu/nápadu/návrhu,
- krize ve vztahu k vysokoškolskému studiu,
- krize ve vztahu a jeho vliv na studijní a pracovní život,
- krize hodnot,
- krize ve vztahu k nukleární rodině (např. u cizinek tlak na vstup do manželství: studentka chce studovat, pracovat, užívat si života...),
- krize ve vztahu k dokončování studia (závěrečné zkoušky, psaní bakalářské / diplomové práce),
- perfekcionismus,
- syndrom vyhoření, komplexní vyčerpání aj.

## **Příloha 12: Otázky v evaluačních dotaznících projektu „Cesta pro mladé“, které byly zaměřené na poradenství**

- 1) *Když jste se přihlašoval/a na poradenství, byla pro vás důležitá osoba lektora poradenství?*
- 2) *Jak hodnotíte individuální poradenství? Obsah individuálního poradenství byl podle Vás: Nejdříve prosím hodnotte na škále, kde 0 je „Nezajímavý“ a 10 je „Zajímavý“ ...*
- 3) *... a pak znovu na škále, kde 0 je „Nepřínosný“ a 10 „Přínosný“.*
- 4) *Co konkrétně se Vám zdálo přínosné?*
- 5) *Co konkrétně se Vám zdálo nepřínosné?*
- 6) *Jak jste byl/a spokojen/a s lektorem individuálního poradenství, který Vám předával informace související se vstupem na trh práce? Prosím ohodnoťte na škále 0-10, kde 0 je „Velmi nespokojen/a“ a 10 „Velmi spokojen/a“.*

### **Příloha 13: Příklady nejvíce oceňovaných atributů práce poradce v oblasti tvorby životopisu a portfolia**

**Žáci a studenti v evaluačních dotaznících projektu „Cesta pro mladé“ nejvíce ocenili:**

- tipy, jak vylepšit CV (zpětná vazba na něj),
- informace, které jsou pro personalisty a zaměstnavatele v CV důležité,
- správná struktura životopisu a formální náležitosti,
- fakt, že s někým mohli svůj životopis probrat individuálně,
- tipy na prezentaci vzhledem k pracovní pozici a zaměstnavateli, firemní kultuře,
- fakt, že CV nemusí mít klasickou grafickou podobu, ale naopak v některých případech je žádoucí vybrat vhodnou grafickou úpravu,
- tipy na nové položky v životopise (O mně, profesní profil, osobnostní profil aj.),
- dostali odpovědi na otázky k portfoliu a CV,
- jim poradce nezávisle rozebral portfolia jejich prací,
- příležitost, že si mohou s odborníkem promluvit o podobě svého portfolia.



## **Příloha 14: Přínosná poradenství z pohledu studentů architektury v projektu „Cesta pro mladé“**

**Studenti architektury hodnotili kladně poradenství a poradce z následujících důvodů:**

- Možnost komunikovat s poradcem-architektem.
- Předání vlastních zkušeností ze studií a ze začátku praxe, přátelský přístup, ochota zodpovědět všechny otázky. V závěru mě provedl jeho vlastním pracovním prostředím.
- Poradenství zaměřeno přímo na obor architektura.
- Setkání s odborníkem ze své praxe – architektem. Nikoliv jen univerzální personalista. Odborník jde více k věci a na veškeré dotazy obdrželi odpověď.
- Získali odpovědi na otázky týkající se zvoleného povolání a fungování architektonického ateliéru.
- Člověk z oboru, který byl jen o pár let starší než student a který prošel stejným procesem, který teď dotyčného čeká.
- Poradce byl výborný mladý architekt, jehož práci znám.

## **Příloha 15: Přínosnost poradenství z hlediska předaných informací**

### **Z hlediska předaných informací (relevantních, aktuálních a nových informací):**

- Poradce předal cenné, konkrétní a užitečné rady, měl vhodné připomínky a měl ke všem otázkám co říct. Srozumitelně odpověděl na všechny dotazy, ale i kladl velice dobré otázky, díky nimž bylo možné nově nahlížet na žákovo / studentovo vlastní směřování. Poradce odpověděl velice podrobně na všechny otázky, týkající se práce v daném oboru a byla možnost zeptat se na jakékoliv věci, které žáka/studenta zajímaly. Poradil mi ve všem, v čem žáci / studenti tápali.
- Poradce měl zájem o to, jakou profesí by se chtěl žák / student v budoucnu zabývat.
- Poradce poukázal na věci, které jsou zřejmé, ale člověk si je neuvědomí.
- Rozšířil mi obzory, všechno mi vysvětlil a dal mi plno užitečných rad. (obohacení).
- Žák / student získal mnoho cenných rad, které žáka / studenta nenapadly. (vyjádření absolventky projektu: „*Myslím, že by mi takto neporadil ani nikdo z okolí.*“)
- Poradce komunikoval velmi příjemnou a nenásilnou formou. A to dokonce v 9 ráno o státním svátku. Navíc téměř 2,5 hodiny.
- Veškeré informace byly přínosem po profesní i osobní stránce.
- Na závěr proběhlo zhodnocení společné práce poradce a žáka či studenta. Poradce dal prostor k vyjádření vlastních názorů (během poradenství i v závěru poradenství).

## **Příloha 16: Poradenství oceňovaná slovensky hovořícími žáky a studenty z projektu „Cesta pro mladé“**

**Tito žáci a studenti oceňovali samotné poradenství proto, že:**

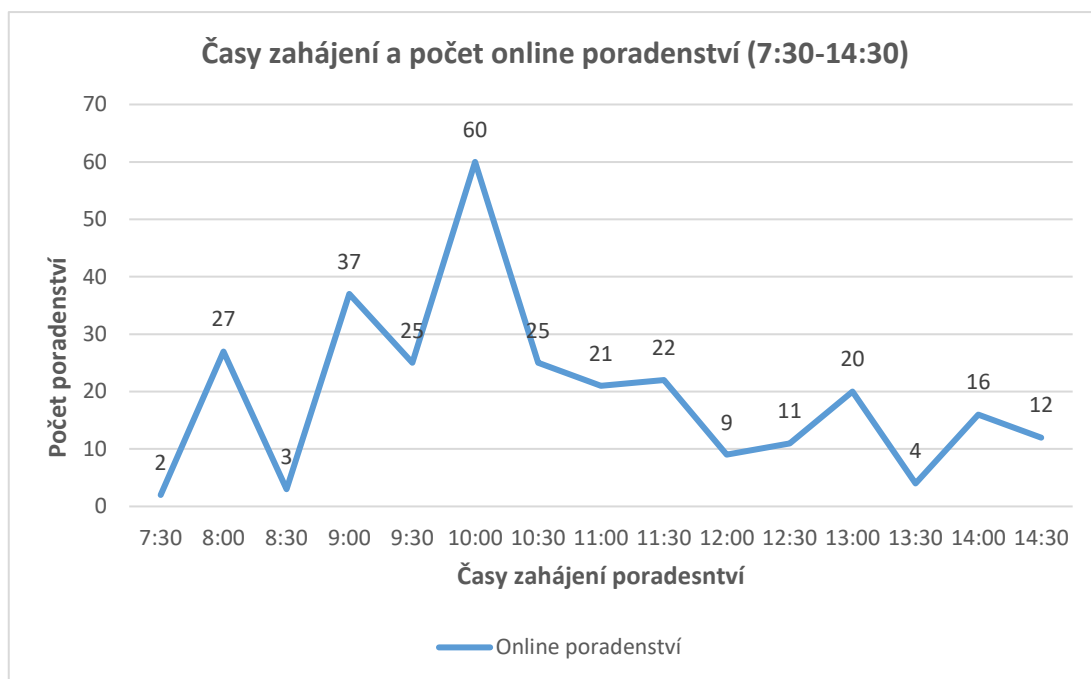
- informace by jinou formou získávali z jiných zdrojů o mnoho déle.
- jim poradce poskytl pohled z druhé strany v procesu přijímání zaměstnanců.
- jim poradce předal tipy, jak zvýšit šanci být pozvaný/á na pracovní pohovor.
- obdrželi rady, jak být víc zajímavý pro zaměstnavatele.
- dostali informace o aktuálních trendech v oblasti HR.
- jim dal poradce takové informace, s nimiž se budou rychleji orientovat na trhu práce.
- jim poradce sdělil své postřehy, podněty pro tvorbu životopisu (co je podstatné/nepodstatné z pohledu personalisty/zaměstnavatele) a pro tvorbu portfolia tak, aby vypadaly profesionálně a hovořily za osobu, která je vytvářela. A zároveň některým (v případě tvorby CV) záleželo na tom, aby osoba poradce byla HR profesionál (personalista).
- jim dal poradce prostor pro ujasnění si priorit, podle kterých se mají rozhodovat pro konkrétní firmu nebo pracovní místo (a zároveň tak, aby je práce vnitřně naplňovala).
- se studenti mohli na cokoli zeptat (někteří hodnotili jako nejpřínosnější část kurzu).
- mohli strávit efektivně čas s lektorem dle vlastního výběru a tento čas hodnotí jako příjemně strávený (ve společnosti milého lektora/milé lektorky).
- poradce vedl rozhovor směrem, který žáky/studenty zajímal (téma rozhovoru).
- že lektora/poradce zajímaly názory, potřeby a požadavky studentů.
- že lektor/poradce mluvil zřetelně a srozumitelně a že byla komunikace vedená oboustranně.
- jim poradce dával tipy a informace k profesní síti LinkedIn (zmínil výhody vytvoření a spravování profilu na sociální síti).
- dostali informace o možnostech dalšího vzdělávání (např. neformálního).
- že obdrželi další široké spektrum zajímavostí, informací a tipů, které jim lektor/poradce zaslal dodatečně na e-mail.

## **Příloha 17: Nepřínosná poradenství z pohledu žáků a studentů z projektu „Cesta pro mladé“**

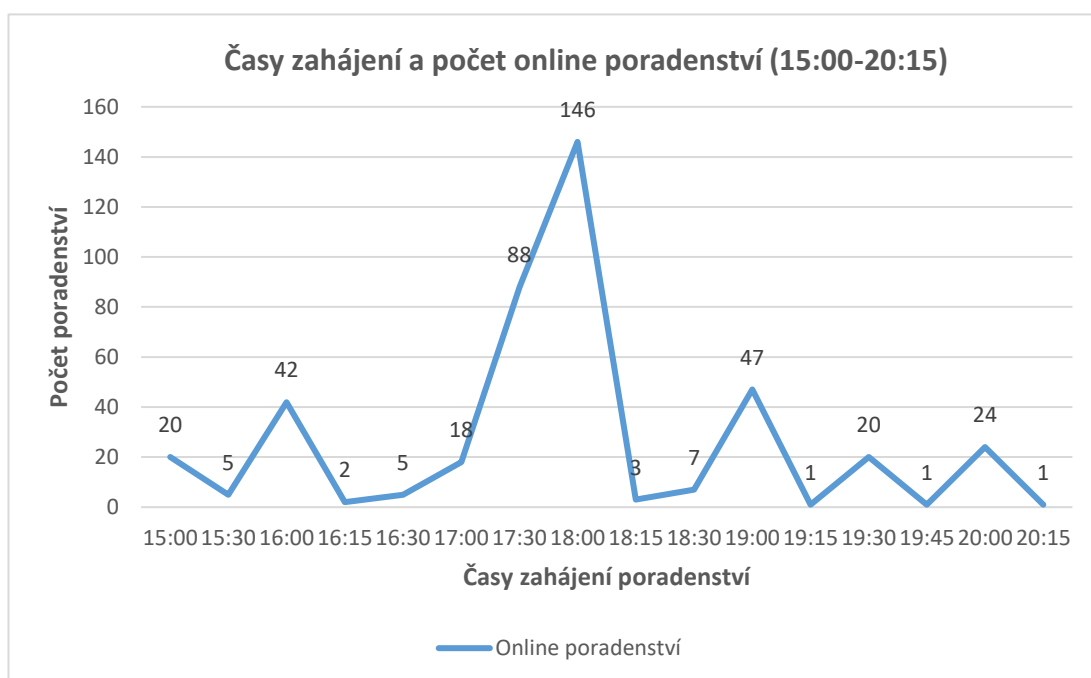
- Poradce se po celou dobu zabýval životopisem, který byl prakticky v pořádku.
- Student se nedozvěděl nic nového, přínosného (dostal informace, které mu byly již známé).
- U tvorby CV: podávání rad, které byly studentovi již známé.
- Poradce se po celou dobu poradenství soustředil na podávání zpětné vazby na studentovo CV. Student ale nepovažoval opravu CV za důležité, neboť chtěl pokračovat v dalším stupni studia.
- Poradce se detailněji zabýval formální stránkou životopisu (zkratky v CV, odsazení aj.).
- Student nedostal žádné informace, které se týkají daného oboru, který studuje (zejména IT obory, obor architektura).
- Na téma, kterému se chtěl student věnovat, vůbec s poradcem nedošlo.
- Poradce řešil, jaká je realita „obecně“ u absolventů daného oboru (stěžování si na krutou realitu, co se všemi studenty daného oboru řeší).
- Student dostal „zaručenou radu“ (*„Jděte na pohovor až ve chvíli, kdy budete přesvědčená, že tu práci skutečně chcete dělat.“*), která studentovi moc nepomohla.
- V jednom případě si student stěžoval, že nebyly nabídnuty vyhovující časy ke zvolení poradenství a že nebyl brán ohled na pracující lidi.
- Student hodnotil špatně osobu poradce, která mu nesedla.

## Příloha 18: Grafické znázornění dat z projektu „Cesta pro mladé“ (2017-2018)

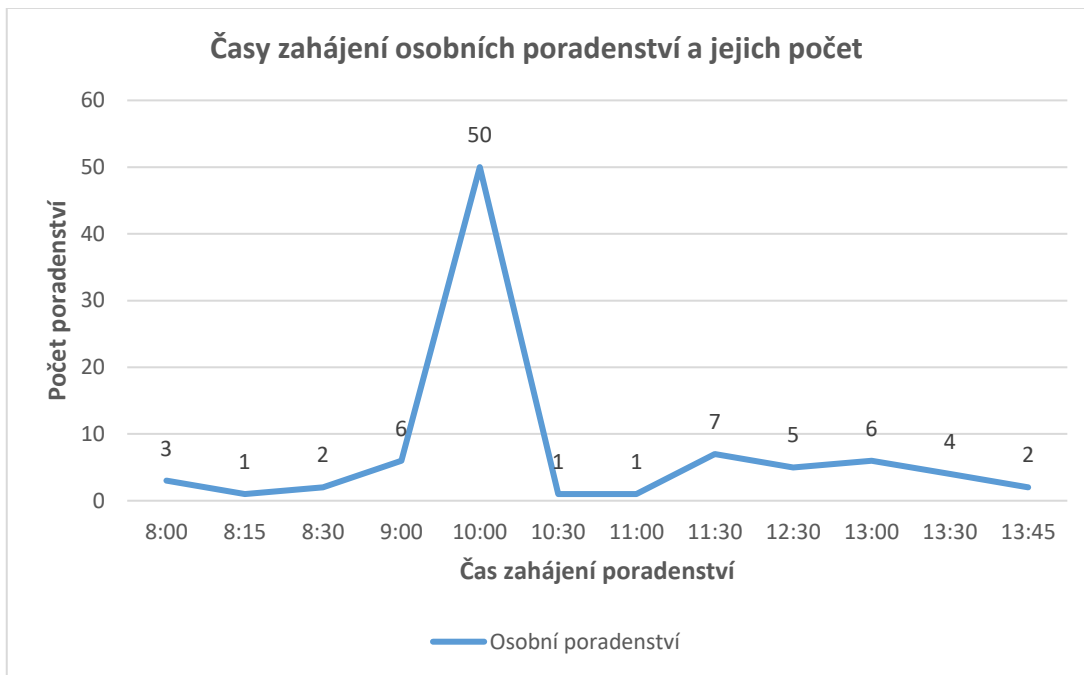
**Graf 1 Časy zahájení online poradenství 7:30-14:30**



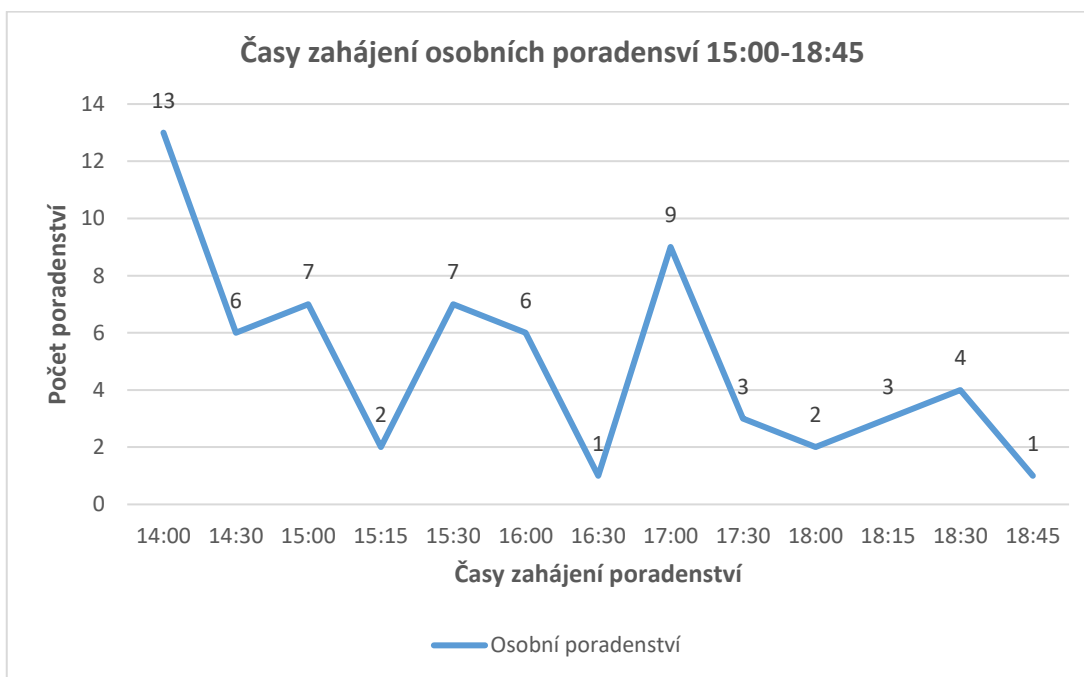
**Graf 2 Časy zahájení online poradenství 15:00-20:15**



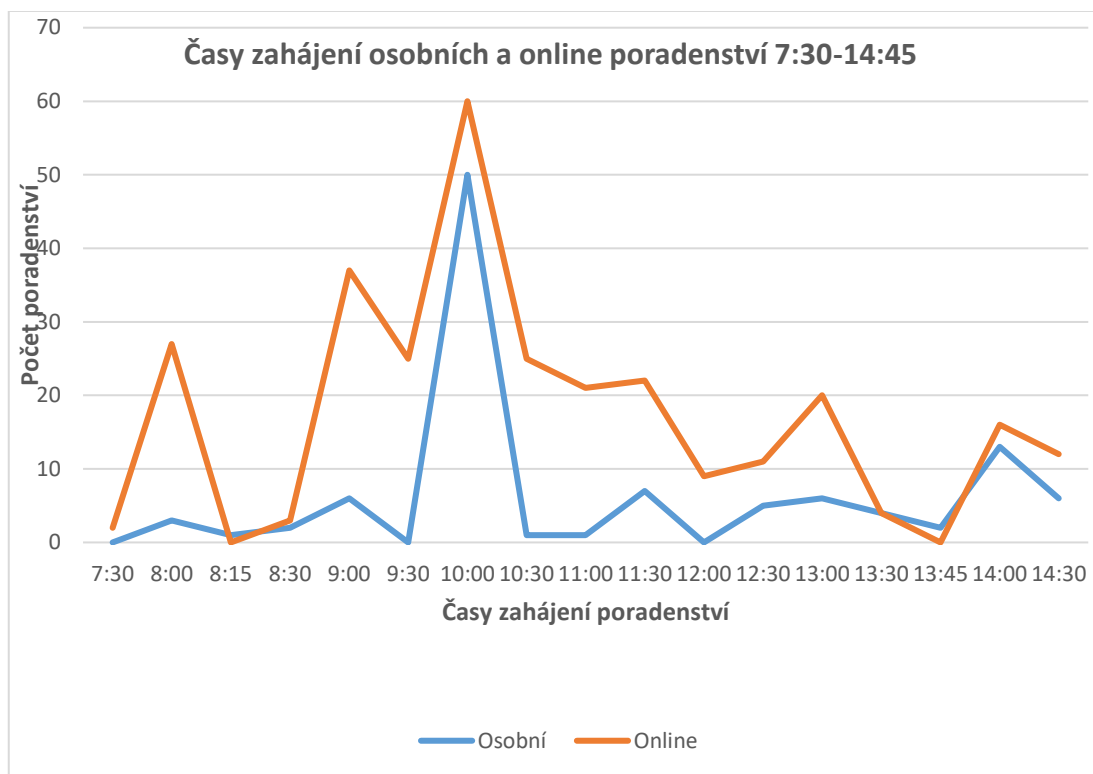
**Graf 3 Časy zahájení osobních poradenství 8:00-13:45**



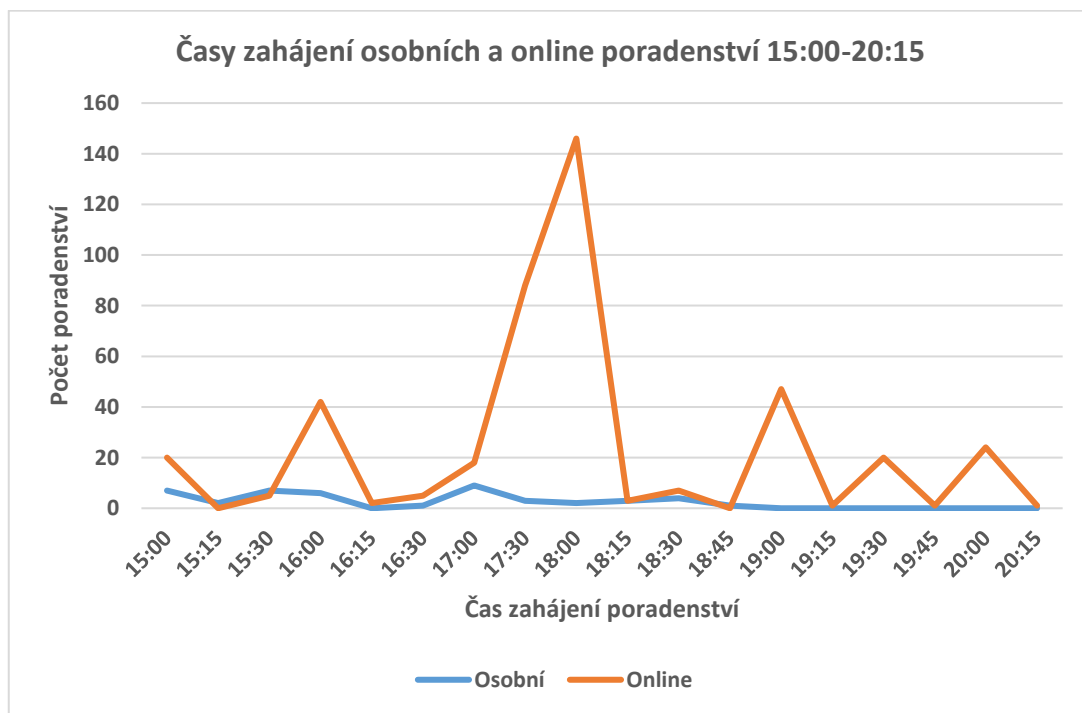
**Graf 4 Časy zahájení osobních poradenství 14:00-18:45**



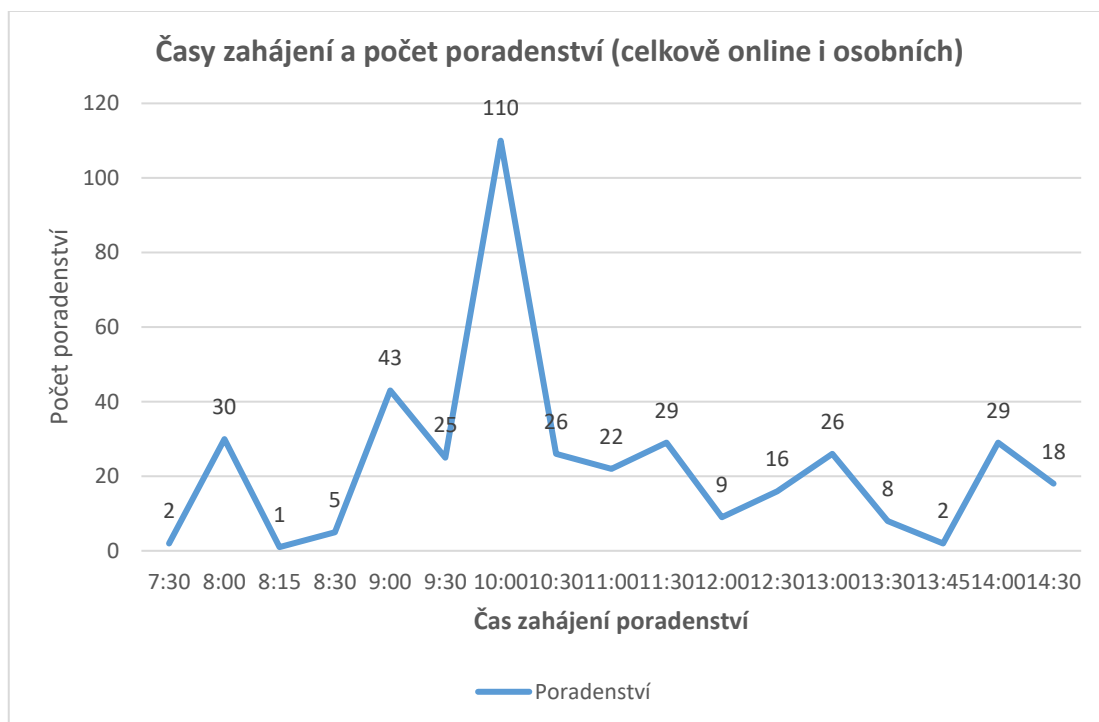
**Graf 5 Časy zahájení osobních a online poradenství 7:30-14:45 (celkově)**



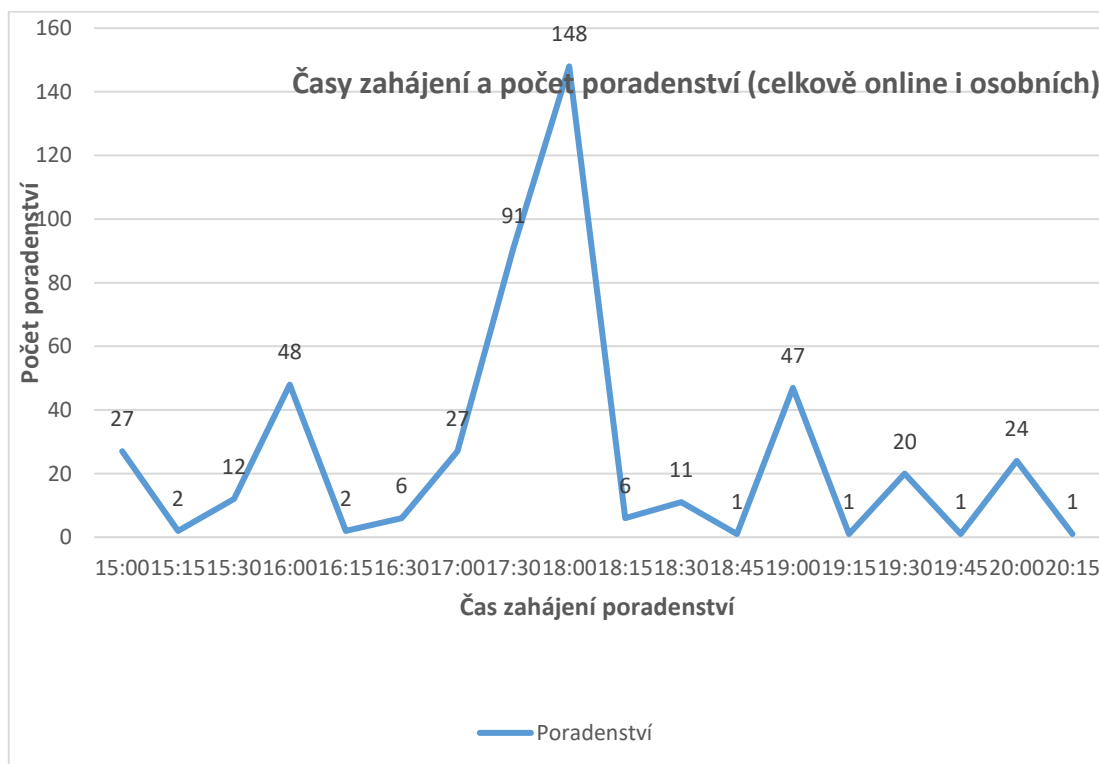
**Graf 6 Časy zahájení osobních a online poradenství 15:00-20:15 (celkově)**



**Graf 7 Časy zahájení online i osobních poradenství (celkově, 7:30-14:30)**

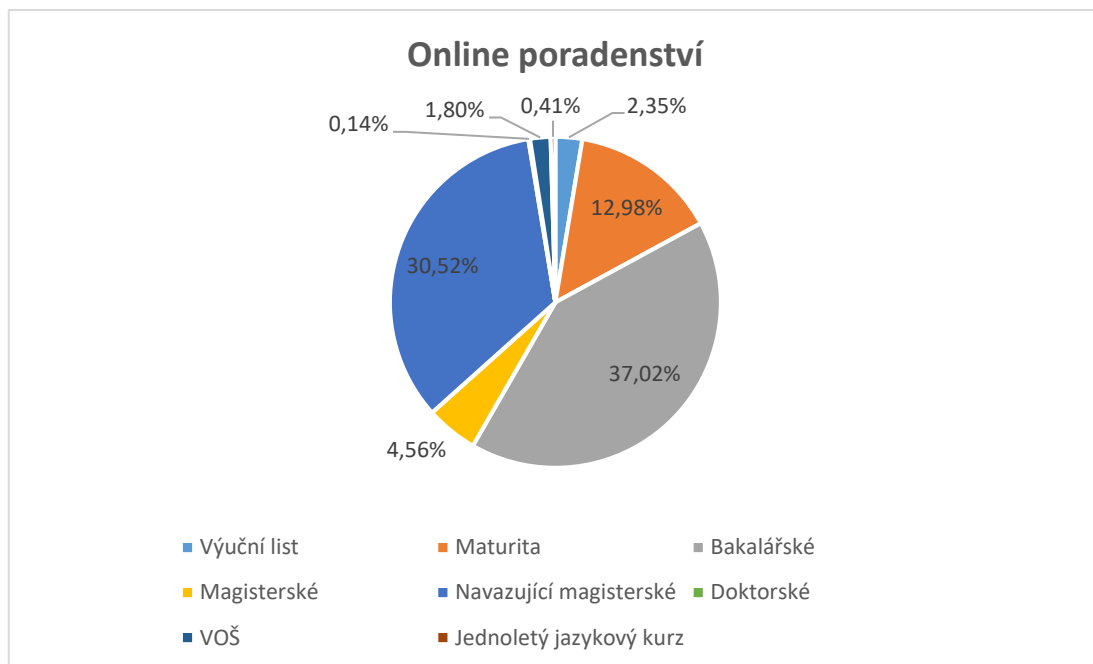


**Graf 8 Čas zahájení online i osobních poradenství (celkově, 15:00-20:15)**

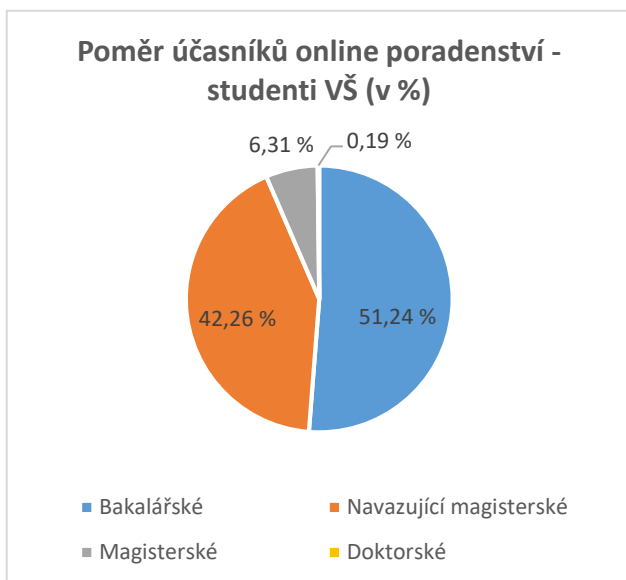




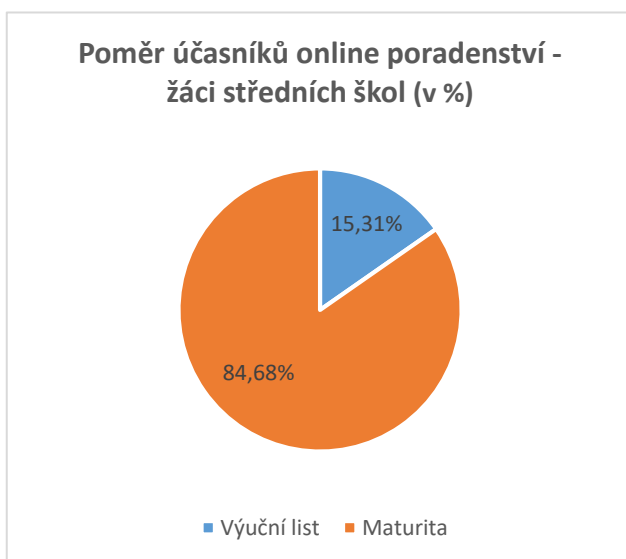
**Graf 9 Poměr účastníků online poradenství (žáci středních škol, vysokých škol, VOŠ, jazykového ročního studia) (v %)**



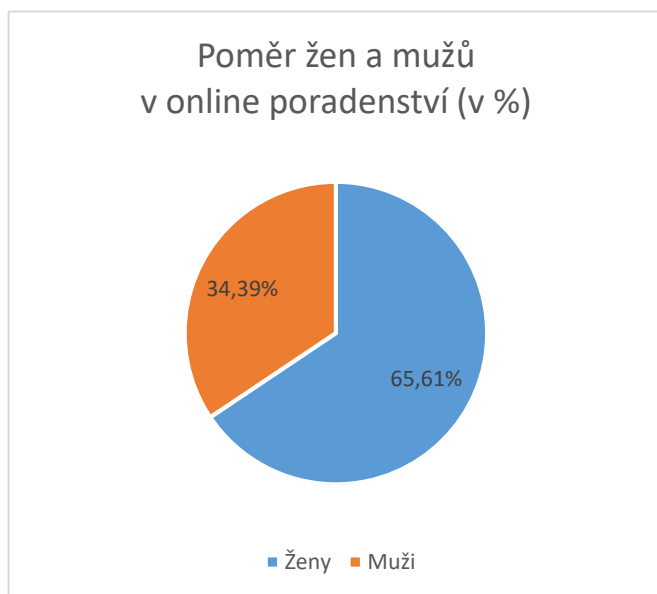
**Graf 10 Poměr účastníků online poradenství: studenti VŠ (bakalářské, magisterské, navazující magisterské a doktorské programy) (v %)**



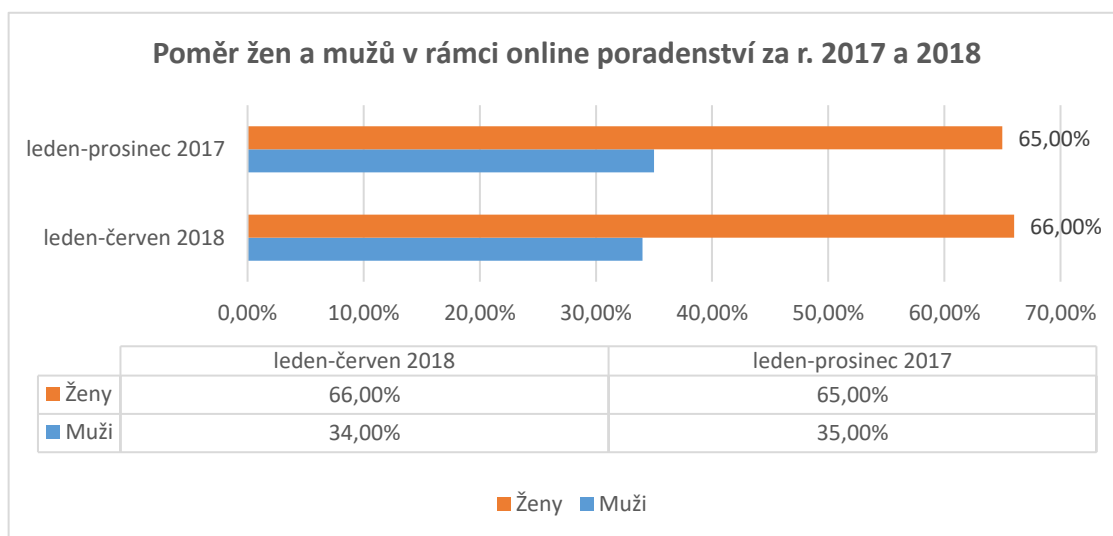
**Graf 11 Poměr účastníků online poradenství: žáci středních škol (výuční list/maturita) (v %)**



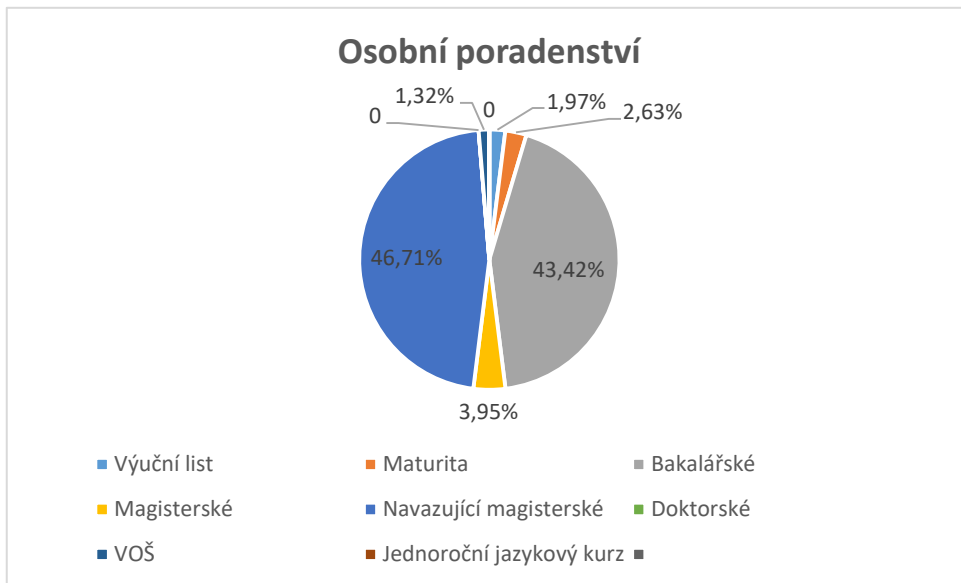
**Graf 12 Poměr žen a mužů v online poradenství (v %)**



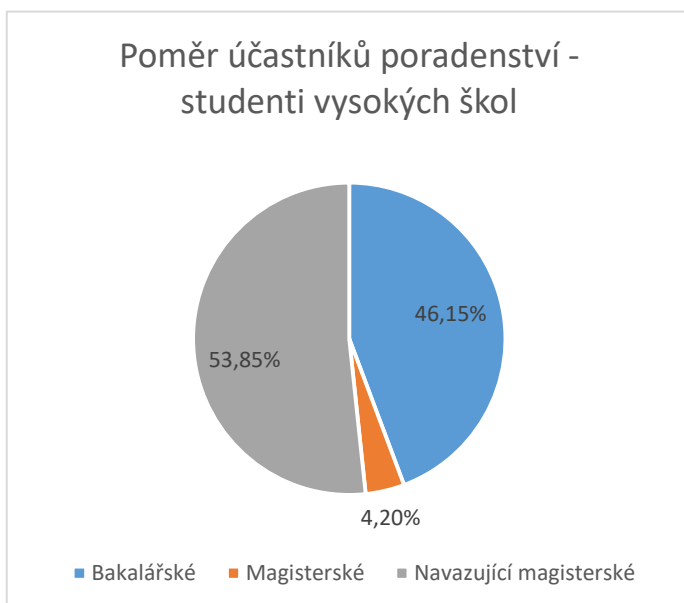
**Graf 13 Poměr žen a mužů v rámci online poradenství za r. 2017 a 2018 (v %)**



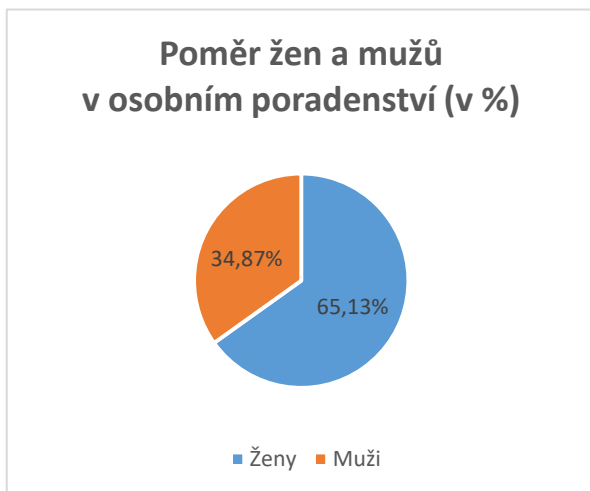
**Graf 14 Poměr účastníků v osobním poradenství (žáci středních škol, studentů vysokých škol, VOŠ, jazykového ročního studia) (v %)**



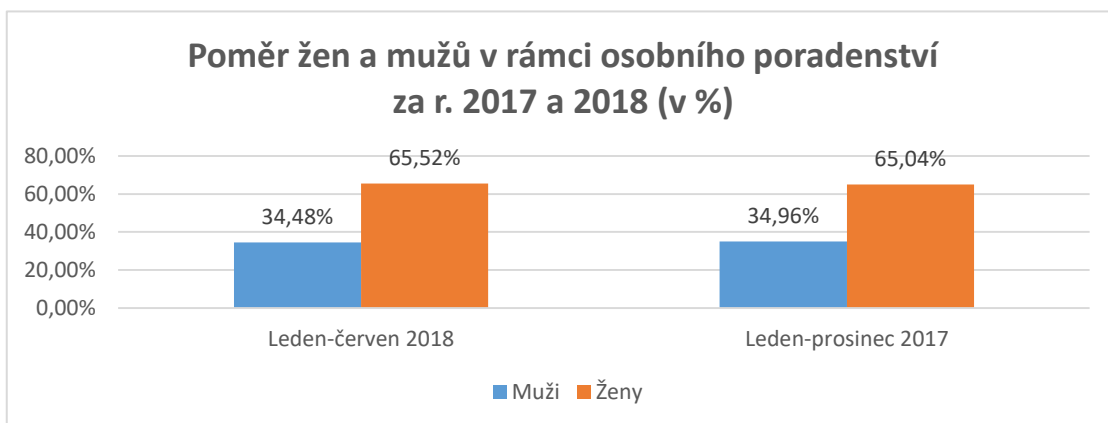
**Graf 15 Poměr účastníků v osobním poradenství – studenti vysokých škol (v %)**



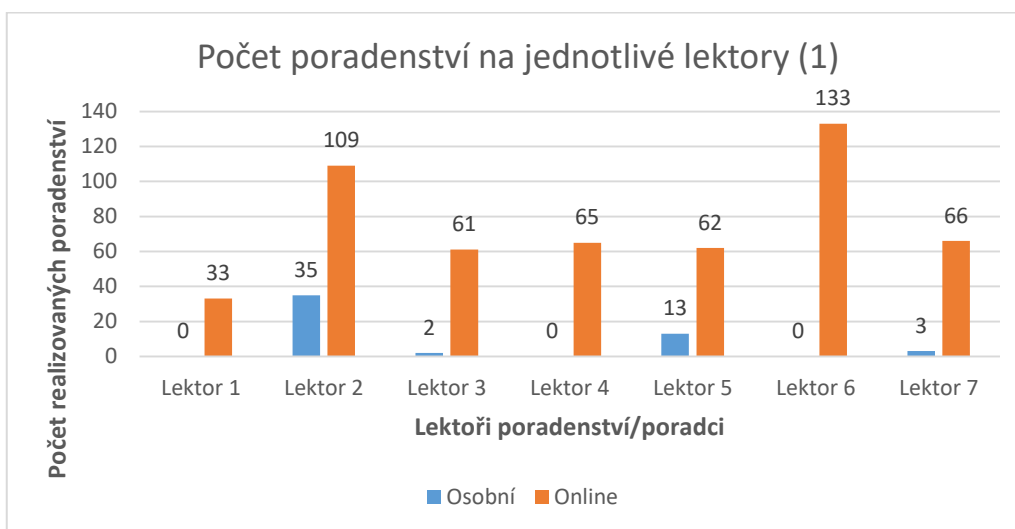
**Graf 16 Poměr žen a mužů v osobním poradenství (v %)**



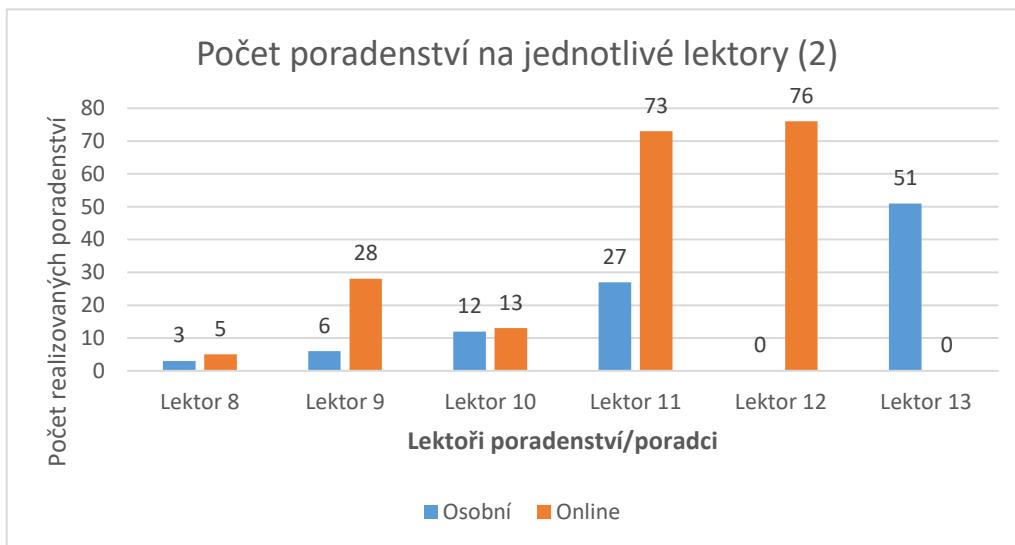
**Graf 17 Poměr žen a mužů v rámci osobních poradenství za r. 2017 a 2018 (v %)**



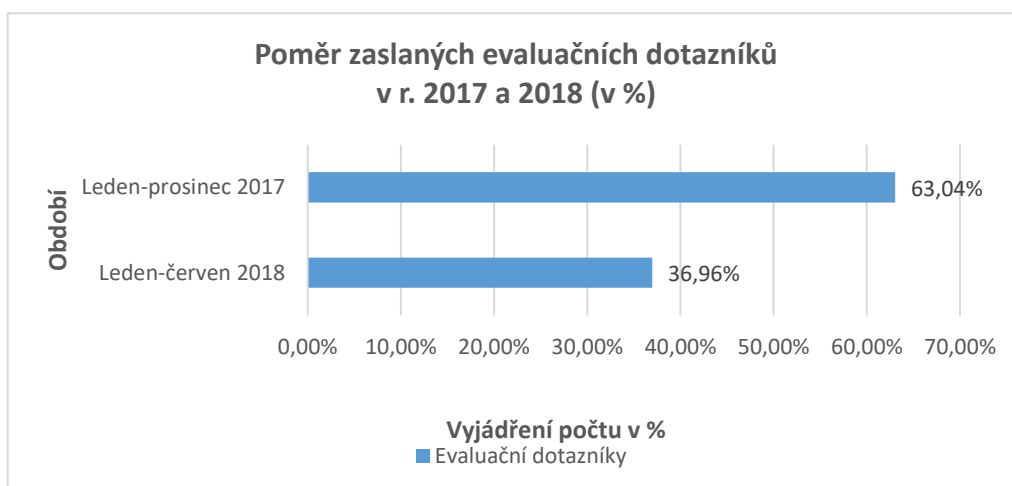
**Graf 18 Počet poradenství na jednotlivé lektory poradenství (1)**



**Graf 19 Počet poradenství na jednotlivé lektory poradenství (2)**



**Graf 20: Poměr zaslaných evaluačních dotazníků v r. 2017 a 2018 (v %)**



*Zdroj: Všechny grafy byly zpracovány na základě vlastního šetření z dat v SEP či z dat v evaluačních dotaznících projektu Cesta pro mladé.*

## Příloha 19: Tabulky s daty z projektu Cesta pro mladé

Tabulka 1 Rozložení účastníků v online poradenství (realizovaná poradenství)

LEKTOŘI	ÚČASTNÍCI PROJEKTU V ONLINE PORADENSTVÍ (AKTUÁLNÍ STUDIUM)								Celkem online poradenství
	Střední škola		Vysoká škola/univerzita				VOŠ	Jednoleté kurzy cizích jazyků (denní)	
	výuční list	maturita	Bc.	NMgr.	Mgr.	doktorské	Dis.		
<i>Lektor 1</i>	1	7	20	5	–	–	–	–	<b>33</b>
<i>Lektor 2</i>	4	21	39	36	7	–	1	1	<b>109</b>
<i>Lektor 3</i>	–	8	27	21	3	–	2	–	<b>61</b>
<i>Lektor 4</i>	–	5	29	28	2	–	1	–	<b>65</b>
<i>Lektor 5</i>	3	11	17	23	6	–	2	–	<b>62</b>
<i>Lektor 6</i>	3	17	67	38	7	–	1	–	<b>133</b>
<i>Lektor 7</i>	1	10	21	28	4	–	2	–	<b>66</b>
<i>Lektor 8</i>	–	–	5	–	–	–	–	–	<b>5</b>
<i>Lektor 9</i>	1	7	10	6	2	1	1	–	<b>28</b>
<i>Lektor 10</i>	–	1	7	4	–	–	–	1	<b>13</b>
<i>Lektor 11</i>	5	19	20	23	2	–	1	3	<b>73</b>
<i>Lektor 12</i>	4	7	26	32	2	–	3	2	<b>76</b>
<b>CELKEM</b>	<b>22</b>	<b>113</b>	<b>288</b>	<b>244</b>	<b>35</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>724</b>

Zdroj: Vlastní šetření na základě dat ze SEP

**Tabulka 2 Rozložení žen a mužů v online poradenství v r. 2017 a r. 2018 (realizovaná)**

LEKTOŘI	Účastníci poradenství celkem		POČET ONLINE PORADENSTVÍ V LETECH			
			2017		2018	
	muži	ženy	muži	ženy	muži	ženy
<i>Lektor 1</i>	25	8	9	3	16	5
<i>Lektor 2</i>	38	71	29	64	9	7
<i>Lektor 3</i>	22	39	10	7	12	32
<i>Lektor 4</i>	26	39	6	11	20	28
<i>Lektor 5</i>	16	46	13	30	3	16
<i>Lektor 6</i>	33	100	6	25	27	75
<i>Lektor 7</i>	16	50	8	30	8	20
<i>Lektor 8</i>	3	2	3	2	0	0
<i>Lektor 9</i>	5	23	5	23	0	0
<i>Lektor 10</i>	8	5	8	5	0	0
<i>Lektor 11</i>	26	47	26	47	0	0
<i>Lektor 12</i>	31	45	31	42	0	3
<b>CELKEM</b>	<b>249</b>	<b>475</b>	<b>154</b>	<b>289</b>	<b>95</b>	<b>186</b>

*Zdroj: Vlastní šetření na základě dat ze SEP*



**Tabulka 3 Rozložení účastníků v osobním poradenství (realizovaná poradenství)**

ÚČASTNÍCI PROJEKTU V OSOBNÍM PORADENSTVÍ (AKTUÁLNÍ STUDIUM)								Jednoleté kurzy cizích jazyků s denní výukou	Celkem osobních poradenství
LEKTOŘI	Střední škola		Vysoká škola/univerzita				VOŠ		
	výuční list	maturita	Bc.	NMgr.	Mgr.	doktorské	Dis.		
Lektor 1	0	0	0	1	1	0	0	0	2
Lektor 2	0	0	24	27	0	0	0	0	51
Lektor 3	1	2	11	20	1	0	0	0	35
Lektor 4	0	2	9	2	0	0	0	0	13
Lektor 5	0	0	1	1	0	0	1	0	3
Lektor 6	0	0	3	8	0	0	1	0	12
Lektor 7	0	0	2	1	0	0	0	0	3
Lektor 8	2	0	13	8	4	0	0	0	27
Lektor 9	0	0	3	3	0	0	0	0	6
<b>CELKEM</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>66</b>	<b>71</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>152</b>

Zdroj: Vlastní šetření na základě dat ze SEP

**Tabulka 4 Rozložení žen a mužů v osobním poradenství v r. 2017 a r. 2018 (realizovaná poradenství)**

LEKTOŘI	Účastníci osobního poradenství celkem		2017		2018	
	muži	ženy	muži	ženy	muži	ženy
Lektor 1	0	2	0	2	0	0
Lektor 2	18	33	11	20	7	13
Lektor 3	13	22	11	18	2	4
Lektor 4	4	9	3	7	1	2
Lektor 5	1	2	1	2	0	0
Lektor 6	4	8	4	8	0	0
Lektor 7	3	0	3	0	0	0
Lektor 8	8	19	8	19	0	0
Lektor 9	2	4	2	4	0	0
<b>CELKEM</b>	<b>53</b>	<b>99</b>	<b>43</b>	<b>80</b>	<b>10</b>	<b>19</b>

Zdroj: Vlastní šetření na základě dat ze SEP

**Tabulka 5 Poměr online a osobních poradenství na lektora**

<b>Lektoři</b>	<b>online</b>	<b>osobně</b>	<b>CELKEM</b>
<i>Lektor 1</i>	33	0	33
<i>Lektor 2</i>	109	35	144
<i>Lektor 3</i>	61	2	63
<i>Lektor 4</i>	65	0	65
<i>Lektor 5</i>	62	13	75
<i>Lektor 6</i>	133	0	133
<i>Lektor 7</i>	66	3	69
<i>Lektor 8</i>	5	3	8
<i>Lektor 9</i>	28	6	34
<i>Lektor 10</i>	13	12	25
<i>Lektor 11</i>	73	27	100
<i>Lektor 12</i>	76	0	76
<i>Lektor 13</i>	0	51	51
<b>CELKEM</b>	<b>724</b>	<b>152</b>	<b>876</b>

*Zdroj: Vlastní šetření na základě dat ze SEP*

**Tabulka 6 Časy zahájení online poradenství**

ČASY	POČET PORADENSTVÍ		CELKEM	CELKEM
	2017	2018		
7:30	2	0	2	2
8:00	27	0	27	30
8:30	3	0	3	
9:00	11	26	37	62
9:30	19	6	25	
10:00	40	20	60	85
10:30	9	16	25	
11:00	7	14	21	43
11:30	20	2	22	
12:00	2	7	9	20
12:30	6	5	11	
13:00	12	8	20	24
13:30	3	1	4	
14:00	12	4	16	28
14:30	12	0	12	
15:00	12	8	20	25
15:30	5	0	5	
16:00	33	9	42	49
16:15	2	0	2	
16:30	4	1	5	
17:00	14	4	18	106
17:30	74	14	88	
18:00	68	78	146	156
18:15	3	0	3	
18:30	6	1	7	
19:00	14	33	47	69
19:15	1	0	1	
19:30	12	8	20	
19:45	0	1	1	
20:00	9	15	24	25
20:15	1	0	1	
<b>CELKEM</b>	<b>443</b>	<b>281</b>	<b>724</b>	<b>724</b>

*Zdroj: Vlastní šetření na základě dat ze SEP*

**Tabulka 7 Časy zahájení osobních poradenství**

ČASY	Počet poradenství		CELKEM	CELKEM
	2017	2018		
8:00	3	0	3	6
8:15	1	0	1	
8:30	2	0	2	
9:00	6	0	6	6
10:00	32	18	50	51
10:30	1	0	1	
11:00	1	0	1	8
11:30	6	1	7	
12:30	4	1	5	5
13:00	6	0	6	12
13:30	4	0	4	
13:45	2	0	2	
14:00	12	1	13	19
14:30	6	0	6	
15:00	7	0	7	16
15:15	2	0	2	
15:30	7	0	7	
16:00	6	0	6	7
16:30	1	0	1	
17:00	4	5	9	12
17:30	3	0	3	
18:00	1	1	2	10
18:15	2	1	3	
18:30	4	0	4	
18:45		1	1	
<b>CELKEM</b>	<b>123</b>	<b>29</b>	<b>152</b>	<b>152</b>

*Zdroj: Vlastní šetření na základě dat ze SEP*

## **Příloha 20: Online diagnostické nástroje v kariérovém poradenství**

Existuje mnoho online testů/dotazníků, které nám mohou přiblížit, jací jsme a kam bychom mohli, co se týče naší kariéry, směřovat. Většina z nich se může opírat o klasické testování dle MBTI nebo o RIASEC (Holland), jiné jsou zaměřené více obecně a nemusí mít dostatečně vypovídající hodnotu.

V každém testování (ať už verze papír-tužka či online) je třeba si z pozice poradce uvědomit, že výsledky testování jsou vždy výsledkem „tady a teď“ a že výsledek testování není absolutně určující pro další směřování klienta. Klientům je možné zaslat předem odkaz s instrukcemi na daný test/dotazník, aby si jej klient mohl v klidu vyplnit. Je vhodné poskytnout klientovi dostatečný čas na vyplnění. To může znamenat: zaslání dotazníku / testu po předchozí domluvě. Je vhodné zaslat e-mailem nejen odkaz na online testování, ale také poskytnout bližší instrukce v těle e-mailu a stanovit čas, do kterého je třeba test nebo dotazník vyplnit, aby na příští schůzce s poradcem mohl být výsledek konzultován. Výsledek buď obdrží hned po vyplnění, mohou si jej stáhnout do svého zařízení (počítače, notebooku, chytrého telefonu, tabletu) nebo vyhodnocení přijde s určitým časovým odstupem od organizace/poradce e-mailem. V obou případech je ale nutné s klientem jeho výsledek konzultovat (osobně, telefonicky nebo online). U některých dotazníků, které klient vyplňuje online, je vidět nejen čas celkový, který nad vyplňováním strávil, ale také čas u jednotlivých položek (otázek).

Testování online bývá levnější než klasické testování tužka-papír (z hlediska přímých i nepřímých nákladů). Cena online psychologické diagnostiky a cena za papírovou verzi se liší (online: několik málo stovek, papírová verze: řádově tisícikoruny). S online diagnostikou jsou pro dodavatele spojené podstatně menší náklady s distribucí a tiskem dotazníků a manuálů. Dále se ve firmách nemusí platit psycholog – specialista, nýbrž může zaměstnavatel využít také poučeného nepсихologa (např. personalistu). Doba administrace se krátí, protože online metody respondenta celým procesem provedou a dávají mu průběžně cílené instrukce. Vyhodnocení může být okamžité a díky počítačovému zpracování je také eliminován lidský faktor chyby. Součástí vyhodnocení bývají i interpretace a rozvojová doporučení. (Online diagnostika, 2018)

## **Testcentrum Hogrefe**

**Testcentrum** je členem skupiny HOGREFE spolu s předními evropskými vydavateli psychodiagnostických metod. Neboť se spolupráce v této skupině neustále zvyšuje, tak i aktivity jejich jednotlivých členů se prezentují navenek společně a celá skupina používá společné logo HOGREFE. Využívání jednotlivých diagnostických metod je podmíněné jednak kvalifikací (stupněm vzdělání, oborem vzdělání) v rámci formálního vzdělávání nebo doplňujícím kurzem v rámci neformálního vzdělávání (kurz pořádaný Testcentrem Hogrefe nebo jinou vzdělávací organizací v adekvátním rozsahu). (*Testcentrum*, 2018)

Hogrefe Testsystems (HTS 5), prostřednictvím kterého online testování probíhá, má tři verze. Základní verze umožňuje jednoduché a rychlé testování s využitím zvolených psychodiagnostických metod. Nabízí standardní číselné a grafické výstupy a pro vybrané metody také textové závěrečné zprávy. HR verze (pro HR oblast) poskytuje navíc možnost porovnání profilů a ranking – pořadí osob, které jsou využitelné především pro interindividuální porovnání výsledků. V plné verzi má uživatel k dispozici všechny moduly, jež HTS 5 nabízí. Navíc oproti výše zmíněným zahrnuje též funkci intraindividuálního srovnávání výsledků.

## **TCC online**

Společnost TCC online nabízí personalistům a manažerům firem, ale i kariérovým poradcům mnohé dotazníky, výkonové testy a znalostní testy. V první kategorii „Dotazníky“ můžeme nalézt Multifaktorový osobnostní profil, Kariérový kompas, Multifaktorový pracovní profil, Dotazník zvládání zátěže-stresu, Týmový profil, Obchodní profil-FULL, Culture Fit, Obchodní profil QUICK, Dotazník komunikačního stylu – asertivity, Manžerský styl QUICK. V druhé kategorii (Výkonové testy) se nachází Verbální zdatnost BASIC, Abstraktní myšlení BASIC, Test sluchové paměti, Test pozornosti, PRESS Test, Numerický test. A v poslední kategorii Znalostní testy se nachází Obchodní profil TEST. (*Psychodiagnostika*, TCC online, 2018)

Součástí webových stránek je také ukázka manuálu a ukázkový výstup v různých jazycích. Existuje také možnost vyzkoušet si „balíčky“ pro různé profese (*Balíčky testů a dotazníků pro různé profese*, TCC online, 2018):

- **Manažeři** – Talent pro management, Team Leader, Manažer obchodního týmu, Střední manažer.
- **Obchodníci** – Talent pro obchod, Prodejce, Obchodník, Key Account.
- **Výkonné pozice** – pracovník Call centra: podpora zákazníků nebo prodej, Organizačně-administrativní podpora, Pozice náročné na pozornost a práci s daty nebo s důrazem na týmovou práci, Pozice náročné na stres a odolnost vůči zátěži, Ekonomicko-účetní pozice.
- **Specialisté** – Talent specialista, Projektový manažer, Technik-konzultant v kontaktu se zákazníky).

Multifaktorový osobnostní dotazník, Kariérový kompas a Dotazník zvládnání zátěže používá např. Kariérní centrum ČVUT pro své studenty. Pro výběr a rozvoj talentů využívá také online diagnostiku (online nástroje) z TCC online. (*Osobnostní testování*, Kariérní centrum ČVUT, 2018)

Zvolenou baterií testů a dotazníků dokáže „rychle identifikovat případný potenciál člověka, včetně jeho potenciálních rizik a rozvojových potřeb“. Optimální je po vyplnění testů a dotazníků online zařadit navazující rozvojový rozhovor či konzultace, kdy je možné výstupy z diagnostiky více rozebrat, propojovat s motivací a ambicemi účastníka. (TCC online, 2018)

### **Salmondo**

V dnešní době již pro poradce na středních školách a vysokých školách, žáky SŠ (a jejich rodiče) a studenty VŠ existuje aplikace jako je Salmondo. Salmondo je připraveno tak: „aby studenti mohli s poznatky pracovat plně samostatně přímo ve webové aplikaci. Použité standardizované metody jsou zároveň ideálním podkladem pro další výchovné a kariérní poradenství.“ (*Produktový list*, Salmondo, 2018)

Tato webová pomůcka umožňuje zmapovat strukturu osobnosti, zájmy, schopnosti a další prvky vlastní individuality, za pomoci inteligentních nástrojů naplánovat životní cíle a motivovat se k jejich naplňování. Salmondo vychází z dobré praxe kariérního poradenství a skládá se ze **tří kapitol**: 1) poznání, 2) vize, 3) aktivita. Každá kapitola zahrnuje **dílčí moduly** – jednotlivé funkce, psychologické testy či tematické okruhy. V prvním modulu poznání jde o osobnostní a zájmové psychologické testy a pozitivněpsychologické manažerské metody. V druhém modulu Vize jde o dotazníky

zaměřené na profesní očekávání a žáci a studenti si mohou následně sestavit plán, kde si formulují obraz (vizi) toho, jaký život chce žít a čeho chce dosáhnout. Ve třetím modulu s názvem Aktivita nalezneme hodnocení (evaluaci) a (GROW) koučink, který pomůže identifikovat a odstranit překážky bránící k jejich dosažení. V posledním modulu také mají témata, týkající se motivace a inspirace, která vedou k dalšímu pracovnímu i osobnímu rozvoji. (Salmondo, 2018)

### **Gallup Strengths Center**

Gallup Strengths Center nabízí testy *Gallup Strengths Finder 2.0* (pro dospělé a středoškoláky ve věku 15-19 let) a *Gallup StrengthsExplorer* (pro děti od 9-15 let). S těmito testy pracuje také kouč Jan Mühlfeit a Kateřina Novotná (v rámci týmu Odemykání potenciálu). U dětského dotazníku se postupuje tak, že rodič klade otázky svému dítěti a první, co dítě napadne, rodič zapíše do dotazníku. Po odeslání odpovědi je výsledek konzultován na prezenční části s koučem formou kurzu Odemykání potenciálu (pro děti, pro středoškoláky nebo pro dospělé). S těmito testy pracuje také tým na webu Silné stránky (Michal Martoch a kol.). Test lze zakoupit samostatně, spolu s knihou nebo spolu s následnou konzultací u kouče. (Gallup Strengths Center, 2018)

### **Motiv P**

Motiv P je přední poradenskou a vzdělávací společností s významným postavením na českém i slovenském trhu. Kvalitu produktů garantuje odborník na psychologii práce a majitel společnosti František Hroník. (Motiv P, 2018)

U Motivu P lze nalézt online standardizované testy (psychodiagnostika), které slouží jako nástroj pro předvýběry a výběry pracovníků na pozice v přímém kontaktu s klientelou (prodejce a obchodníky, pozice administrativní a asistentské, pracovníky call-center a technické podpory, nižšího, středního i vyššího managementu, talenty, trainee) atd. Jsou vhodným doplňkem při výběru uchazečů pro personální agentury, jsou zaměřené na zákaznickou orientaci, tah na branku, odolnost vůči zátěži, přizpůsobivost a flexibilitu, schopnost pracovat v týmu nebo vést druhé, loajalitu, spolehlivost a samostatnost, proaktivitu aj. (Motiv P, 2018)

V rámci pracovního veletrhu Profesia Days je nabízena online psychodiagnostika agenturou Motiv P, s. r. o. Jednotlivci, kteří se chtějí nechat otestovat, si mohou online vyplnit již před konáním veletrhu online dotazník/test. Jedná se o „komplexní soubor



psychodiagnostických testů, administrovaných na internetu, zaměřený na identifikaci psychologických předpokladů, identifikaci osobnostního a výkonového potenciálu pro výkon různých pracovních pozic včetně manažerských.“ (Profesia Days, 2018)

### **Infoabsolvent**

Tzv. Profitest prostřednictvím portálu Infoabsolvent je testem orientačním. Může pomoci při úvahách o vhodném oboru a povolání a ve vyhodnocení může žákovi ukázat obory, které mohly být pro něj zajímavé. Při rozhodování o volbě oboru hrají důležitou roli ještě další aktéři, jako jsou rodiče žáka, pedagogové nebo kariéroví/výchovní poradci, další významné osobnosti v životě jedince. Na portále Infoabsolvent může žák nalézt informace o oborech a možnostech pracovního uplatnění (od základních, přes střední školy až k vysokým školám a univerzitám a vyšším odborným školám). (Infoabsolvent, 2018)

### **AirJobs.cz**

Od AirJobs.cz je možné vyzkoušet si test: Poznej sám sebe (16 osobností). Na 16 stranách po třech otázkách se nachází vždy tvrzení a výběr z možností (A, B). Celkem: 48 tvrzení. Na konci zadá respondent své jméno a příjmení a e-mailovou adresu, kam mu přijde výsledek testu. Na bázi MBTI (Extraverze/Introverze, Smysly/Intuice, Myšlení/Cítění, Usuzování/Vnímání). (AirJobs, 2018)

### **Vysoké školy**

Na portále VysokeSkoly.cz si žáci středních škol i dospělí jedinci mohou vyzkoušet také online test (*Průvodce výběrem vysoké školy – Kam na vysokou školu*), který respondentům zabere cca 5-8 minut na vyplnění. Test byl připraven ve spolupráci se Scio.cz. (Vysoké školy, 2018)

### **OKP – Osobní kompetenční portfolio**

Pod Národním institutem pro další vzdělávání vznikl projekt **OKP – Osobní kompetenční portfolio**. Jedná se o nástroj pro záznam kompetencí a místo pro ukládání dokladů o znalostech a dovednostech rozvíjených v průběhu života. Jeho výstupem je životopis, který lze díky on-line formě nástroje vytisknout. Nabízí k tisku výběr těch zkušeností a kompetencí, jež zrovna potřebujete prezentovat. Nabízí popis cesty neformálním vzděláváním i všechny další položky „standardního“ CV. OKP byl vyvinut ve spolupráci s odborníky z Národního institutu dětí a mládeže, Národního institutu pro

další vzdělávání a zástupců NNO pracujících s dětmi a mládeží. Snahou je podpořit uznávání neformálního vzdělávání, jehož výsledky jsou ve společnosti, ale také mezi vzdělavateli nebo zaměstnavateli velmi často nedoceňovány. (Osobní kompetenční portfolio, 2018)

### **SCIO testy**

Společnost SCIO nabízí v rámci příprav na vysoké školy také online kurzy. Nabízeny jsou kurzy OSP (Obecných studijních předpokladů) a Matematiky, ZSV (Základů společenských věd) a kombinace OSP a ZSV. Poradce by měl mít alespoň rámcový přehled o tom, že online kurzy a další podpůrné materiály existují. (Scio, 2018)

### **Ostatní online dotazníky a testy**

Není ambicí této bakalářské práce vypsát veškeré online dotazníky a testy, které souvisí s kariérou, ale mohu uvést pouze některé, které jsou nestandardizované. Mezi ně patří:

- **Test osobnosti** v rámci projektu Za rohem (zdarma, vychází z testu publikovaného ve skriptech pro předmět Manažerské dovednosti, Mgr. Jan Kovacs, PhD.),
- **Emiero.cz** (měření psychologických preferencí v tom, jak lidé vnímají svět a dělají svá rozhodnutí, odvozeno z typologické teorie **Carla Gustava Junga**, 1921: kniha s názvem *Psychologické typy*). Všechny použité výstupy jako popis jednotlivých typologií a příslušejících profesí vycházejí z knihy *Osobnostní typologie a Typologie osobnosti, volba povolání, kariéra a profesní úspěch* (Čakrt, 2010).
- **16 Personalities – Osobnostní test** (ve 37 jazycích, včetně češtiny, zdarma, bez registrace, cca 12 minut) – respondent vybírá na sedmibodové škále, do jaké míry s výroky souhlasí nebo nesouhlasí.
- **Cut-e: online diagnostika** (v češtině, za poplatek). Psychometrie založená na Big Data analýze. Test schopností, kompetenční dotazníky, motivační dotazníky, test kreativity, dotazník situačního chování.
- **Test osobnosti – Pro jaké povolání se hodíte?** (v češtině, za poplatek). Na bázi RIASEC, výroky (ano/ne).
- **Test zájmů**. Respondent vybírá na pětibodové škále, do jaké míry s otázkami souhlasí/nesouhlasí (ano-spíše ano-nevím-spíše ne-ne/nikdy) a **test dovedností**

(respondent vybírá na tříbodové škále, do jaké míry s otázkami souhlasí/nesouhlasí: ano-spíše ano-ne). Testy v češtině, zdarma.

- **Máme na to – testy kompetencí** (v češtině, zdarma, zadává se jméno a e-mailová adresa). Spadá pod Portál zaměstnanosti a adaptability v Moravskoslezském kraji.
- **Psychologická diagnostika online. IAP – Institute of Applied Psychology** (v češtině, za poplatek). Nabízí: Test osobnosti, Test povolání (Komplexní kariérová diagnostika – CCI-1, CCI-2), Výkonové testy.
- **SPT Personality Test** (zdarma, Myers-Briggs/Jung Typology),
- **Test kariéry** od PhDr. Věra Štěpánová (na bázi: vyberte z nabídky povolání 16 povolání, které se Vám líbí a 16 povolání, které byste nechtěli dělat. Vyhodnocení formou výsečového grafu – RIASEC).
- **Testy osobnosti** (zdarma, testy buď obrázkové, výběr (ano / ne / nevím, na pětibodové škále (nikdy – velmi často), výběr z nabízených odpovědí apod.). Celkem osm testů (sebejistota, optimismus, opatrnost, obětavost, znalost lidí, stresová stabilita, tolerantnost, ctižádost, sociální citění).
- **The Ultimate Personality Test** (zdarma, v angličtině).
- **Jung Typology Test** (zdarma, v angličtině a španělštině, 64 položek).
- **Psychotesty online (v češtině, vybrané online testy jsou zdarma,** „prémiové online testy“ za poplatek, např. test zralosti osobnosti, test vlastností osobnosti, test silných stránek, sociální test osobnosti).
- **COMDI** (pracovní a profesní počítačová diagnostika) – Testy pro žáky a studenty, Testy pro občany na Úřadech práce. Vybrané testy zdarma (Asertivita, Jak využívám čas, Styl učení, Emocionální inteligence, Vůle), zbývající testy za poplatek.

Na veletrzích bývají většinou kromě poradenských a koučovacích koutků také sekce s počítači, kde je možné své schopnosti otestovat nebo se dozvědět něco o své osobnosti. Tradičně na veletrhu Gaudeamus působí testování skrze Vysoké školy.cz či Salmondo. Na pracovním veletrhu Profesia Days působí zmíněné testování od Motiv P, ale účastníci veletrhu si mohou také zdarma vyzkoušet, jak jsou na tom se svými:

- 1) **jazykovými kompetencemi** (Channel Crossings: *Test úrovně jazykové dovednosti*), kde v deseti minutách jedinec může otestovat své znalosti v sedmi jazycích (angličtina, němčina, francouzština, španělština, ruština, čeština) a v pěti úrovních. Obdrží certifikát. (Channel Crossing, 2018)
- 2) **IT kompetencemi** (AbecedaPC Consulting a.s.: testování znalostí v oblasti práce s programy *Excel*, *Word* a *PowerPoint* – v testovací místnosti, po absolvování testu obdrží jedinec certifikát, který prokazuje znalosti v této oblasti. (AbecedaPC, 2018)

## **Příloha 21: Další nástroje využitelné v online kariérovém poradenství**

Existuje mnoho projektivních metod, které lze využít v osobním kontaktu s klienty v kariérovém poradenství využít. Jaké ale můžeme využít online?

### **Karty pro poradenství a psychoterapii**

V tuto chvíli neexistuje platforma, kde by bylo možné mít karty online a pracovat spolu s klientem na výběru a interpretaci. Ve verzi papír-tužka existují karty od B-Creative, Ceteras, Dixit, Centra kompetencí aj. Je tedy otázkou, zda budou chtít tvůrci těchto karet vydat karty také v online podobě, zda bude po online podobě karet poptávka ze strany kariérových poradců a zda bude používání této verze v poradenství s klientem efektivní.

Kariérový poradce může také vytvořit nebo si stáhnout obrázky na internetu pro potřeby poradenství, které jsou promítány ve webinářové aplikaci a posloužily by obdobně jako obrázkové karty pro poradenství, koučink a terapii v osobním poradenství. Kariérový poradce může pracovat rovněž s obrázky, které jsou dostupné na internetu na konkrétních webových stránkách<sup>9</sup> nebo ve sdíleném dokumentu. Vytvoří předem poradce a nahraje do používané aplikace.

### **Kariérové DiJÁře**

Petra Drahoňovská nabízí své *Kariérové DiJÁře* nejen ve verzi tužka-papír, ale také v pdf verzi (online ke stažení za poplatek), kdy je možné ve vysoké kvalitě tyto stránky DiJÁře tisknout. DiJár v této pdf verzi je jak pro dospělé, tak pro děti. Na platformách, jako je např. *BigBlueButten*, *Clickmeeting* aj., které jsou v tuto chvíli primárně určené pro realizaci webinářů, lze sdílet dokument (např. Kariérový DiJÁř) i s našimi klienty. V dnešní době existují sdílené dokumenty (např. (G Suite – Google Dokumenty), kde je možné ve sdíleném prostředí ve stejný čas spravovat jeden dokument.

### **Myšlenkové mapy**

V online kariérovém poradenství můžeme využít také *myšlenkové mapy online* (mindmap)<sup>10</sup> nebo myšlenkové mapy na vlastní papír kreslí poradce za doprovodu řízeného rozhovoru a přesně formulovaných otázek, směřujících k vytvoření

---

<sup>9</sup> Zaznělo z úst Ivany Štěrbové na semináři AVŠP: *Specifika online poradenství*, dne 11.10.2018. – Poznámka autorky.

<sup>10</sup> Existuje jich větší množství na internetu. – Pozn. autorky.

myšlenkové mapy. Poté ji poradce / kouč oskenuje po skončení poradenství / koučování a pošle např. e-mailem klientovi (ideálně do hodiny od realizace setkání s klientem). Myšlenkové mapy online jsou vhodné pro ty, kteří již s nástrojem pracovali a víme, že jim tvorba myšlenkových map online vyhovovala. V opačném případě by to byl další stresový faktor pro klienta (soustředil by se více na to, jak aplikace funguje než na proces, v němž by měl dojít k uvědomění).

### **Ostatní nástroje**

Při řešení kariéry můžeme využít *Pyramidu neurologických úrovní*, *Kolo života/rovnováhy* či *Kariérní kolo* (Norm Amundsen). Nástroj *RealTimeBoard* umožňuje brainstormovat (barevné papírky s nápisy, které v poradenství můžeme použít „nalepením“ na virtuální tabuli a které v online poradenství vidí všichni zúčastnění).

Poradce může také použít testy, které jsou pro tuto cílovou skupinu dostupné ale jen v pdf verzi na internetu (*Kariérové kotvy* dle Scheina, *Belbínovy týmové role* atd.). Zde je otázkou, v jaké fázi poradenství zařadit takový test. Rozdíl je možné spatřovat v tom, když poradce poskytuje své služby komerčně nebo zadarmo v rámci nějaké organizace či projektu. Někteří klienti chtějí odcházet s něčím hmatatelným už z prvního setkání s poradcem (např. s výsledkem testu).

## **Příloha 22: Technické zázemí a aplikace využitelné v on-line kariérového poradenství**

### **Hardware**

- Notebook s webkamerou, (webkamera v úrovni očí), PC, chytrý telefon, tablet.
- Externě možné připojit – mikrofon (sluchátka s mikrofonem – headset, včetně bezdrátových headsetů nebo stolní mikrofon,).
- Reprodukory.
- Rychlé připojení na internet.

### **Software/aplikace**

Kariérové poradenství online je možné uskutečňovat jak individuální (one-to-one) nebo skupinovou online formou. Lze využít např. platformy, které jsou určeny pro webináře. Vybrat si lze mezi snadno dostupnými aplikacemi jako je např. Skype, který zná a používá většina veřejnosti také při osobní komunikaci. Při spojení se s klienty v rámci Skype pro podnikatele (např. v rámci Office 365) je zajištěna navíc větší spolehlivost spojení. Nebo lze využít např. Google Hangouts, WhatsApp, Viber, Messenger či Imo (pro cizince) atd., které v sobě zahrnují jak chat, tak možnost spojit se pomocí videohovoru (při použití webkamery) nebo klasického volání přes internet.

Další variantou jsou aplikace, které mají daleko širší využití. Do webinářových aplikací lze vložit prezentaci, chatovat, pustit video/audio (vložením odkazu), kreslit/označovat pasáže (např. v nahrané prezentaci/dokumentu), hlasovat, pořádit záznam atd.

V dnešní době jsou nejvíce využívány Skype nebo WhatsApp. Studenti většinou mají již nainstalované aplikace v mobilním telefonu, PC, tabletu či notebooku.

### **Aplikace lze pro potřeby této bakalářské práce rozdělit na:**

- 1) **běžně používané a volně stažitelné, zdarma** (WhatsApp, Viber, Imo, Skype, Google Hangouts aj.),
- 2) **webinářové aplikace:** Adobe Connect, AnyMeeting, BigBlueButton (verze zdarma i za poplatek), Blizz.com, Clickmeeting.com, Crowdcast, EverWebinar, Google Hangouts, GoToWebinar, Join.me, Skype Meetings, TeamViewer, Twitch, WebinarJam, Webinars OnAir, Zoom.us, Zoho aj.

V rámci projektu „Cesta pro mladé“ zvolili aplikaci *BigBlueButten*, která umožňovala realizaci poradenství s jednotlivými žáky a studenty v online prostředí, ale sloužila i jako vhodný nástroj pro porady lektorů/kariérových poradců a podávání zpětné vazby na samotný průběh poradenství (tj. reflexe průběhu poradenství po technické stránce, pokud vznikla komplikace během poradenství a sdílení možných řešení technických problémů).

Pokud fungují poradci např. jako externí pracovníci nějaké organizace, mohou v online prostředí realizovat intervize/supervize. Na druhé straně je třeba mít dostatečné zabezpečení (hesla v PC / notebooku / tabletu / telefonu, nainstalované dobré antivirové programy atd.).

**Většina webinářových platforem nabízí podobné nástroje. Mezi ně patří:**

- **Whiteboard (bílá tabule)** – možnost vkládat obrázky, prezentace, kreslit/malovat, vkládat obrazce, pustit video, dá se uložit a poslat po skončení poradenství klientům/účastníkům.
- **Hlasování** – Poradce může položit otázku – vytvořit anketu a vybrat, zda bude chtít, aby mu klienti/účastníci odpovídali: ANO/NE, PRAVDA/NEPRAVDA, výběr z několika možností (obvykle 2-6 možností)<sup>11</sup>.
- **Prodej – akce: Kup teď!** – může být součástí ochutnávkového webináře o koučinku nebo webináře lektorů s kariéřním tématem a v rámci toho nabízeli další služby se slevou, zvýhodněné ceny na publikace atd. (v rámci propagace),
- **Možnost pracovat na sdíleném dokumentu** (sdílet obrazovku PC lektora/poradce)
- **Chat** – účastníci/klienti mohou být buď pod svým jménem, pod přezdívkou (zajištěna anonymita) nebo jen pod svým jménem (bez příjmení). Nastaví realizátor předem.

---

<sup>11</sup> Tzv. *Multiple choice* – otázka s více odpověďmi. Respondent odpovídá/vybírá z více možností odpovědí ze seznamu. – poznámka autorky.



## **Specifika online platforem**

Specifika online platforem zmiňuje Braňo Frk (Jak na webináře, 2018):

### **Klady**

- dostupnost,
- časová a prostorová nenáročnost,
- multimédia (videa, animace, whiteboardy),
- záznam (pro zúčastněné i pro ty, kteří se nemohli zúčastnit, zároveň může sloužit jako dobrá reflexe toho, co jsem jako poradce mohl udělat lépe, jestli jsem nepoužíval parazitní slova aj.) – musí být o tom informován/i klient/i dopředu před samotným začátkem,
- interakce a spolupráce,
- možnost mít z pozice lektora/poradce za obrazovkou/monitorem poznámky – na co nezapomenout,
- možnost mít k sobě kolegu/poradce, který může odpovídat na dotazy v chatu.
- možnost pozvat experta-poradce-kouče, který se může snadno připojit a na dílčí téma pohovořit před ostatními účastníky.
- možnost během hovoru vkládat do chatu své otázky (z pozice účastníka).
- možné zařadit online evaluaci (klienti mohou dát zpětnou vazbu na individuální/skupinové poradenství bezprostředně po absolvování poradenství (v rámci aplikace) nebo s nějakým časovým odstupem jim můžeme zaslat evaluační dotazník e-mailem nebo pošleme e-mailem odkaz na evaluační dotazník, např. v rámci Formuláře Google).

### **Zápory**

- jiný způsob interakce,
- na začátku je třeba u videokonference vyřešit, zda je vše po technické stránce v pořádku (všichni se slyší/vidí),
- mnohdy je třeba instruovat klienty v online prostředí (kde co mohou najít, jak postupovat, jaké jsou možnosti dané aplikace),
- jiná forma odezvy a zpětné vazby,

- technické komplikace (internet, elektřina, echo, přerušované spojení, vypadávání zvuku na jedné nebo druhé straně aj.),
- prchavější pozornost ze strany klientů (nutno zařazovat více prvků – hlasování, ankety, chatování, modulace hlasu, prezentace vložená, videa atd.),
- nutno krátké, jasné věty (jako moderátor – může předávat slovo), zřetelná artikulace.
- neverbální komunikace (malé „videookénko“ – omezený kanál informací o klientech, nepracujeme s celým tělem klienta/ů) – u skupinových poradenství nelze najednou sledovat všechny účastníky poradenství (jejich neverbální komunikaci), nutné trénovat komunikaci online („trénink dělá mistry“).

### **Doporučení**

- **Storytelling** (předat vlastní zkušenost nebo zkušenost někoho jiného, kdo řešil obdobnou záležitost),
- **Reagovat na publikum** v případě skupinového poradenství (může lektor nebo jeho asistent) – chatování, odpovídání na otázky v chatu. Klienti/vzdělávaní se mohou hlásit v rámci aplikace o slovo.
- **Osvětlení** – Zapnout umělé světlo, které osvětluje obličej lektora/poradce a zajistit, aby nevznikaly stíny na obličej nebo těle lektora / poradce.

### **Nejčastější (technické) komplikace:**

- Sekalo se video nebo zvuk,
- Zamrzla obrazovka (u poradce/lektora nebo u klienta/studenta/účastníka, případně u obou),
- Zvuky v pozadí (domácí mazlíčci, další účastníci v místnosti klienta, zvuky, které nelze ovlivnit z pozice účastníka/klienta i poradce – jsou tzv. na půl cesty).
- Účastník (klient/student) nezvolil vhodné místo pro spojení s poradcem (kolej, frekventovaná místnost v rámci bytové jednotky, restaurace aj.),
- Frekventovaná místnost (ruchy v rámci provozu domácích spotřebičů),
- Echo.

V případě vzniku komplikovanějších technických problémů může mít poradce k dispozici dalšího člověka (asistenta), který bude před/po nebo během realizace poradenství řešit technické komplikace.