

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Institut vzdělávání a poradenství**

**Katedra celoživotního vzdělávání a podpory studia**



**On-line kariérové poradenství**

Bakalářská práce

**Autor: Mgr. Lucie Turzová**

Vedoucí práce: PhDr. Jitka Jirsáková, Ph.D.

2018

## **Zadávací list**

## **Zadávací list**

## ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma:

### **„On-line kariérové poradenství“**

vypracovala samostatně a citovala jsem všechny informační zdroje, které jsem v práci použila a které jsem rovněž uvedla na konci práce v seznamu použitých zdrojů.

Jsem si vědoma, že na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, především ustanovení § 35 odst. 3 tohoto zákona, tj. o užití tohoto díla.

Jsem si vědoma, že odevzdáním bakalářské práce souhlasím s jejím zveřejněním dle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a to i bez ohledu na výsledek její obhajoby.

Jsem si vědoma, že moje bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitní databázi a bude veřejně přístupná k nahlédnutí.

Svým podpisem rovněž prohlašuji, že elektronická verze práce je totožná s verzí tištěnou a že s údaji uvedenými v práci bylo nakládáno v souvislosti s GDPR.

.....

Mgr. Lucie Turzová

V Lounech dne 10.11.2018

## **PODĚKOVÁNÍ**

Tímto děkuji vážené paní PhDr. Jitce Jirsákové, Ph.D. za odborné vedení mé bakalářské práce, za její cenné rady při jejím zpracování, za její trpělivost a ochotu.

Dále bych ráda poděkovala lektorkám a poradcům Alici Müllerové, Janě Vachutkové, Lucii Zlatohlávkové, Andree Csirke a Ivaně Štěrbové za projevenou ochotu během zpracování praktické části práce. Za poskytnutí části evaluačních dotazníků z projektu Cesta pro mladé při Fondu dalšího vzdělávání děkuji paní Mgr. Haně Bartoňkové, Mgr. Aleně Šeredové a Magdaléně Jakešové. Za možnost být na odborné praxi na projektu „Cesta pro mladé“ děkuji vedení Fondu dalšího vzdělávání, Mgr. Martině Vlasákové, Magdaléně Jakešové a dalším zaměstnancům projektu za pomoc, ochotu a spolupráci.

## **Abstrakt**

Cílem bakalářské práce s názvem „Online kariérové poradenství“ bylo zmapovat, jak je v současné době realizováno online kariérové poradenství v ČR. Práce se dělí na teoretickou a praktickou část. V teoretické části jsou definovány pojmy z oblasti kariéry, kariérového poradenství a internetového / online poradenství. Věnuje se také formám internetového poradenství, kompetencím kariérového poradce pro vzdělávací a profesní dráhu a specifickým jedinců ve vývojové fázi rané dospělosti.

V praktické části byla využita kvalitativní metoda hloubkových rozhovorů s pěti kariérovými poradci, kteří mají zkušenost s online poradenstvím. Rozhovory přinesly zajímavý vhled do toho, jak lze při poskytování online kariérového poradenství postupovat, čeho se vyvarovat, jaká jsou specifika práce poradce v online prostředí a rovněž odpovědi na to, pro jaké cílové skupiny je a není online forma poradenství vhodná, s jakými tématy a očekáváním přicházela cílová skupina do poradenství. Z odpovědí poradců a na základě analýzy odpovědí účastníků v evaluačních dotaznících projektu „Cesta pro mladé“ (převážně žáci posledních ročníků SŠ a studenti VŠ) byla provedena komparace názorů a navržena vlastní doporučení.

## **Klíčová slova**

poradenství, kariérové poradenství, online nástroje, studenti, rozhovor

## **Abstract**

The aim of this bachelor thesis “Online career counselling” is to describe, how is at the present time realized online career counselling in the Czech Republic. The thesis is divided into two main parts, theoretical and practical. The theoretical part focuses on the definition in the area of career and career guidance and counselling, including the internet / online career guidance and counselling. And deals with the forms of the internet counselling, competencies of the career counselor for learning and professional career and specifics of individuals in the development stage of early adulthood. In the practical part was used the qualitative methods of deep interviews with five counselors, which have experience with online career counselling.

From the interviews came out wider information, how proceed at providing services of the online career counselling, what shouldn't be done, what are the specifics of the counsellor's work and gives the answers, what target group is and is not an online form of counselling appropriate, what topics and expectations has the target group before the counselling. Based on the answers from participants of evaluation questionnaires “Creating chances for youth” (mostly from the high school students and from the students of the universities) and answers from counsellors during their individual interviews, was made a comparison of their opinions and proposed recommendations.

## **Keywords**

guidance and counselling, career guidance and counselling, e-tools, students, interview

## OBSAH

ÚVOD .....	11
1 Cíl a metodika .....	13
TEORETICKÁ VÝCHODISKA .....	14
2 Představení základních pojmů .....	14
2.1 Kariéra .....	14
2.2 Kariérové poradenství .....	14
2.3 Online kariérové poradenství .....	16
3 Formy internetového poradenství .....	18
3.1 E-mailové poradenství .....	18
3.2 Poradenství přes internetové stránky .....	20
3.3 Poradenství prostřednictvím chatu .....	21
4 Kariérový poradce pro vzdělávací a profesní dráhu .....	26
5 Časná / mladá / raná dospělost .....	28
PRAKTICKÁ ČÁST PRÁCE .....	30
6 Kvalitativní šetření .....	30
6.1 Cíl kvalitativního šetření .....	30
6.2 Otázky k polostrukturovaným rozhovorům .....	31
6.3 Výběr poradců .....	31
6.4 Realizace polostrukturovaných rozhovorů s poradci .....	32
6.5 Představení jednotlivých poradkyň .....	33
6.6 Analýza a interpretace dat .....	36
7 Projekt: „Cesta pro mladé“ .....	51
8 Hodnocení poradenství projektu „Cesta pro mladé“ .....	54



8.1	Poradenství hodnocená nadprůměrně .....	55
8.2	Nepřínosná poradenství.....	59
9	Shrnutí.....	61
10	Doporučení.....	64
	ZÁVĚR .....	66
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ .....	68
	SEZNAM TABULEK .....	76
	SEZNAM PŘÍLOH.....	77

## **Seznam použitých zkratk**

CV – Curriculum vitae (běh života), profesní životopis

ČZU – Česká zemědělská univerzita

EQF – Evropský rámec kvalifikací (European Qualifications Framework)

ESF – Evropský sociální fond

EU – Evropská unie

FDV – Fond dalšího vzdělávání

HTS 5 – Hogrefe Testsystems verze 5

IT – Informační technologie

IVP – Institut vzdělávání a poradenství

KP – Kariérové poradenství

MBTI – Myers-Briggs Types Indicator

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

MŠMT – Ministerstvo školství mládeže a tělovýchovy

NSK – Národní soustava kvalifikací

NSP – Národní soustava povolání

OP – Operační program

SEN – Special Educational Needs (speciální vzdělávací potřeby)

SR – Slovenská republika

SŠ – střední škola

VŠ – vysoká škola

## ÚVOD

Dnešní společnost si žádá rychlé a pružné reakce na změny. Je to společnost, která je stále ještě orientována na výkon. Nároky na výkon jednotlivců i týmů se zvyšují, tempo změn ve společnosti je turbulentní. Mluvíme o digitalizaci, automatizaci a robotizaci. Každý obor, stejně tak i kariérové poradenství, by měl umět pružně reagovat na změny, ale i potřeby trhu práce, potřeby jednotlivců i různých cílových skupin. Online kariérové poradenství je v ČR ještě v plenkách, ale jiné obory online formu již implementovaly (koučink, psychoterapie, sociální služby a krizová intervence).

V současné době je trend být stále online. Pro mladší cílovou skupinu (pubescenti, adolescenti, jedinci ve fázi rané dospělosti) může být výhodou, že se mohou spojit s poradcem online, neboť je jim vlastní využívání IT technologií, internetu a různých aplikací. Tato skupina je zvyklá být online a skrze nejrůznější aplikace komunikuje běžně v osobním životě. Mohli bychom polemizovat o tom, do jaké míry a kdy je to již/ještě (ne)vhodné. Existují také interindividuální rozdíly v IT kompetencích generace, která vyrůstala s internetem.

Na poradce, kteří poskytují online kariérové poradenství, jsou kladeny nemalé nároky. Setkávání s klienty v online prostředí bývá mnohdy pro samotné poradce kvůli nepředvídatelnosti technických komplikací velmi stresující. Takový poradce musí být flexibilní, zachovat chladnou hlavu, profesionální přístup a nabídnout vhodnou alternativu a řešení (např. jiná aplikace, spojení přes telefon atp.).

V teoretické části BP byly definovány základní pojmy z oblasti kariéry, kariérového poradenství, internetového poradenství. Zmíněny byly také formy internetového poradenství a u vybraných forem na jejich bližší specifika (kapitoly 2-3). Kapitola 4 přibližuje kompetence kariérového poradce pro vzdělávací a profesní dráhu a v kapitole 5 je přiblížena cílová skupina – jedinci ve vývojové fázi rané dospělosti.

V praktické části byly analyzovány názory a přístup poradců k online kariérovému poradenství, a to s využitím metody polostrukturovaných rozhovorů. Pro možnou komparaci názorů byla použita i metoda analýzy dat z evaluačních dotazníků, které na projektu „Cesta pro mladé“ při Fondu dalšího vzdělávání (dále jen „FDV“) vyplňovali

v závěrečné fázi samotní účastníci projektu (většinou z řad žáků posledních ročníků SŠ a studentů VŠ).

Mojí motivací pro výběr tématu této BP byla skutečnost, že jsem poslední rok poskytovala online poradenství v rámci projektu „Cesta pro mladé“ při Fondu dalšího vzdělávání. Více než pět let se pohybuji v oboru poradenství a v oboru pedagogiky a vím, jak je kariérové poradenství potřeba, a to nejen v počátečním vzdělávání, ale po celý život, proto jsem se rozhodla toto téma blíže prozkoumat, abych si učinila přehled o tom, v čem se jednotliví poradci poskytující online poradenství shodují a v čem se naopak názorově rozcházejí.

## **1 Cíl a metodika**

Hlavním cílem práce bylo navrhnout na základě analýzy realizovaných online poradenství se žáky a studenty SŠ a VŠ v rámci projektu „Cesta pro mladé“ při Fondu dalšího vzdělávání doporučení pro kariérové poradce, aby uměli efektivně vést poradenský rozhovor online s touto cílovou skupinou a který by mohl vést k větší spokojenosti a motivaci poradce na jedné straně a klienta na straně druhé. V teoretické části bylo cílem shromáždit a vysvětlit pojmy s tématem související.

V teoretické části byla použita metoda analýzy dat z tištěných monografií renomovaných autorů a adekvátních elektronických zdrojů. V praktické části bakalářské práce byla použita metoda analýzy dostupných informací z webových stránek vybrané organizace a individuální hloubkové rozhovory s odborníky, kteří se online kariérovým poradenstvím zabývají. Na základě syntézy poznatků byly předloženy vlastní návrhy.

# TEORETICKÁ VÝCHODISKA

## 2 Představení základních pojmů

### 2.1 Kariéra

*Slovník cizích slov* (1993, s. 115) definuje kariéru jako „rychlý postup v zaměstnání, vzestupnou úspěšnou životní dráhu, dosažený úspěch.“ Dle *Abecedy personalisty* (2018, s. 13) je kariéra „rozvojová posloupnost získávání a osvojování si pracovních zkušeností a zdokonalování profesního i osobního rozvoje zaměstnance. Vývoj kariéry znamená její řízení na základě předem stanoveného plánu. Plánování kariéry je proces, v němž se spolu se zaměstnanci definují jejich kroky k dosažení profesních a osobních cílů.“

Dvořáková a kol. (2012, s. 527-528) definuje kariéru jako „složku životní dráhy člověka, která je spjata s jeho pracovním uplatněním. Představuje jeho pracovní zařazení od nástupu do prvního pracovního poměru až do jeho trvalého ukončení, zpravidla odchodu do starobního důchodu. Kariéru lze chápat jako proces sociálního vzestupu i sestupu. Vzestupná kariéra probíhá většinou stupňovitě v souladu s postupným zvyšováním odpovědnosti a pravomoci a celkové složitosti práce. Přináší jak významnější společenské postavení, tak i řadu výhod a vyšší příjmy ze závislé činnosti. V dnešní době je úspěšnost v rozvoji kariéry podmíněna celoživotním učením“.

Kariérní růst je dle Průchy, Walterové a Mareše (2003, s. 97) „gradace profesní dráhy...spojená s postupným přebíráním pozic...a řídicích funkcí. Kariérní růst je spojen s platovým postupem.“

### 2.2 Kariérové poradenství

Vance Peavy (2013, s. 18-22) poradenství definuje jako:

- proces, který ukazuje zájem, dává naději, dodává odvahy, nabízí vyjasnění a umožňuje aktivaci.
- reflexivní sociální praxi (pomoc druhým).
- individualizovanou metodu praktického řešení problémů.

- obecnou metodu životního plánování.
- činnost, která napomáhá zmocňování.
- činnost, která poskytuje mapy pro orientaci ve společenském životě.
- možnost najít si nové umístění ve společenském životě.
- činnost, která zdůrazňuje příležitosti, a ne nařízení a jejich dodržování.
- úkryt, který skýtá naději, nabízí pomoc, umožňuje jasně myslet a aktivně činit.
- spolenectví, které vzniká za účelem řešení konkrétních životních problémů.

Nejširší definici kariérního poradenství používá Evropská komise a Organizace pro ekonomickou spolupráci a rozvoj (OECD). Dle dokumentu OECD s názvem „*Analýza strategií kariérového poradenství*“ je kariérové poradenství „souhrn služeb a aktivit, které pomáhají jedincům jakéhokoliv věku a v kteroukoliv etapu života, při výběru jejich vzdělávání, povolání a zvládnání jejich stávající profese.“ (Hansen, 2007, s. 1)

Jedná se o službu zaměřující se všestranně na kariérní rozvoj, a to již od profesní přípravy na škole, až po pomoc při směřování kariéry v dospělém věku. Kariérové poradenství má pracovat se standardními psychologickými metodami, jako jsou speciální testy, experimenty a rozhovory. (Průcha, Veteška, 2014, s. 142)

Kariérní poradenství dle Busacca (2002, s. 138) pomáhá klientovi řešit intrapersonální překážky při uskutečňování volby povolání. V dnešní době se v kariérovém poradenství využívá hojně také metoda koučování a práce s kompetencemi<sup>1</sup> nebo dovednostmi řízení vlastní kariéry<sup>2</sup>.

Profesní (kariérní) poradenství je odborná pomoc a činnost, která se vykonává během života člověka ve sféře práce, zaměstnání, povolání. Jde o aplikovaný obor psychologie a nachází uplatnění ve školství i na úřadech práce a jinde. Orientace je vedením sociálním, vedením ve vzdělávání a vedením při výběru povolání, poradenství je osobnější a osobnostně akcentované. Uskutečňováno je výchovnými poradci, školskými psychology, pracovníky úřadů práce, ale také lékaři a jinými odborníky. (Vendel, 2008, s. 50)

---

<sup>1</sup> Využívána je hojně mapování kompetencí dle švýcarské metody CH-Q. – Poznámka autorky.

<sup>2</sup> *Career management skills*. – Poznámka autorky.

## 2.3 Online kariérové poradenství

Online dimenze kariérového poradenství je širší než samotné online poradenství. Poradce může spolu s klientem využívat různé online nástroje – testy, dotazníky (které můžeme poradensky rozebrat nejen online, ale také face-to-face či po telefonu), aplikace (v notebooku, PC, mobilu či tabletu aj., např. tvorba mentální mapy) nebo taktéž jakékoliv kariérní informace, které jsou dostupné veřejnosti online formou (ať už více či méně interaktivní, např. Europass, NSK, NSP, Infoabsolvent aj.).

V českém prostředí neexistuje definice online kariérového poradenství. Internetové poradenství je dobře zmapováno v rámci sociálních služeb, např. z prostředí krizové intervence. Krizové linky s internetovým poradenstvím začaly a definice internetového poradenství zní: „Internetové poradenství je poradenskou službou klientům, kteří se ocitli v situaci, pro jejíž řešení vyhledávají pomoc odborníků prostřednictvím internetu a zároveň nechtějí, nebo nemohou komunikovat s odborníkem pomocí telefonu, nebo osobně.“ (Horská, Lásková, Ptáček, 2010, s. 33)

Podle Vogela a Mallena (2005) je online poradenství „poskytování profesionální poradenské služby v oblasti duševního zdraví prostřednictvím internetu. Služby jsou obvykle nabízeny prostřednictvím e-mailu, chatu (v reálném čase probíhajícím) a videokonference.“

Dle Vendela (2008, s. 190-191) nastala od r. 1993 exploze a rozvoj informačně-komunikačních technologií (ICT nebo IKT), které ovlivňují i samotné poskytování poradenských služeb a mění tak i samotnou podstatu poradenství. Např. virtuální kariérní centra poskytují „komplexní služby v oblasti kariérního poradenství dostupné z kteréhokoliv počítačového terminálu 24 hodin denně a podtrhují pružnost a celoživotní charakter kariérního vývoje.“

V rámci internetového poradenství můžeme narážet na tzv. disinhibici. Vybíral (in Modrá linka, 2008, s. 18) definuje disinhibici jako:

- odložení zábran a skrupulí,
- ztráta nebo překonání nesmělosti, plachosti a ostychu,
- (v krajních podobách) může jít o obcházení tabu a zákazů, o jistou odvážanost či nevázanost, která může být anomální,



- pozitivní konotace: otevřený, uvolněný, smělý, bez zábran.

V rámci negativní disinhibice může být klient více agresivní a vulgární, otevřený, může sdělovat více osobních obsahů, může více obtěžovat, může jevit více nadšení (více různých projevů emocí), více snahy nebo „odložení“ studu či pocitů trapnosti. V tomto stavu disinhibice se člověk může zdát poradci jako „odbržděný“, méně se cenzuruje, může působit více infantilně, dětinsky, popouští uzdu zvědavosti, mohou se povolit síly „id“ (pudů, chtění), snadno se může vynořit některé psychopatické rysy (arogance, podvádění, bezohlednost, chování bez zodpovědnosti za činy...). (in Modrá linka, 2008, s. 18.)

Dle Vendela (2008, 191) technologie sama není cílem, nýbrž prostředkem poskytování poradenských služeb. Je to pomocník, pomáhá nám ušetřit čas pro aktivity vyžadující specifický lidský přístup a lidskou citlivost.

### 3 Formy internetového poradenství

Internetové poradenství (Horská, Lásková, Ptáček, 2010, s. 37) je realizováno v současné době prostřednictvím:

- 1) **e-mailu** (elektronická obdoba pozemní pošty). Klient napíše dotaz a poradce/poradna na tento dotaz do určité doby odpoví. Komunikace probíhá tzv. offline (bez spojení).
- 2) **Web-based messege systému** (přenos zpráv z internetových stránek). Dotaz je poslán prostřednictvím formuláře z webových stránek provozovatele internetového poradenství s tím, že veškerá komunikace probíhá jen na webových stránkách provozovatele, na kterých klient po zadání registrovaného loginu a hesla položí dotaz a následně si stejným způsobem po opětovném přihlášení přečte odpověď.
- 3) **Chatu** (elektronická obdoba rozhovoru). Klient napíše dotaz, na který poradce/poradna odpoví písemně v reálném čase, tedy online (přímo).
- 4) **VOIPu** (VOIP: voice over internet protocol), tedy přenosem hlasu po internetu (telefonování přes internet – obdoba klasického telefonického hovoru). Tento způsob komunikace byl dříve nazýván audiochat.
- 5) **Videokonference** (nabízí přenos hlasu a obrazu přes internet – obdoba klasického tváří v tvář rozhovoru).

#### 3.1 E-mailové poradenství

Poskytování kariérového poradenství prostřednictvím e-mailu není v ČR zmapováno. Začátky e-mailového poradenství v ČR je možné zaznamenat na začátku 90. let v prostředí linek důvěry v souvislosti se vznikem služby internetového poradenství. (Horská, Lásková, Ptáček, 2010, s. 37)

Dle Špatenkové (2017, s. 81) je e-mailové poradenství ve srovnání s prezenčním (osobním, face-to-face poradenstvím) zatíženo menším či větším zpožděním odpovědi. Někteří poradci a poradny poskytují garantovanou dobu pro odpověď klientům. V e-mailové komunikaci chybí neverbální rámec a může se stát, že máme v prvním e-mailu od klienta málo informací nebo nemáme dostatečné množství zpětné vazby od klientů. Výhodou časového zpoždění odpovědi může být skutečnost, že se

jako poradci můžeme na odpověď dostatečně připravit, zjistit všechny potřebné informace. Cíle poradenství prostřednictvím e-mailu se zaměřují jen na orientaci klienta v jeho problému, na povzbuzení, nabídku konkrétního řešení (předání kontaktu na osobnější a více interaktivnější formy pomoci).<sup>3</sup>

**Profesionalita v emailovém poradenství** na linkách důvěry se projevuje dle Horské (in Modrá linka, 2016, s. 41) takto:

- Jsou dodržována obecně platná pravidla internetového poradenství, dána zejména I-kodexem internetové poradny (ČAPLD, 2005).
- jsou dána a dodržována vnitřní pravidla e-mailového poradenství konkrétní linky důvěry (časový závazek, pravidla konzultací, intervizní a supervizní systém),
- jsou dodržovány obecně přijímané zásady e-mailového poradenství,
- odpovědi jsou na požadované odborné úrovni odpovídající danému typu poradenství konkrétní linky důvěry (základní či odborné poradenství).

Horská (in Modrá linka, 2016, s. 43) tvrdí, že pracovníci e-mailové poradny musí řešit to, zda do poradenství nevstupují předsudky, projekce<sup>4</sup>, protipřenosy<sup>5</sup>, rychlé a nepodložené interpretace, zjednodušení, zařazení a zobecnění. V e-mailu by se měla odrážet jak profesionalita, tak lidskost, měla by se vyvažovat délka odpovědí, nepsat příliš dlouhé odpovědi, vyvarovat se schematičnosti v e-mailových odpovědích, naplnit klientovu zakázku, poskytnout bezpečné prostředí pro komunikaci s klientem, dávat komplexní odpovědi, zajistit intervize/supervize e-mailového poradenství, konzultovat odpovědi s jiným pracovníkem, navázat kontakt s klientem a získávat důvěru a zájem klientů (opakovaný kontakt), dodržovat limit stanovený na odpověď.

Vybíral a Kolofíková (2013) zmiňují, že je zodpovědností pracovníka e-mailové poradny umět reflektovat své přenosy a protipřenosy, svá vlastní dilemata nebo svou zkušenost s podobnou situací.

---

<sup>3</sup> Nebo odeslání příslušného odkazu (linku) na požadovaný zdroj informací, službu atd. – Poznámka autorky.

<sup>4</sup> Zde hrozí, že poradce bude řešit své téma na příběhu a situaci druhého člověka. – Poznámka autorky.

<sup>5</sup> Klient nás může dráždit, někoho nám připomínat, vzbuzovat v nás pocity viny, vyvolávat potřebu mu za každou cenu pomoci. – Poznámka autorky.

Lásková (in Modrá linka, 2014, s. 59) zmiňuje, že v souvislosti s e-mailovým poradenstvím se hovoří také o navázaném klientovi. Jde o klienty, kteří "vyhledávají e-mailové poradenství opakovaně, jejich příběhy se ale většinou nijak neposouvají a nevyvíjí se nebo jen minimálně, kteří většinou nereagují na doporučení pracovníka (např. na vyhledání doporučené návazné služby) a někdy to vypadá tak, že odpovědi z poradny ani nečetli, přesto stále kontaktují poradce či poradnu“.

Každý e-mail obsahuje kromě adresy odesílatele i IP adresu počítače, z něž byl e-mail odeslán. IP adresa s vysokou přesností určuje místo, ze kterého byl e-mail odeslán. Může být palčivá v situaci, kdy klient komunikuje o skutečnosti, která podléhá oznamovacím povinnostem podle zákona. (in Modrá linka, 2008, s. 10)

Dle Horské a Ptáčka (in Modrá linka, 2012, s. 49) je klient odpovědný za formální náležitosti svého e-mailu (např. za adresu ve webovém formuláři, za dostupnost své stránky a také za investice a její podobu, jež do poradenského procesu ne/vloží). Na druhou stranu internetová poradna je odpovědná za bezpečný, odborný a etický proces odpovídání po obsahové i formální stránce, což zahrnuje větší díl odpovědnosti za klienta tak, aby nedocházelo k „znekompetentňování“ klienta. To v sobě obsahuje nepřiměřené přebírání daného podílu odpovědnosti za klienta, „zachraňování“ klienta...a snižování odborné úrovně internetové poradny.

### **3.2 Poradenství přes internetové stránky**

Jde o formu, kdy jde o nejjednodušší formu kontaktu s klientem. Většina poradců i organizací má v dnešní době webové stránky a na stránkách je zveřejňováno mnoho statických informací. Tyto informace jsou dle Špatenkové (2017, s. 80) jednosměrné a v tomto ohledu nemůžeme mluvit o pomáhajícím procesu. Klienti mohou také navštěvovat diskusní skupiny na dané téma nebo téma ve skupině založit (neřízené a negarantované odborníkem). Převažujícími sociálními službami na internetu jsou internetové poradenství a krizová intervence. Jejich hranice mezi nimi není ale úplně ostrá.

Dle Sulera (2001) jde o bezpečnější formu offline komunikace, než je e-mail, protože s klientem poradce komunikuje přímo na webové stránce poskytovatele.

V případě kariérových poradců jednotlivců a organizací poskytujících kariérové poradenství je tato forma komunikace s potenciálními klienty uskutečňována jen prostřednictvím marketingových nástrojů (např. Tawk.to), kde se ukáže potenciálnímu klientovi poradenství, zda je na druhé straně někdo online (reaguje většinou rychle) nebo offline. Většinou klienti zadají jméno (někdy i příjmení), e-mailovou adresu a položí dotaz. Pokud se klientovi ukáže, že je online, může se rovnou dotazovat.

Někteří poradci a poradny na svých webových stránkách mohou zveřejňovat nejčastější otázky (FAQ), které se mohou týkat jak procesu poradenského, tak nejčastějších témat, které mohou v poradenství s klienty řešit. Informace jsou sice statické, ale mohou potenciálního klienta povzbudit k tomu, aby se na poradce obrátil. Ani v tomto případě nemůžeme hovořit o poradenství, ale pokud jsou informace na webových stránkách přehledně a dobře umístěné, mohou sehrát roli v překonání strachu a klienti mohou vyjádřit svůj zájem o službu online (kariérového) poradenství.

### **3.3 Poradenství prostřednictvím chatu**

Zde se jedná o formu, kdy klient napíše dotaz, na který poradce odpovídá písemně v reálném čase. V ČR existují dva základní způsoby používání chatu (Horská, Lásková, Ptáček, 2010, s. 39):

- 1) prostřednictvím programů/aplikací, určených přímo k chatování (ICQ, Skype),
- 2) vytvoření místnosti (chatroom) přímo na stránkách provozovatele, do které se klient přihlašuje pouze zadáním přezdívky (nick).

Chatový kontakt s klientem je dle Horské a Licehammerové (in Modrá linka, 2014, s. 67) charakterizován těmito **podstatnými znaky**:

- využití soudobých informačních technologií ve prospěch klienta,
- vázanost na specifické technické prostředky na znalost jejich používání,
- vázanost na konkrétní čas a konkrétní virtuální místo, kde dochází ke kontaktu konzultanta i klienta,
- specifický prostor pro práci s klientem, využívající pozitivních aspektů internetové komunikace.

Dle Kloudy (in Modrá linka, 2008, s. 8) chat představuje v oblasti poradenství výhody i nevýhody a uvažuje-li organizace o zavedení chatového poradenství, je nezbytné, aby

o těchto pro a proti uvažovala v maximální možné míře již před spuštěním služby. Oproti poradenství prostřednictvím e-mailu probíhá komunikace v reálném čase a poradce musí znát, jak se specifické technické prostředky v chatovém poradenství používají. Chat je lákavý zejména pro mladší uživatele s dobrou znalostí používané techniky a přístupem k ní.

Práce v internetovém poradenství může být velmi zajímavá, ale mnohdy musí poradci řešit spoustu dilemat. Modrá linka (in Modrá linka, 2016, s. 63) se při řešení těchto dilemat opírá o tyto nástroje:

- intervize,
- rozhodnutí vedoucích služeb,
- výstupy z porady týmu,
- výstupy ze supervize,
- etický kodex.

Zároveň je třeba mít na paměti **rizika**, která s používáním chatu přicházejí (in Modrá linka, 2008, s. 10):

- určitá nedorozumění vzniklá závislostí pouze na písemném projevu,
- nutná časová prodleva při reakcích pracovníka na uživatele a naopak,
- paralelně probíhající vrstvy komunikace,
- roztržitost, roztěkanost, nesoustředěnost a menší angažovanost klienta (mohou paralelně komunikovat s několika lidmi najednou),
- chat může být náhle ukončen ze strany klienta,
- v chatu jsme odkázáni jen na uživatelův popis situace, jež nemusí odhalit skutečnou podstatu stavu (podcenění - přecenění),

V chatovém poradenství se IP adresa uživatele běžně nezobrazuje, jen se zaznamenává. Problémem může být otázka zobrazení nicku uživatele/klienta. V případě, že je služba provozována na veřejném chatovém serveru (nick navázán na uživatelský účet s veřejnými osobními informacemi). Dle Kloudy (in Modrá linka, 2008, s. 10) by mělo být ošetřeno v Etickém kodexu služby a stejně tak způsob zacházení s těmito informacemi.

Vybíral (in Modrá linka, 2008, s. 20) charakterizuje **disinhibice při chatování**:

- Člověk je tu vtipnější.
- „Mluví“ víc.
- Víc a snáze se rozčílí.
- Snáze se „skamarádí“.
- Někteří se tu chovají „jako zvířata“.
- Má pocit, že mu chat bere čas.

Mančíková, Ottová a kol. (2018, s. 21-22) popisují styl psaní v chatovém poradenství:

- 1) **Gramatická správnost** – záleží na cílové skupině a pravidlech daného pracoviště. Vhodné je přizpůsobit styl psaní stylu uživatele (uživatel použije obecný jazyk, poradce by měl psát také neformálně, snažit se vyvarovat chyb, a pokud k nim dojde, tak je opraví).
- 2) **Používání nespisovných / vulgárních výrazů – používat jen v případě, pokud mohou podpořit kontakt s klientem** (ventilace emocí klienta). Úkolem poradce je ventilaci podpořit, ale zároveň udržet komunikaci v mezích standardního chování. Je-li klient ve svých vyjádřeních výrazně hrubý, lze nabídnout alternativní slova či slovní spojení.
- 3) **Srozumitelnost sdělení a její ověřování** – nutné věnovat pozornost porozumění sdělovaných informací, jak na straně klienta, tak na straně poradce. Používat spíše kratší, jasně a stručně formulované věty, ověřovat porozumění pomocí otázek, používat shrnutí a výzvy pro klienty, aby se doptali, pokud něčemu nepochopili...
- 4) **Využívání zkratk, pozměněných slov a trojteček** – zejména děti, dospívající a mladí dospělí používají v online komunikaci upravená slova, zkratky či slova odvozená z cizích jazyků. Následovat klienta v takové komunikaci může být podpůrné pro navázání dobrého vztahu a posílení kontaktu. Roste ale nebezpečí nesprávného pochopení sdělení na obou stranách. Je vhodné se o používání specifických výrazů s klientem dohodnout. Většina klientů nemá problém zkratku pracovníkovi vysvětlit.

V chatovém rozhovoru s klientem existuje **šest fází práce s kontraktem** (Mančíková, Ottová a kol., 2018, s. 25):

- 1) začátek chatového kontaktu,
- 2) mapování,
- 3) práce se zakázkou,
- 4) hledání zdrojů klienta, hledání řešení,
- 5) akční plán,
- 6) uzavření kontraktu.

Výhodami chatového poradenství jsou: dostupnost odkudkoliv a pro prakticky kohokoliv (pro mnoho skupin), velmi výhodné je chatové poradenství pro klienty, kteří mají nějaký handicap (např. pohybové omezení nebo pro neslyšící klienty), probíhá z bezpečného prostředí (vhodné pro prvokontakt). Výhodou je i to, že chat je uložen v rámci aplikace na mobilu (WhatsApp, Skype, Messenger, Viber, aj.) nebo se dá uložit v rámci webové stránky, kde poradce a klient chatují (např. Xchat, klient si může konverzaci uložit do Wordu a vracet se k ní). Velkou výhodou je také finanční nenáročnost. Nevýhodou je zejména pro poradce, kteří jsou na volné noze (a nepracují např. v rámci nějakého projektu), to, jakou cenu stavit za několikaminutové poradenství? To je třeba jistě řešit přes nějaké projekty, kde bude služba chatového kariérového poradenství pro klienty zdarma.

Při chatovém poradenství není k dispozici žádný vizuální ani sluchový klíč a je zde menší prostor, kde je možné navázat vztah s klientem. Kariérový poradce by si měl při chatovém poradenství dávat pozor také na to, aby nedocházelo z jeho strany k projekcím. Pracovníci chatového poradenství jistě čelí daleko více časovému stresu, který pramení z omezeného času na klienta, pomalejších reakcí mezi klientem a poradcem. Chat častěji klienti opouští bez předchozího upozornění, což je také pro poradce velmi zatěžující skutečnost. Stejně jako u internetové telefonie a videokonference je velká pravděpodobnost vzniku technických problémů a z obou stran je kladen důraz na technické znalosti a dovednosti poradce a klienta, stejně jako na technické zázemí obou subjektů (dostatečně rychlý internet-kvalitní připojení, hardware, software). Oproti ostatním formám není v chatovém poradenství příliš přítomná zpětná vazba. Mnohdy může mít poradce také pocit bezmoci, a to



v případech, kdy klient odmítá navrhovaná řešení, kdy jej klient pouze zkouší nebo je-li klient nějakým způsobem „odbržděný“, vulgární nebo klient poradce vystavuje otázkám na osobnost poradce.<sup>6</sup>

Chatovému kariérovému poradenství je věnována pozornost ještě v Příloze 9, a to na příkladu dobré praxe z Estonska. Je však otázkou, zda bude o chatové kariérové poradenství ze strany veřejnosti zájem, jak bude služba chatového kariérového poradenství hrazena a zda jej budou jednotlivci nebo organizace chtít realizovat prostřednictvím svých webových stránek, prostřednictvím vybrané aplikace nebo prostřednictvím online platformy po vzoru E-linky (platforma pro poskytovatele krizové intervence a její uživatele).<sup>7</sup>

Online diagnostické nástroje se nachází v Příloze 20. Další nástroje, které může poradce v online kariérovém poradenství využít, jsou v Příloze 21. Technickému zázemí (hardware a software), nejčastějším technickým komplikacím a aplikacím, skrze něž je možné realizovat online kariérové poradenství, je věnována Příloha 22 bakalářské práce.

---

<sup>6</sup> Inspirováno absolvovanými dílčími kurzy z Linky bezpečí. – Poznámka autorky.

<sup>7</sup> Určená pro setkávání klientů a pracovníků krizových linek. – Poznámka autorky.

## 4 Kariérový poradce pro vzdělávací a profesní dráhu

Kariérový poradce pro vzdělávací a profesní dráhu má dle Národní soustavy kvalifikací (dále jen „NSK“) kvalifikační úroveň 6 (EQF). Autorizujícím orgánem je Ministerstvo školství mládeže a tělovýchovy (MŠMT). Jde o profesní zkoušku ze skupiny oborů *Pedagogika, učitelství a sociální péče* (kód dle NSK: 75-004-R).

Ve výčtu **odborných způsobilostí** této kvalifikace dle NSK (Národní soustava kvalifikací, 2018) nalezneme celkem **9 oblastí**:

- Orientace v teorii a metodách kariérového poradenství,
- Vyhledávání, tvorba a poskytování kariérových informací pro přímou i bezkontaktní kariérovou práci s klientem (jednotlivcem i skupinami),
- Uplatňování metod, technik a postupů základní kariérové diagnostiky
- Vedení poradenského rozhovoru s cílem získat základní kariérové informace,
- Kariérová práce s jednotlivcem a se skupinou, individuální plány, metody skupinové kariérové práce,
- Vedení evidencí, systemizace kariérových informací na regionální úrovni, práce s potenciálními zaměstnavateli,
- poskytování kariérových informací ze světa vzdělávání a světa práce,
- orientace v legislativě počátečního a dalšího vzdělávání včetně předpisů souvisejících s kariérovým poradenstvím,
- Organizace informačních, poradenských a vzdělávacích akcí zaměřených na podporu a rozvoj řízení vlastní kariéry lidí (career management).

V hodnotícím standardu (Národní soustava kvalifikací, 2018) je objevených kritérií hodnocení a způsob ověření (ústní ověření, ústní ověření a praktické předvedení, praktické předvedení). Většinou jsou uchazečovi vědomosti ověřovány ústně nebo v kombinaci s praktickým předvedením.

Dle Národní soustavy povolání (dále jen „NSP“) kariérový poradce pro vzdělávací a profesní dráhu: „vede klienty v jakémkoliv věku a v kterékoliv fázi jejich života k samostatnému zodpovědnému rozhodování zejména v oblasti počátečního a dalšího vzdělávání, v návaznosti na volbu povolání, profesní změnu a uplatnění se na trhu práce. Poskytuje aktuální informace zejména o vzdělávacích možnostech, trhu práce, posuzuje schopnosti a dovednosti jedince s využitím kariérové diagnostiky, aktivizuje klienta k samostatnému rozhodování o vlastní kariéře.“ (Národní soustava povolání, 2018)

Mezi jeho **pracovní činnosti** dle Národní soustavy povolání (Národní soustava povolání, 2018) patří:

- Aktivizace a podpora klienta k zodpovědnému řízení vlastní kariéry (career management).
- Realizace individuálního nebo skupinového poradenství zaměřeného na volbu zejména vzdělávací a návazné profesní dráhy.
- Identifikace schopností, zájmů, dovedností a vzdělávacích potřeb klientů s využitím kariérové diagnostiky.
- Poskytování informací o oborech, povoláních, profesních cestách, o vzdělávacích příležitostech, jak v oblasti formálního, tak neformálního celoživotního vzdělávání.
- Poskytování aktuálních odborných informací o trhu práce.
- Organizace informačních, poradenských a vzdělávacích akcí k volbě povolání pro rodiče, žáky, studenty, veřejnost.
- Vedení dokumentace k poskytované poradenské službě.
- Spolupráce v zájmu klienta s dalšími poradenskými subjekty.

## 5 Časná / mladá / raná dospělost

Langmeier a Krejčířová (2006, s. 167) dělí věk dospělosti do čtyř etap: časná dospělost (20 až 25-30let), střední dospělost (do 45 let), pozdní dospělost (do 60-65 let) a stáří (časné a vysoké). Časná dospělost (zhruba od 20-30 let) je přechodným obdobím mezi adolescencí a plnou dospělostí.

Švancara (viz Kuric et al., 1986) dělí dospělost na: mladou dospělost (20 až 30-32 let), střední dospělost (30-32 až 46-48 let) a starší dospělost či presenium (do 60-65 let). Vágnerová (2007) člení období dospělosti na období: mladé dospělosti (20-40 let), střední dospělosti (40-50 let), starší dospělosti (50-60 let) a na stáří (rané: 60-75 let, pravé: 75 let a více).

Dospělost je vymezována s přihlédnutím ke třem kritériím: k věku, k převzetí určitých vývojových úkolů a k dosažení určitého stupně osobní zralosti. (Langmeier, Krejčířová, 2006, s. 167)

Mladá dospělost dle Vágnerové (2007, s. 11-13) zahrnuje období od 20 do 40 let. Dochází k dalšímu rozvoji kognitivních kompetencí, resp. způsobu jejich užívání, ke stabilizaci emočního prožívání a k posunu v oblasti sebepojetí. Jedinec se dostává do nových sociálních situací, jejichž požadavky musí zvládnout. Mladá dospělost je dobou nadějí, otevřených možností, ale také dobou rizika zablokování dalšího vývoje, dobou sociálních proměn (nové zážitky a získávání zkušeností).

Dle sociologie je raná dospělost charakterizována jako postadolescencence nebo pozdní adolescence. Jedná se o jedince od 20 do 30 let, kteří „žijí nezávislé životy, nevstoupili ještě do manželství a nemají děti, se vztahy a životním stylem spíše experimentují, oddaluje se odpovědnost plné dospělosti. V rozvinutých zemích se prodlužuje doba, kterou lidé věnují svému vzdělávání. Stále více mladých žen vstupuje na univerzitu, věnuje se kariéře a nezakládá už v raném věku tradiční rodinný život.“ (Giddens, s. 280)

Charakteristické pro etapu časně dospělosti je dle Langmeiera a Krejčířové (2006, s. 168) „upevnění identity dospělého, identifikace s rolí dospělého, produktivní orientace, upřesnění osobních cílů, nezávislost na rodičích, hledání partnera, zakládání

vlastní rodiny, předběžná volba povolání a postupné získávání odpovědnosti v profesi.“

Dle Vágnerové (2007, s. 48-49) definitivně končí sociálně tolerované období přípravy a experimentování v profesní oblasti. Mladý člověk přijme určitou variantu profesní role, která má trvalejší (a někdy i definitivní) platnost. Nejdéle na přelomu 20. a 30. let života už nejde o řešení potenciální, budoucí alternativy, jejíž uskutečnění bude zatím na určitou dobu odloženo, profesní role se stává aktuální realitou. Je položen základ profesní kariéry, která sice může být později nějak modifikována, ale často již nejde o zcela zásadní změnu. Přijetí stabilní profesní role odpovídá očekávání české společnosti a naplňuje tak její normu, tímto způsobem potvrzuje jedinec svou vazbu na společnost.

## PRAKTICKÁ ČÁST PRÁCE

Cílem praktické části práce bylo zjistit, jak bylo a je jednotlivými poradci realizováno online poradenství. Při zpracování praktické části bakalářské práce byla získána data z hloubkových rozhovorů s poradci a data získaná z evaluačních dotazníků projektu „Cesta pro mladé“ při Fondu dalšího vzdělávání. Tyto dotazníky vyplňovali samotní studenti po absolvování všech povinných částí v projektu „Cesta pro mladé“ (stáž/praxe, kurz měkkých kompetencí a poradenství).

Výsledkem je shrnutí na konci této kapitoly, které by mělo přinést vhled do problematiky online kariérového poradenství, zmapovat potřeby a přání poradců při práci v online prostředí a přinést podněty pro další výzkum dílčích témat online kariérového poradenství.

### 6 Kvalitativní šetření

#### 6.1 Cíl kvalitativního šetření

**Hlavním cílem** práce bylo zjistit, jak je v současné době realizováno online kariérové poradenství. Pro dosažení hlavního cíle bakalářské práce byly zvoleny **výzkumné otázky**:

- *Jaké metody a formy kariéroví poradci používají v online poradenství?*
- *Pro které klienty je online kariérové poradenství vhodné a pro které nikoliv?*
- *Jaká jsou specifika kariérového poradenství online (jak pracují poradci s klientem a sami se sebou v procesu online poradenství)?*
- *Jakým tématům se poradci v online poradenství v souvislosti s cílovou skupinou věnují nejčastěji?*
- *Jak poradci celkově hodnotí online kariérové poradenství?*
- *Na jaké překážky spolu s klienty poradci naráželi?*
- *Jak se poradci dívají na budoucnost online kariérového poradenství?*

## 6.2 Otázky k polostrukturovaným rozhovorům

Otázky byly utvářené na základě cíle bakalářské práce a dle předem prostudované odborné literatury. Během měsíce června 2018 byly osloveny vybrané poradkyně a byly požádány o rozhovor v časovém rozpětí od července do října 2018. Za pomoci metody dotazování byl použit polostrukturovaný rozhovor. Tento nástroj umožňoval osloveným poradcům lépe zodpovídat předem připravené otázky, které směřovaly k cílům práce. (Švaříček, Šedřová, 2007, s. 160)

Výzkumné otázky byly rozvedeny do otázek, které byly následně kladeny dotazovaným poradcům pomocí polostrukturovaného rozhovoru. Zároveň tam, kde to bylo třeba, byly položeny ještě doplňující otázky, aby bylo zajištěno dokonalé zmapování oblasti a procesu poskytování online kariérového poradenství. Otázky byly většinou otevřené. Seznam dílčích otázek v rámci polostrukturovaného rozhovoru viz Příloha 2. Mimo vybraný sektor otázek určených k bližší analýze byly položeny ještě doplňující otázky. Celkově bylo každému poradci položeno 35 otázek. Úvodní tři otázky byly transformovány spolu s dalšími informacemi do krátkých medailonků poradkyň (viz Příloha 3).

V pilotním šetření bylo zapotřebí zjistit, zda jsou otázky dostatečně srozumitelné a zda je v rozhovoru zajištěna návaznost otázek, její logický sled a věcnost. Posouzení předem připravených otázek proběhlo 2. srpna 2018.

## 6.3 Výběr poradců

V rámci bakalářské práce bylo osloveno pět poradkyň, z toho čtyři působily přímo v projektu „Cesta pro mladé“. Každá z poradkyň měla jiný „profesní background“ – některé byly a jsou kariérovými poradkyněmi zaměstnanými v organizacích (příspěvkové či neziskové), některé kariérovými poradkyněmi nebo koučkami „na volné noze“. Některé z nich se věnují personalistice a ke kariérovému poradenství jako takovému se dostaly až prostřednictvím projektu „Cesta pro mladé“ při FDV, jiné kariérové poradenství i v oblasti HR praktikují. Online kariérovému poradenství se všechny vybrané poradkyně věnovaly minimálně půl roku a v rámci projektu „Cesta pro mladé“ měly za sebou minimálně 50 realizovaných online poradenství pro žáky SŠ a studenty VŠ.

Rozhovory byly vedeny s pěti ženami (kariérovými poradkyněmi / personalistkami / koučkami). Byly osloveny čtyři poradkyně z projektu „Cesta pro mladé“: Jana Vachutková, Alice Müllerová, Lucie Zlatohlávková a Ivana Štěřbová. Pro komparaci byla vybrána kariérová poradkyně, mediátorka a koučka Andrea Csirke, která má zkušenosti jak s offline (face-to-face) poradenstvím (nejčastěji v rámci projektů příspěvkových nebo neziskových organizací), ale také s online kariérovým poradenstvím tzv. „na volné noze“ (živnostník, OSVČ). Všechny respondentky souhlasily s uveřejněním svých jmen a osobních údajů.

#### **6.4 Realizace polostrukturovaných rozhovorů s poradci**

Každá z poradkyň byla požádána o interview a informována, ať už písemně nebo při osobním setkání, o zaměření a cíli zkoumané problematiky a všechny vstupovaly do rozhovorů dobrovolně. Rozhovory s poradkyněmi byly realizovány v dostatečném předstihu (červenec-září 2018). Bylo etické a žádoucí zaslat dopředu (minimálně 2-3 dny před realizací interview) otázky z rozhovoru na téma „online kariérové poradenství“ na e-maily poradkyň a domluvit se na termínu a čase, který bude vyhovovat oběma stranám. Každý rozhovor trval cca 1 hodinu. Zároveň s tím bylo třeba zjistit, jestli je možné uveřejnit jejich jména nebo si poradkyně přejí zůstat v anonymitě. Všechny poradkyně souhlasily, že je možné pro potřeby své bakalářské práce uveřejnit jejich jména a příjmení.

Během rozhovoru byla data zaznamenána buď písemně (verze: papír-tužka) nebo pomocí diktafonu za předem schváleného souhlasu nahrávaného. V prvním případě byly předem vytištěné otázky a do prostoru pod otázkami byly zaznamenávány klíčové myšlenky odpovědí jednotlivých poradkyň. Nejpozději druhý den po realizaci interview bylo zapotřebí dostatečně autenticky přepsat realizovaný rozhovor. Veškerá data byla přepsána do počítače – elektronicky. Viz Přílohy 3-7.

Po důkladné kontrole obsahu, rozsahu a formy přepsaného rozhovoru byly autentické prepisy rozhovorů zaslány ke schválení / autorizaci dotazovaným poradkyním. Po získání souhlasu poradkyň byla data dále zpracována, analyzována a komparována. Výsledná data byla zakomponována do tabulek formou věcných komentářů nebo za použití citace výroku dotyčného poradce. Takto zpracované tabulky přehledně



ilustrují, jak se jednotlivé odpovědi na otázky/výroky liší a v čem se shodují – umožňují snazší výsledné porovnání.

## **6.5 Představení jednotlivých poradkyň**

### ***Alice Müllerová***

Alice Müllerová vystudovala obor sociální práce na FF UK. K zájmu o kariérové poradenství ji přivedlo také vlastní hledání smysluplné práce. Absolvovala jednosemestrální distanční kurz „*Teorie a praxe kariérového poradenství*“ organizovaný ve spolupráci s univerzitou ve Stockholmu a dále řadu kurzů, rozšiřujících znalosti a dovednosti pro práci s klienty v tomto oboru. Ve své práci se inspiruje především metodou „*Navigace při hledání povolání*“ (dle Thomase Dienera). Tento přístup, zaměřený na hledání vlastních zdrojů, využívá kreativity a volnosti v pohledu na svět práce a pracovní uplatnění. Téměř po celou dobu své profesní dráhy pracuje v neziskovém sektoru. Od roku 2014 pracuje také jako kariérová poradkyně – OSVČ.

Je spoluzakladatelkou „*Sdružení pro kariérové poradenství a kariérový rozvoj*“. V rámci činnosti tohoto spolku se zabývá odbornými tématy spojenými s rozvojem kariérového poradenství v ČR. Působila jako lektorka/poradce v rámci projektů *Stáž pro mladé* a *Cesta pro mladé* při Fondu dalšího vzdělávání v Praze. V současné době pracuje opět v komunitním centru InBáze jako kariérová poradkyně v projektu *Nový začátek*.

Alice pracovala jako lektor a kariérový poradce na projektu *Cesta pro mladé* při FDV od ledna 2017 do června 2018. Celkem realizovala v rámci tohoto projektu 144 poradenství, z toho 109 bylo online formou. (SEP, *Cesta pro mladé*, 2016-2018, online)

### ***Ivana Štěrbová***

Ivana Štěrbová je personalistka, kariérová poradkyně, koučka a lektorka na volné noze. Velmi ji baví různorodost při výkonů jejich několika odlišných, avšak velmi si blízkých profesí. Ivana je zapojena do několika projektů, např. *Kariéra pro ženy* (Česká asociace kariérového poradenství, 1/2017–6/2018), *Flexikariéra* (Channel Crossing, 2016–2018) a *Cesta pro mladé* (Fond dalšího vzdělávání, 9/2017–6/2018).

Pracuje s nejrůznějšími cílovými skupinami jak v osobním, tak online kariérovém poradenství a koučinku. Působí jako externí konzultant, pracuje na projektech v rámci výběrových řízení, realizuje externí náborů zaměstnanců (headhunting).

Ivana pracovala jako lektor a kariérový poradce na projektu Cesta pro mladé při FDV od září 2017 do června 2018. Celkem realizovala v rámci tohoto projektu 65 online poradenství. Individuálnímu online kariérovému poradenství a koučování se věnuje také jako OSVČ. (SEP, Cesta pro mladé, 2016-2018, online)

### ***Andrea Csirke***

Andrea Csirke je kariérový poradce a lektor s dlouholetou zkušeností v oboru. Od roku 2007 se věnuje práci s lidmi. Pracuje se všemi cílovými skupinami v projektech neziskových (např. v Inbázi, z. s. v Praze nebo *Člověku v tísní*) a příspěvkových organizací a angažuje se jako lektor kurzů pro dospělé a v kariérovém a podnikatelském poradenství. Zároveň působí jako kariérový poradce, kouč a mediátor na volné noze v rámci své soukromé praxe. V posledních třech letech pracuje jako kariérový poradce a lektor workshopů se zaměřením na osobnostní růst. Se svou kolegyní Alicí Müllerovou vedla semináře pro dospělé o kariérovém poradenství např. v rámci projektu *Naučmese*, nyní lektoruje tyto kurzy:

- 1) *Poznej svůj talent a směr, kterým se chceš vydat,*
- 2) *Pracovní DNA – najděte spokojenost v práci,*
- 3) *Poznej své silné stránky.*

Andrea vedla workshopy týkající se osobnostního růstu v neziskové organizaci GLE o. p. s. (účast na projektu: *Kariérové a podnikatelské poradenství, Paní svého času díky podnikání*) a působila ve *Fondu dalšího vzdělávání* (FDV) jako kariérový kouč (projekt: *Pracovní návyky*). Andrea Csirke založila neziskovou organizaci: *Kým čím být, z. s.*, která podporuje žáky při rozhodování o směřování dalšího vzdělávání a kariérní dráhy, kde do dnešního dne působí jako vedoucí organizace, kariérový poradce a lektor. Andrea založila spolu se svými kolegy na začátku r. 2017 *Sdružení pro kariérové poradenství a kariérový rozvoj*, které spolupracuje spolu s mezinárodními partnery na projektu *Implementace kvality v kariérovém poradenství (QUAL-IM-G)*. Pravidelně poskytuje kariérové poradenství v kariérním koutku na

veletrhu *Gaudeamus* v Praze. Sdružení je oficiálním partnerem veletrhu a poskytuje krátkodobé kariérové poradenství žákům – účastníkům veletrhu, kteří o to projeví zájem. Individuálnímu online kariérovému poradenství a koučování se věnuje jako OSVČ.

### ***Lucie Zlatohlávková***

Lucie Zlatohlávková je personalistka v oblasti IT, zabývá se náborů zaměstnanců a je kariérovou poradkyní a lektorkou. Vystudovala ekonomickou VŠ (navazující magisterský program: Korporátní management se zaměřením na lidské zdroje). Lucie je t.č. na rodičovské dovolené. Kontakt s prací v oboru HR (personalistika) ale neztratila, stále pracuje z domova externě pro různé společnosti, její doménou je nábor a personální řízení.

Lucie pracovala také při mateřské / rodičovské dovolené v rámci projektu Cesta pro mladé jako lektor a poradce od února 2017 do června 2018 a má za sebou celkem 69 poradenství se žáky SŠ a studenty VŠ, z toho 66 online formou. (SEP, Cesta pro mladé, 2016-2018, online)

### ***Jana Vachutková***

Jana Vachutková má 20 let zkušeností z oblasti HR. Začínala ve vzdělávání a přes práci v personální agentuře přešla na pozici HR Manažera a HR Business Partnera. Zastřešuje celou oblast HR od strategie po každodenní práci ve firmě, pokrývá celý pracovní cyklus zaměstnance v zaměstnání. Tři roky působila jako krizový intervent na Lince bezpečí (určené jen dětem a studujícím do 26 let) a necelé tři roky na Pražské lince důvěry (s neomezenou cílovou skupinou). V obou případech poskytovala telefonickou krizovou intervenci (TKI).

Jako kariérová poradkyně a lektorka poradenství působila při Fondu dalšího vzdělávání na projektu Cesta pro mladé od srpna 2017 do března 2018 a má za sebou celkem 75 realizovaných poradenství pro žáky SŠ a studenty VŠ, z toho 62 online formou. (SEP, Cesta pro mladé, 2016-2018, online)

## 6.6 Analýza a interpretace dat

**Tabulka 1 Základní obecné údaje**

<b>Dotazovaný lektor/poradce</b>	<b>Datum realizace rozhovoru</b>
Alice Müllerová	9. 8. 2018
Ivana Štěrbová	19. 9. 2018
Andrea Csirke	6. 9. 2018
Lucie Zlatohlávková	11. 9. 2018
Jana Vachutková	27. 8. 2018

*Zdroj: Vlastní zpracování*

**Tabulka 2 Aplikace, které poradci využívají pro spojení s klienty<sup>8</sup>**

<b>Lektor/poradce</b>	<b>Využívané aplikace</b>
Alice Müllerová	BigBlueButten, Skype, Google Hangouts
Ivana Štěrbová	BigBlueButten, WhatsApp, Skype, Viber
Andrea Csirke	Skype, Messenger, Google Hangouts
Lucie Zlatohlávková	BigBlueButten, Skype, Google Hangouts
Jana Vachutková	BigBlueButten, Skype

*Zdroj: Vlastní zpracování*

---

<sup>8</sup> Aplikace *BigBlueButten* byla integrována do interního systému v projektu *Cesta pro mladé* (FDV) a byla upřednostňována. V případě technických potíží se přistupovalo k jiné aplikaci. - Poznámka autorky.

**Tabulka 3 Individuální nebo skupinová online poradenství**

<b>Lektor/poradce</b>	<b>Individuální / Skupinová online poradenství</b>
Alice Müllerová	Individuální
Ivana Štěrbová	Individuální
Andrea Csirke	Individuální
Lucie Zlatohlávková	Individuální
Jana Vachutková	Individuální

*Zdroj: Vlastní zpracování*

**Tabulka 4 Nejčastější témata online poradenství**

<b>Lektor/poradce</b>	<b>Nejčastější témata online poradenství</b>
Alice Müllerová	CV, motivační dopis, portfolium, volba povolání/studia, silné stránky (dovednosti/schopnosti klienta) aj.
Ivana Štěrbová	CV, motivační dopis, profil na LinkedIn, otázky k VŘ, podnikání, portfolium aj.
Andrea Csirke	Klient neví, co se sebou, CV, motivační dopis aj.
Lucie Zlatohlávková	CV, motivační dopis, profil na LinkedIn, otázky na proces výběrového řízení a otázky u VŘ, worklife ballance aj.
Jana Vachutková	CV, motivační dopis, otázky na VŘ, jak se chovat u pohovoru, jaké oblečení zvolit, jak se zeptat na mzdu/plat, jak pracovat se zklamáním aj.

*Zdroj: Vlastní zpracování*

**Tabulka 5 Využití testování/metod a jiných nástrojů v online poradenství**

<b>Lektor/poradce</b>	<b>Využití testování a jiných nástrojů</b>
<b>Alice Müllerová</b>	Rozhovor, koučovací otázky, pozorování, analýza dokumentů (CV, motivační dopis, portfolio aj.), <b>testy MBTI</b> , předávání informací (rady), zážitkové metody (hraní rolí, simulace, verbalizace, hry – Dětský sen aj.)
<b>Ivana Štěrbová</b>	Klasický rozhovor, koučovací otázky, předávání informací, mentální mapy, kolo rovnováhy (nevyužívám karty)
<b>Andrea Csirke</b>	Koučovací rozhovor, předávání informací (nevyužívám karty)
<b>Lucie Zlatohlávková</b>	Rozhovor, předávání informací
<b>Jana Vachutková</b>	Koučovací otázky, předávání informací

*Zdroj: Vlastní zpracování*

**Tabulka 6 Tipy na www stránky pro klienty/studenty**

<b>Lektor/poradce</b>	<b>Tipy na www stránky pro klienty</b>
<b>Alice Müllerová</b>	např. MBTI, Kariérové kotvy, Europass, dobrovolnictví, Erasmus, vzory CV a motivačních dopisů
<b>Ivana Štěrbová</b>	např. LinkedIn, oborové facebookové skupiny, propojování klientů a osob, které by jim mohli pomoci
<b>Andrea Csirke</b>	např. <a href="http://www.cocuma.cz">www.cocuma.cz</a> , <a href="http://www.jobs.cz">www.jobs.cz</a> , <a href="http://www.czechitas.cz">www.czechitas.cz</a> , <a href="http://www.personálníchagentur.cz">www.personálních agentur</a> , firem aj.
<b>Lucie Zlatohlávková</b>	např. <a href="http://www.etsy.com">www.etsy.com</a> (šablony CV, možné zakoupit)
<b>Jana Vachutková</b>	<a href="http://www.stránkykonkrétníchfirem.cz">www stránky konkrétních firem</a> , pracovní portály ( <a href="http://jobs.cz">jobs.cz</a> ), LinkedIn

*Zdroj: Vlastní zpracování*

**Tabulka 7 Co v online KP chybí?**

<b>Lektor/poradce</b>	<b>Co v online KP chybí?</b>
<b>Alice Müllerová</b>	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.
<b>Ivana Štěrbová</b>	Zajímavý kurz na zvýšení online kompetencí, potřebných k výkonu online poradenství.
<b>Andrea Csirke</b>	Různé nástroje, které by se daly využít spolu s klientem (např. karty) a programy, kde by poradce s klientem společně pracovali.
<b>Lucie Zlatohlávková</b>	Stabilizace po technické stránce, aby program/aplikace nevypadávaly. Odstranit chyby technického rázu, umět si s nimi během poradenství poradit, získat sebejistotu v práci s online nástroji.
<b>Jana Vachutková</b>	Práce s přílohami v prostředí BBB (větší prostor pro práci s dokumenty, formáty dokumentů aj.)

*Zdroj: Vlastní zpracování*

**Tabulka 8 Specifika online poradenství**

<b>Lektor/poradce</b>	<b>Specifika online poradenství</b>
<b>Alice Müllerová</b>	<p>„Klient i poradce jsou na tom stejně (co se týče zázemí).“</p> <p>„Mají pro sebe bezpečný prostor.“</p> <p>„Prostor je vytvářen poradcem zejména ústně, poradce vytváří bezpečné prostředí pro klienta a kontext poradenství“</p> <p>„Větší soustředění se na samotný rozhovor, ve fokusu na klienta, na vzájemnou konverzaci.“</p>
<b>Ivana Štěrbová</b>	<p>„Rychlá dostupnost (odkudkoliv).“</p> <p>„Širší výběr poradce bez ohledu na to, ve kterém městě působí.“</p> <p>„Nemožnost přímého kontaktu s klientem, v online prostředí se ledacos ztratí.“</p> <p>„Nemožnost pracovat s tištěnými materiály, nemožné ukazovat.“</p> <p>„Některé neverbální projevy se mohou ztratit.“</p>
<b>Andrea Csirke</b>	<p>„Technické problémy.“</p> <p>„Jako poradce neplatím pronájem konzultační místnosti.“</p> <p>„Možnost pracovat z domova a možnost spojit se jak přes PC, notebook/laptop, tablet i Smartphone.“</p> <p>„Někdo se offline nechce otevřít, online mu může přijít snazší.“</p> <p>„Může fungovat jako odstraňovač bariéry.“</p>
<b>Lucie Zlatohlávková</b>	<p>„Poradce a klient nejsou v osobním kontaktu – sdílí spolu sice čas, ale ne prostor.“</p> <p>„Možné technické problémy (nefunguje webkamera, neslyší se poradce a klient, echo, nejde mikrofon/sluchátka atd.)“</p> <p>„Velká flexibilita.“</p>
<b>Jana Vachutková</b>	<p>„Přístup odkudkoliv, z jakéhokoliv místa, určitá flexibilita, úspora času (poradce nemusí nikam cestovat).“</p> <p>„Technické potíže (občas vypadávající zvuk, prodlevy v přenosu sdělení, ozvěna/echo, občas prodleva v konverzaci – odosobňovala.“</p>

*Zdroj: Vlastní zpracování*



**Tabulka 9 Pracovní prostředí poradce při online poradenství**

<b>Lektor/poradce</b>	<b>Pracovní prostředí poradce při online poradenství</b>
<b>Alice Müllerová</b>	<i>„Potřebuji klidné místo bez rušivých vlivů, kde budu sama (aby ani u poradce, ani u klienta nebyly přítomné jiné osoby, např. procházející spolubydlicí na koleji.“ „Nejčastěji z kanceláře (z pracoviště, kde jsem zaměstnána) a z domova.“</i>
<b>Ivana Štěrbová</b>	<i>„Ze své pracovny v místě bydliště (má kancelář). Potřebuji klid a být sama v místnosti. Potřebuji tužku a papír, počítač a mobil a kvalitní připojení k internetu.“</i>
<b>Andrea Csirke</b>	<i>„Nechci být rušena a mělo by to být prostředí, kde se cítím dobře (většinou doma). Pořádek. Mohu konzultovat i od konferenčního stolu, kde sedím v tureckém sedu. Pořizuji si polohovací stůl, kde budu moci vést poradenství vestoje. Polohy střídám, ale nestřídám během jednoho poradenství.“</i>
<b>Lucie Zlatohlávková</b>	<i>„Z domova, kde je klid (cítím se zde dobře) a kde nebudu rušena. Mohu odběhnout do vedlejší místnosti (t. č. jsem na rodičovské dovolené).“</i>
<b>Jana Vachutková</b>	<i>„Z domova. Potřebuji klidné prostředí a nápoj.“</i>

*Zdroj: Vlastní zpracování*

**Tabulka 10 Cílová skupina online poradenství**

<b>Lektor/poradce</b>	<b>Cílová skupina</b>
<b>Alice Müllerová</b>	Žáci SŠ, VŠ (napříč všemi obory vzdělání), dospělí jedinci.  Cizinci (většinou z ruskojazyčných oblastí).
<b>Ivana Štěrbová</b>	Ženy vracující se na trh práce po RD Studenti VŠ, rozhodující se, kam po studiu Osoby s vyšším vzděláním (min. VOŠ), řešící nespokojenost ve svém zaměstnání.
<b>Andrea Csirke</b>	Ženy na/po MD/RD, cizinci, žáci a studenti a jejich rodiče, dospělí jedinci
<b>Lucie Zlatohlávková</b>	Žáci posledních ročníků SŠ, předposledních a posledních ročníků Bc. a NMgr. studia, Studenti dlouhého Mgr. studia (architekti, veterináři), VOŠ a ročního jazykového studia“
<b>Jana Vachutková</b>	Žáci posledních ročníků SŠ, studenti VŠ (Bc. i Mgr.), např. studenti architektury, ekonomické obory, humanitně orientované obory.

*Zdroj: Vlastní zpracování*

**Tabulka 11 Kvalitní online poradenství očima poradců**

<b>Lektor/poradce</b>	<b>Kvalitní online poradenství očima poradců</b>
<b>Alice Müllerová</b>	<p>Aby byla zvolena a vytvořena <b>optimální platforma</b> pro komunikaci s klientem.</p> <p>Aby byly použity vhodné nástroje a prostor pro sdílení.</p> <p>Dostupnost a snadná ovladatelnost (technické zázemí).</p>
<b>Ivana Štěrbová</b>	<p>Poradce i klient jsou technicky zdatní, že zvládnou pracovat ve sdíleném prostředí, se zapnutými webkamerami, dokáží se plně soustředit na poradenství.</p> <p>Poradce může zvolit metodu KP vhodnou pro klienty i v online prostředí.</p> <p>Klient si odnesl z poradenství to, pro co si přišel.</p> <p>Ujasnění představ a očekávání před začátkem poradenství.</p>
<b>Andrea Csirke</b>	<p>Klient je spokojený. Jsou naplněna očekávání.</p> <p>Klient pošle odměnu po poskytnutém poradenství.</p>
<b>Lucie Zlatohlávková</b>	<p>Poradenství zaměřené na praxi – na reálný svět.</p> <p>Individuální poradenství – zaměřené na potřeby a přání klienta (ušité na míru klientovi v poradenství).</p>
<b>Jana Vachutková</b>	<p>Kvalitní obsah (může poradce ovlivnit)</p> <p>Kvalitnější přenos (kvalita zvuku, rychlejší internet na obou stranách...)</p> <p>Některé informace je třeba opakovat (vina špatného přenosu zvuku)</p> <p>? Jak prezentovat informace, tak aby poradce zajistil klientovu pozornost a ujistil se, že klient vnímá, je schopen poslouchat a zpracovávat informace.</p>

*Zdroj: Vlastní zpracování*

**Tabulka 12 Budoucnost online KP a celkové hodnocení online KP**

<b>Lektor/poradce</b>	<b>Budoucnost online KP a celkové hodnocení online KP</b>
<b>Alice Müllerová</b>	<i>„Online kariérové poradenství mne baví a líbí se mi. Využívám ho ve své práci ráda.“</i>
<b>Ivana Štěrbová</b>	<i>„Online KP hodnotím jako dobrou alternativu fyzického KP, které zvyšuje dostupnost KP lidem, kteří z nejrůznějších důvodů nemohou absolvovat schůzku fyzicky.“</i> <i>„Online KP má určitě budoucnost, jsem pro jeho rozvoj a rozšiřování, jen je potřeba informaci o online KP dostat ke klientům.“</i>
<b>Andrea Csirke</b>	<i>„Pro mne je lepší offline (face-to-face), dokud nebudou potřebné nástroje a platformy.“</i>
<b>Lucie Zlatohlávková</b>	<i>„Online je trend, vývoj jde dopředu. Online KP se bude určitě také rozvíjet.“</i> <i>„Hodnotím rozhodně pozitivně a doporučuji.“</i>
<b>Jana Vachutková</b>	<i>„Ze strany poradců, kteří online poradenství nabízí, je třeba udělat větší, lepší a efektivnější PR, zviditelnit se na trhu práce, mít zacílené informace vzhledem k cílové skupině – že online KP existuje. Tato služba se stává daleko dostupnější právě díky online formě (zavádění internetu i tam, kde před lety nebyl ani myslitelný) a díky rychlejšímu přenosu informací a rychlejšímu internetu celkově.“</i>

*Zdroj: Vlastní zpracování*

**Tabulka 13 Kompetence a kvality poradce, který poskytuje online poradenství**

<b>Lektor/poradce</b>	<b>Kompetence poradce, který poskytuje online poradenství</b>
<b>Alice Müllerová</b>	<p>Zná limity a přednosti online KP (pro jaké klienty je online KP vhodné a pro koho nikoliv), neustále se vzdělává.</p> <p>Schopný práce s IT technologiemi, schopnost práce s informacemi.</p> <p>Schopný udržet s mladou generací krok.</p> <p>Umí si poradit v případě obtíží (nejen technických).</p>
<b>Ivana Štěrbová</b>	<p>Technicky zdatný, připravený přizpůsobit se klientovým potřebám.</p> <p>Zkušený „psycholog“, aby dokázal z hlasu rozeznat emoce a aktuální stav klienta.</p> <p>Vynalézavost a pohotovost.</p> <p>Dokáže si poradit v každé situaci a vyřešit ji.</p> <p>Sleduje různé aplikace a programy (trendy).</p> <p>Má chuť a zájem jít s dobou.</p> <p>Nabízí i jiné alternativy a informace než ty, které klient zná (např. LinkedIn). Umí klienta nasměrovat.</p>
<b>Andrea Csirke</b>	<p>Schopný pracovat s aplikacemi/programy.</p> <p>Nemít komplexy, přizpůsobivý a kreativní.</p> <p>Chuť sám na sobě pracovat.</p>
<b>Lucie Zlatohlávková</b>	<p>Empatický, trpělivý, je člověk z oboru. Umí dobře reagovat na otázky klientů a pružně reagovat na nově vzniklé situace (technické problémy). Umí poradit, umí ovládat alespoň některé aplikace a mít variantu. Sleduje nové trendy v oblasti personalistiky, v oblasti IT.</p> <p>Pracuje: na svém osobním online marketingu, sám na sobě osobnostně.</p>
<b>Jana Vachutková</b>	<p>Umí naslouchat, má patřičné vzdělání a odbornost v dané oblasti poradenství. Má zkušenosti z poradenství.</p> <p>Vědomí, že kontakt není osobní, nýbrž online (zná specifika)</p> <p>Otevřený vůči zkušenostem, klientům samým, disponuje velkou mírou empatie. Má chuť dále se vzdělávat a mít kolegu-poradce, který se v dané oblasti pohybuje, je profesně starší a může mu dát zpětnou vazbu.</p>

*Zdroj: Vlastní zpracování*

**Tabulka 14 Pro jakou cílovou skupinu není vhodné online KP?**

<b>Lektor/poradce</b>	<b>Pro jakou cílovou skupinu není vhodné online KP?</b>
<b>Alice Müllerová</b>	Pro ty, kteří se necítí dobře v online prostředí a nemají dostatečné dovednosti v práci s PC.
<b>Ivana Štěrbová</b>	Pro osoby sociálně slabé. Starší lidé, kteří neovládají digitální technologie natolik, aby mohli být v rámci online KP v klidu a mohli se soustředit na poradenství. Pro ty, kteří nejsou zvyklí vnímat druhého z obrazovky na PC.
<b>Andrea Csirke</b>	Pro ty, kteří jsou technicky někde mimo.
<b>Lucie Zlatohlávková</b>	Možná pro starší generaci by mohl být problém zorientovat se v online prostředí a poradit si s technickými problémy (zapnout webkameru, sluchátka aj.). Ale věřím, že generace padesátníků nebo šedesátníků dokáže nainstalovat Skype (nebo jim někdo pomůže). Nic není nemožné, je to spíše o technických schopnostech a ochotě učit se novým věcem.
<b>Jana Vachutková</b>	Pro ty, kteří nemají dostatečný intelekt a nejsou ani uživatelsky zdatní v práci s počítačem. Pro ty, co si neumí založit např. účet na Skype, vyhledat kontakty, zavolat.

*Zdroj: Vlastní zpracování*

**Tabulka 15 Práce s klienty v krizi**

<b>Lektor/poradce</b>	<b>Práce s klienty v krizi</b>
<b>Alice Müllerová</b>	<b>ANO</b> (Inbáze, ženy cizinky) / <b>NE</b> („Cesta pro mladé“)
<b>Ivana Štěrbová</b>	<b>ANO</b> (Ve více než 60 % se alespoň okrajově dotkneme vztahových či jiných osobních problémů.)
<b>Andrea Csirke</b>	<b>ANO</b> (Klienti řeší kariéru, ale i něco z osobního života.)
<b>Lucie Zlatohlávková</b>	<b>NE</b>
<b>Jana Vachutková</b>	<b>ANO</b> (krizová intervence) / <b>NE</b> („Cesta pro mladé“)

*Zdroj: Vlastní zpracování*

**Tabulka 16 Příprava na online KP**

<b>Lektor/poradce</b>	<b>Příprava na online KP</b>
<b>Alice Müllerová</b>	<p>Předem se naladit na to, že bude následovat poradenství, naladit se na klienta.</p> <p>Prostudování CV, portfolia, dalších dokumentů (dokument budí nějaký dojem, který zmíním na začátku poradenství. Někdy to pomůže otevřít důležité téma pro klienta).</p>
<b>Ivana Štěrbová</b>	<p>Prostudování CV.</p> <p>Příprava materiálů na modelový pohovor k fiktivní pracovní pozici, o kterou se jedinec uchází, aby byla situace co nejvíce autentická.</p> <p>Na začátku poradenství s klientem a řešíme otázku motivace, většinou to nevyžaduje přípravu.</p>
<b>Andrea Csirke</b>	<p>Na první setkání se nepřipravuji, před dalším setkáním se podívám do poznámek, co jsme stačili probrat na minulém poradenství s klientem, jaký domácí úkol dostal. Někdy si dávám DÚ sama, ale většinou doma už moc nepracuji.</p>
<b>Lucie Zlatohlávková</b>	<p>Předem prohlédnout CV (během poradenství zpětná vazba na něj).</p> <p>Připravená prezentace (Prezi/PowerPoint), kterou nahraji do systému</p>
<b>Jana Vachutková</b>	<p>Pečlivé přečtení CV studenta, jaké má zkušenosti, jaký obor studuje.</p>

*Zdroj: Vlastní zpracování*

**Tabulka 17 Optimální délka poradenství online (videokonference/internet. telefonie)**

<b>Lektor/poradce</b>	<b>Optimální délka poradenství online</b>
Alice Müllerová	60 – 90 minut
Ivana Štěrbová	60 – 90 minut
Andrea Csirke	90 minut první setkání, poté 60 – 90 minut
Lucie Zlatohlávková	90 minut (optimální), záleží na motivaci jedince - dle toho je možné poradenství zkrátit/prodloužit
Jana Vachutková	90 minut

*Zdroj: Vlastní zpracování*

**Tabulka 18 Očekávání a nároky klientů při vstupu do online poradenství**

<b>Lektor/poradce</b>	<b>Očekávání a nároky klientů</b>
Alice Müllerová	Příliš očekávání neměli. Byli otevření, co přijde a nemuseli jsme spolu řešit např. krizi.
Ivana Štěrbová	Stejně jako u osobních setkání. Značně motivovaní tím, že ušetří čas za dojíždění a mohou se místo toho věnovat svým koníčkům nebo rodině (nebo plněním úkolů, které z našich schůzek vyvstanou).
Andrea Csirke	Chtějí poradit, přicházejí pro radu, chtějí rychlé řešení (já informuji o možnostech).  Chtějí diagnostické nástroje (odkazují na psychology a Úřady práce).
Lucie Zlatohlávková	Někteří neměli žádná očekávání, ať už v kladném (nechali se překvapit, co přijde během poradenství) nebo záporném slova smyslu (nebyli příliš motivováni).
Jana Vachutková	Neměli příliš očekávání. Jen studenti posledních ročníků chtěli znát názor na jejich CV, aby je to prodalo a chtěli sestavit správně motivační dopis.

*Zdroj: Vlastní zpracování*



**Tabulka 19 Psychohygienu poradce**

<b>Lektor/poradce</b>	<b>Psychohygienu poradce</b>
<b>Alice Müllerová</b>	Max. dva klienty za sebou za půlden, poté přestávka. Před poradenstvím koncentrace na klienta, využívání představ/fantazie, vizualizace hladkého průběhu rozhovoru, uspokojivého výsledku. Po skončení poradenství: odpočívání fyzicky (protáhnout se, uzemnit se, vytřepat – zbavit se stresu).
<b>Ivana Štěrbová</b>	Plavání v bazénu (2x/týden – v mých silách) Max. 4 klienty/den, mezi klienty alespoň 15 min. pauza, Po dvou klientech pauza hodinová (např. na oběd), absolutní relaxace. Někdy nereálné dodržet výše zmíněné, proto pasivní činnost (seriál).
<b>Andrea Csirke</b>	Encountrová setkání (nejvíc mi pomáhá: 4x/rok), intervize, supervize.
<b>Lucie Zlatohlávková</b>	Dopřát si to, co mám ráda (pro někoho pohyb, dobrá káva, čokoláda, cigareta...)
<b>Jana Vachutková</b>	Zvolit optimální interval mezi klienty (60 min.). Max. 4-5 klientů/den (následně druhý den jen 1 klienta). Změnit prostředí, jít se projít, proběhnout, mít pohyb.

*Zdroj: Vlastní zpracování*

**Tabulka 20 Práce se zpětnou vazbou v poradenství**

<b>Lektor/poradce</b>	<b>Práce se zpětnou vazbou v poradenství</b>
<b>Alice Müllerová</b>	<p>„V rámci Cesty pro mladé: evaluační dotazníky pro žáky/studenty.“            „Se zpětnou vazbou pracuji v průběhu i na konci poradenství.“ (Co si klient odnáší z dnešního poradenství? Co mu přišlo nejzajímavější?)</p>
<b>Ivana Štěrbová</b>	<p>„Zpětnou vazbu dostávám hned po poradenství (ptám se na ni).“            „V rámci projektů řeší spíše projektoví manažeři.“            „Setkávám se více s pozitivní zpětnou vazbou, ale když ne, tak se zamyslím, co bych mohla do příště udělat lépe.“</p>
<b>Andrea Csirke</b>	<p>„Klienti mi dávají zpětnou vazbu ústně i písemně (www stránky: Reference).  <b>Začátek poradenství:</b> shrnu, co klienta během poradenství čeká a zeptám se na jeho očekávání.  <b>Na konci:</b> zeptám se, jestli se naplnila jeho očekávání.  <b>Při opakovaných poradenstvích:</b> po 3. setkání se zeptám, zda se ubíráme správným směrem nebo zda můžeme něco změnit, poupravit nebo jestli chce skončit.“</p>
<b>Lucie Zlatohlávková</b>	<p>„Na začátku poradenství po představení scénář, jak bude poradenství probíhat a zeptala se, jaká mají klienti očekávání. Byla jsem přístupná variantám, co chtějí ode mne slyšet a co chtějí řešit. Zpětná vazba na dokumenty (CV, motivační dopis, LinkedIn, portfolio aj.). V závěru poradenství: jestli se dozvěděli vše a jestli se naplnila očekávání.“</p>
<b>Jana Vachutková</b>	<p>„Pracuji s ní pořád – v úvodu po představení scénáře poradenství se ptám, jestli je to za něj takto v pořádku.  <b>V průběhu:</b> ujišťuji se, že všemu rozumí, že se věnujeme právě tomu, co ho zajímá,  <b>Na konci:</b> zda poradenství splnilo očekávání a co můžeme ještě udělat, aby byl spokojený, co mohu udělat do příště lépe, aby bylo poradenství více kvalitním.“</p>

Zdroj: Vlastní zpracování

## 7 Projekt: „Cesta pro mladé“

Projekt „Cesta pro mladé – Cesta k uplatnění na trhu práce“ byl realizován při Fondu dalšího vzdělávání (FDV), který je státní příspěvkovou organizací Ministerstva práce a sociálních věcí ČR a veřejnou institucí, která zastřešuje projekty k podpoře vzdělávání dospělých. (Fond dalšího vzdělávání, online)

Cílem projektu „Cesta pro mladé“ je propojovat studenty a firmy, vytvářet mezi nimi kontakty a dát oběma stranám šanci – firmám vybrat si nového kolegu a studentům udělat si praxi v oboru, který studují a který je baví. Doba realizace projektu byla od 1. 4. 2016 – 31. 3. 2020, ale k 30.06.2018 byla ukončena. Počet studentů, které bylo v plánu podpořit 4 500. Délka vzdělávacího kurzu (stáže) byla min. 80 hodin a max. 240 hodin (1 až 6 měsíců). Rozpočet byl stanoven na 267 300 896 Kč. Projekt „Cesta pro mladé“ byl financován z Evropského sociálního fondu (ESF) prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost a ze státního rozpočtu ČR. (Stáže s Cestou pro mladé v kostce, Cesta pro mladé, 2017)

V rámci „Cesty pro mladé“ měli studenti příležitost zúčastnit se stáže. Ta se skládala z praxe, z kurzu měkkých kompetencí a z poradenského pohovoru. Praxe pro studenty probíhala přímo ve firmě pod vedením zkušených mentorů. Studenti mají na výběr z širokého portfolia firem a pozic. Kurz měkkých kompetencí byl pro studenty zdarma a studenti si díky němu vylepšili své dovednosti v oblasti komunikace, stress managementu, time managementu a práce s informacemi. Během poradenství mohl poradce (HR odborník či poradce) žákům / studentům pomoci aktualizovat CV a předat tipy na aktuální trendy a požadavky u pohovorů. Dalšími výhodami pro studenty bylo obdržení certifikátu (absolvování vzdělávacího kurzu), proplacení cestovného i ubytování (i na koleji), možnost získat nabídku stálého zaměstnání, možnost hlásit se k více stážím najednou a domluvit se na stáži na míru žákovi/studentovi. (Stáže s Cestou pro mladé v kostce, Cesta pro mladé, 2017)

Na druhé straně měl projekt pro zapojené společnosti velkou výhodu ve spolupráci se studenty. Ti do firem často přinášeli nový pohled a podněty. Společnostem byly uhrazeny náklady na mentora, kterého si firma sama určila. Zapojily se firmy, státní a neziskové organizace. Jednalo se o to najít partnery z řad firem a organizací, jež ctí

smysl vzdělávání mladých a chtějí předat zkušenosti mladým lidem. (Výhody pro firmy, Cesta pro mladé, 2017)

Projekt byl určený pro studenty posledních čtyř semestrů vysoké školy (v bakalářském nebo magisterském programu, tedy 2. až 5. ročníku, příp. v doktorském programu), posledních čtyř semestrů vyšší odborné školy, posledního ročníku střední školy a jednoletého denního studia jazykové školy. Platilo pro studenty prezenčního studia ve věku do 26 let včetně (případně do 28 let, studoval-li student v doktorském programu). Student se musel zapojit ještě před složením závěrečné zkoušky. (Můžete se do stáží s Cestou pro mladé zapojit i vy?, Cesta pro mladé, 2017)

Zapojené firmy hodnotily stáže s Cestou pro mladé nadprůměrně. Celých 98 % by se znovu zapojilo do projektu. Pro 87 % poskytovatelů je praxe, kterou u nich stážista získal tak cenná, že by při výběrovém řízení u nich ve firmě znamenala značnou konkurenční výhodu. Firma nabídla stážistovi v 50 % další spolupráci a ve 30 % nabídku spolupráce se stážistou zvažuje. Firmy hodnotily spolupráci s Cestou pro mladé na 9,2 (10 maximum). Firmy na stážích nejvíce oceňovali vyzkoušení si potenciálního zaměstnance (57 %), návaznou spolupráci se studentem a získání nových námětů a inovativních řešení (47 %), možnost získat příspěvek do rozpočtu firmy (42 %), získání potřebné výpomoci v organizaci (37 %), zvýšení povědomí o společnosti prostřednictvím projektu (14 %), možnost rozvinout interní firemní vzdělávací procesy (11 %). (Jak hodnotí stáže zapojené firmy, Cesta pro mladé, 2018)

Stáže, na které se nemohli žáci/studenti přihlásit, byly u společností, u kterých žáci/studenti již v minulosti pracovali nebo s níž byli jakýmkoli způsobem spojeni (jednatel, člen představenstva apod.) nebo u společností, kde byla mentorem stáže osoba, která měla vůči účastníkům projektu statut osoby blízké (existoval mezi nimi např. manželský/partnerský vztah, příbuzenský vztah v přímé linii nebo obdobný vztah). V rámci stáže doložili potvrzení o studiu, podepsali smlouvu, vyplnili dva dotazníky, a zaevidovali v den docházky činnosti, které vykonávali. (Můžete se do stáží s Cestou pro mladé zapojit i vy?, Cesta pro mladé, 2017)

Poradenství byla poskytována účastníkům projektu v osobní nebo online formě. V poradenství působilo celkem 11 lektorů/poradců. Lektoři osobních poradenství působili v Praze nebo v Brně. Lektoři online poradenství se s účastníky spojovali

většinou z domova nebo ze své kanceláře či pracoviště. V Praze poskytovalo osobní poradenství celkem 6 poradců (4 ženy a 2 muži). V Brně poskytovaly osobní poradenství tři poradkyně. Poradenství bylo realizováno primárně skrze aplikaci BigBlueButten. Pokud se vyskytl technický problém, přistupovalo se k jiným aplikacím (nejčastěji Skype, Google Hangouts, WhatsApp) nebo bylo možné poradenství realizovat i po telefonu.<sup>9</sup>

V projektu „Cesta pro mladé“ většina žáků a studentů volila spíše online poradenství před osobním setkáním, a to i v případě, že se poradce nacházel v tom samém městě nebo i v případě, že účastníkům projektu byla cesta za poradcem proplacena. Ve výkonově orientované společnosti jsou studenti prezenčního studia na vysokých školách mnohdy nuceni zvládat studium, práci (brigády, stáže aj.), a proto se i v projektu projevil enormní zájem o online formu poradenství. Čas preferovaný touto cílovou skupinou byl v online poradenství oproti osobnímu posunut (mnohá odpolední online poradenství začínala v intervalu 17. - 20. hod.). Viz Příloha 18, grafy 1-8.

---

<sup>9</sup> Vlastní zkušenost v projektu „Cesta pro mladé“. – Pozn. autorky.

## 8 Hodnocení poradenství projektu „Cesta pro mladé“

V rámci projektu „Cesta pro mladé“ při FDV hodnotili v evaluačních dotaznících účastníci projektu (většinou žáci posledních ročníků SŠ a studenti VŠ) mj. i samotné poradenství.

V rámci projektu bylo vysláno celkem 1140 poradenství (83 % online, 17 % osobně). Realizováno bylo celkem 876 poradenství (83 % online, 17 % osobně). Účastníci projektu absolvovali celkem 829 poradenství (82 % online, 18 % osobně) a s výhradou absolvovali celkem 42 poradenství (86 % online, 14 % osobně). Pět účastníků projektu mělo poradenství neabsolvované (všichni online formou).<sup>10</sup>

V evaluačních dotaznících, které vyplňovali žáci a studenti (účastníci projektu), bylo celkově 6 otázek, které byly zaměřené na poradenství. Seznam otázek – viz Příloha 12.

Za rok 2017 a 2018 bylo zasláno celkem **863 evaluačních dotazníků** (63 % v roce 2017 a v roce 2018: 37 %). Graf 20 v Příloze 18 bakalářské práce graficky znázorňuje poměr zasláných evaluačních dotazníků v r. 2017 a 2018 (v %).

**Některá fakta z evaluačních dotazníků vyplňovaných účastníky projektu (žáky a studenty):**

- Pro **41 %** respondentů **byla důležitá osoba lektora poradenství/poradce** a pro **59 %** respondentů **nebyla důležitá** v momentě přihlašování se na poradenství.
- **78 %** respondentů hodnotilo poradenství jako **nadprůměrně zajímavé** (tj. 8, 9, 10), z toho **41 %** jej hodnotilo na škále 0-10 právě desítkou.
- **2,3 %** respondentů hodnotilo poradenství jako **nezajímavé nebo spíše nezajímavé** (tj. 0, 1, 2, 3), z toho **0,3 %** jej hodnotilo na škále 0-10 právě 0.
- **66 %** respondentů hodnotilo poradenství jako **nadprůměrně přínosné** (tj. 8, 9, 10), z toho **36 %** respondentů jej hodnotilo na škále 0-10 právě 10.
- **2,5 %** respondentů hodnotilo poradenství jako **nepřínosné nebo spíše nepřínosné** (tj. 0, 1, 2, 3), z toho **0,2 %** jej hodnotilo na škále 0-10 právě 0.

---

<sup>10</sup> Data byla sesbírána z interního systému SEP projektu „Cesta pro mladé“. – Pozn. autorky.

- **85 %** respondentů bylo **nadprůměrně spokojeno** s osobou lektora poradenství (tj. 8, 9, 10), z toho **51 %** hodnotilo osobu lektora poradenství právě 10.
- Pouze **1 %** respondentů bylo **nespokojeno** s osobou lektora poradenství (tj. 0, 1, 2, 3), z toho 0,3 % hodnotilo osobu lektora poradenství na škále 0-10 právě 0.

### **8.1 Poradenství hodnocená nadprůměrně**

V roce 2017 bylo celkem 80 žáků/studentů, pro které byla důležitá osoba lektora, a kteří hodnotili na škále 0-10 přínos poradenství, spokojenost s obsahem poradenství i samotného lektora číslem 10. V roce 2018 (leden-červen) jich bylo celkem 56.

V roce 2017 bylo celkem 65 žáků/studentů, pro které nebyla důležitá osoba lektora, a kteří hodnotili na škále 0-10 přínos poradenství, spokojenost s obsahem poradenství i samotného lektora číslem 10. V roce 2018 (leden-červen) jich bylo celkem 47.

Specifičnost projektu „Cesta pro mladé“ tkvěla v rámci modulu poradenství v tom, že výstupem poradenství byl aktualizovaný životopis, nově vytvořený nebo upravený profil na LinkedIn nebo nově zpracované či aktualizované portfolio. Proto se v evaluačním dotazníku objevovalo nejvíce komentářů právě na tyto dokumenty.

V Příloze 13 jsou uvedeny příklady nejvíce oceňovaných atributů práce poradce v oblasti tvorby životopisu a portfolio.

Žáci/studenti také oceňovali, že mohli spolu s poradcem prokonzultovat již existující motivační dopis a následně jej upravit přímo na svou osobu, pro konkrétní pracovní pozici a pracovní prostředí a že se dozvěděli, proč je vhodné a žádoucí psát motivační dopis.

Pokud jde o LinkedIn, žáci a studenti hodnotili kladně, že jim lektor/poradce představil profesní síť LinkedIn, její význam a shrnul výhody. Dále oceňovali, že jim poradce sdělil, jak se prezentovat na této sociální síti, jak udělat nejlepší dojem a jak se svým profilem dále pracovat. Ti stážisté, kteří zatím s LinkedIn neměli žádnou zkušenost, ocenili pomoc s vytvořením profilu na LinkedIn. Pro ty, kteří již měli profil na LinkedIn vytvořený, byla cenná zpětná vazba na něj. V obou případech stážisté ocenili, když měli prostor pro své dotazy týkající se profesní sítě. Žáci/studenti v poradenství

kladně hodnotili i tipy na další sebevzdělávání online i offline, tipy na odborná videa, šablony pro lepší grafické zpracování CV.

Pokud měli studenti zájem dozvědět se informace k pracovnímu pohovoru/výběrovému řízení přímo od odborníka, v evaluačních dotaznících oceňovali, že je poradce provedl celým procesem přijímacího pohovoru, že dostali rady k průběhu přijímacího řízení a mohli se seznámit s částí procesu ucházení se o pracovní místo.

Ocenili také možnost konzultace konkrétních příkladů přihlášek na výběrová řízení a jak odpovídat na určité otázky personalisty / zaměstnavatele na pracovním pohovoru, jak se chovat a vystupovat (sebereprezentace u VŘ) na pracovním pohovoru, jak uspět a zaujmout, na co si dát pozor, jaké jsou nejčastější chyby a jak nahlíží na účastníky výběrového řízení personalista.

Studenti byli vděční také za veškeré rady/informace/pomoc při vyhledávání zaměstnání/práce (i týkající se budoucího hledání zaměstnání). Poradce jim poskytl vhled do problematiky hledání zaměstnání, nastínil možnosti, kde hledat práci. Studenti ocenili skutečnost, že mohli prokonzultovat své pracovní příležitosti.

V evaluačním dotazníku vyzdvihli žáci/studenti také obecně i získání nových a aktuálních informací, poznatků z praxe přímo od někoho, kdo se o danou tematiku zajímá a pracuje s ní. Ocenili praktické rady, které se nikde nedočkou a které se ve školách neučí.

Objevovaly se také specifické odpovědi, které se týkaly ocenění zejména toho, jak to funguje v různých firmách, kancelářích (jaká je firemní kultura – pozn. autorky) a jak navazovat kontakty. Dozvěděli se informace o finanční situaci na trhu práce, a jak jsou absolventi daného oboru vzhledem k pracovní pozici finančně hodnoceni. Ocenili také, že dostali zhodnocení přínosů vstupu na český a zahraniční trh práce nebo že jim poradce pomohl s plánováním a rozvržením času a zvládnutím stresu (do života, k obhajobě bakalářské práce). Oceňovali také kladně, když jim lektor zaslal dodatečně ještě některé zajímavé odkazy (na e-mail nebo přes chat – poznámka autorky), široké spektrum zajímavostí, informací a tipů (např. tipy na online kurzy a další vzdělávací kurzy-obecně i přímo pro obor, který studují).



**Studenti, kteří potřebovali pomoc s určitým nasměrováním, ocenili v poradenství a následně promítli do evaluačního dotazníku následující důvody kladného hodnocení poradenství:**

- Rozhovor nad vlastní kariérou a životní vizí, který se dotýkal témat, jimiž se doposud žák / student nezabýval. Výsledkem bylo uvědomění si důležitosti přemýšlet a definovat si vlastní zájmy a cíle.
- Konzultace kariérových možností.
- Rozhovor o budoucích možnostech.
- Informace k hledání budoucího zaměření.
- Celkového ucelení myšlenek k tématu dalších kroků v plánování kariéry (zaměstnání).
- Ujasnění si, kteřou cestou se při volbě práce chce žák / student vydat.
- Mohli s poradcem prokonzultovat své silné stránky.

U žáků středních škol a u studentů v bakalářském programu se objevovalo kladné hodnocení na pomoc ze strany poradce při výběru dalšího studia, a že mohli položit otázky týkající se přijímacích zkoušek na konkrétní VŠ. Studenti, kteří měli na dosah konec studia v bakalářském nebo magisterském programu na VŠ (nebo studium na VOŠ), ocenili také rady, kam dál po studiu.

Pokud žáci / studenti hodnotili v evaluačním dotazníku poradce, zmiňovali, že jim vyhovoval individuální, osobní, milý a velmi profesionální přístup. Ocenili, že poradce byl člověk z praxe, profesionál a odborník na dané téma, který se orientuje v aktuálních trendech. Někteří s nadšením kvitovali, že mluvili s člověkem z HR oboru (dostali pohled HR odborníka), že mohli mluvit přímo s někým, kdo pohovory vede (přímo s personalistou). Někteří na druhou stranu ocenili, že si mohli vybrat zkušenou poradkyni. V Příloze 14 Jsou shrnuty hodnocení studentů architektury.

Žáci a studenti vyzdvihovali etické chování poradce, že bylo poradenství vedeno ve vzájemné úctě a že se poradce o ně opravdu zajímal (o jejich potřeby, názory a požadavky). Z hlediska vedení rozhovoru ocenili to, že poradce mluvil srozumitelně, že žáka / studenta akceptoval a převládal partnerský přístup.

### **Dále byly u poradce vyzdvihovány tyto osobnostní kvality:**

- vstřícnost,
- příjemné vystupování,
- snaha a ochota pomoci,
- dává prostor pro vyjádření myšlenek a pocitů,
- umí vhodně rozebrat problémy, s nimiž se často žáci / studenti setkávají (např. při pracovních pohovorech),
- umí pracovat se sebevědomím klienta (např. u jedné absolventky projektu: „*Utvrzení, že nejsem úplně marná, jak si o sobě myslím.*“)
- umí pracovat se zpětnou vazbou,
- umí pracovat s vizemi klienta,
- umí pochválit a naladit se na situaci klienta.
- znalosti a rozhled poradce v dané problematice,
- vzájemné porozumění a porozumění tématu i studijnímu oboru, oboru činnosti (např. „*všemu opravdu rozuměla...*“),
- sdílení osobních zkušeností ze strany poradce (včetně sdílení vlastních zkušeností ze zahraničí).

Na samotném poradenství oceňovali žáci/studenti to, že existovala možnost/příležitost konzultovat s poradcem, že poradenství bylo věcné a konstruktivní, na vysoké úrovni (lektor, předané informace, věnování se tématu, který klient chce...), že proběhlo v přátelské rozpravě a došlo i k vzájemnému obohacení (poradce studenta, student poradce), že nešlo jen o nudnou přednášku a výčet chyb a že měli možnost celkového zhodnocení kurzu/poradenství. V Příloze 15 jsou uvedeny důvody, proč žáci a studenti hodnotili poradenství jako přínosné.

### **Hodnocení poradenství slovensky hovořícími žáky a studenty v projektu**

Pokud žáci/studenti hodnotili v evaluačním dotazníku obsah poradenství jako přínosný na škále 8–10 (Velmi přínosný – 10), museli svou volbu zdůvodnit. Níže jsou uvedena zdůvodnění slovensky mluvících žáků/studentů (celkem 24), v nichž se vyjadřují, proč poradenství hodnotili jako přínosné. Z tohoto počtu (24) bylo celkem 7 udělených v roce 2017, zbývajících 17 v roce 2018, a to pouze za jeden půlrok (leden – červen). Pro žáky a studenty, kteří hodnotili v roce 2017 přínosnost poradenství na škále 8–10

jako přínosné, byla osoba lektora při přihlašování se na poradenství důležitá ve třech případech. Kdežto v roce 2018 byl stav takřka vyrovnaný. Ze 17 žáků a studentů odpovědělo celkem 8, že osoba lektora/poradce<sup>11</sup> byla pro ně v momentě přihlašování se na individuální poradenství online důležitá, pro 9 z nich nikoliv. Spokojenost s lektorem a zajímavost obsahu poradenství se pohybují ve všech případech za rok 2017 a 2018 u slovensky mluvících žáků a studentů na škále 8–10. V Příloze 16 se nachází seznam toho, co bylo oceňováno v poradenství slovensky hovořícími žáky a studenty v projektu „Cesta pro mladé“.

## 8.2 Nepřínosná poradenství

Pokud žáci/studenti hodnotili v evaluačním dotazníku obsah poradenství jako nepřínosný na škále 0-2, museli svou volbu zdůvodnit. Níže jsou uvedena vyjádření a zdůvodnění žáků/studentů, proč poradenství s konkrétním lektorem/poradcem hodnotili jako nepřínosné. Z 863 zaslaných evaluačních dotazníků (z 876 realizovaných poradenství) bylo uděleno za období 1/2017-6/2018 celkem 11 negativních komentářů, z toho v roce 2017 (leden-prosinec): 8. Tři z nich byly v první polovině roku, zbývajících pět v druhé polovině roku. Pro stážisty, kteří udělili negativní komentář v roce 2017, nebyla důležitá osoba lektora v šesti případech (v poměru 6:2). V čtyřech případech z 8 se nepřínosnost týkala samotného obsahu poradenství, ve dvou případech o kombinaci samotného obsahu poradenství a osoby lektora poradenství. Ve zbývajících dvou případech stážisti hodnotili obsahovou stránku poradenství i osobu poradce na škále 0-10 průměrně.

V roce 2018 (leden-červen) byly uděleny celkem 3 negativní komentáře. Tyto komentáře se týkaly buď tématu (nedozvěděli se nic nového), samotné osoby lektora poradenství nebo naopak osoba lektora poradenství byla hodnocena 10, ale poradenství (resp. obsah poradenství) studentce přišlo jako nutnost, jelikož považovala rady týkající se pracovního pohovoru za předčasné vzhledem ke stávajícímu studiu na VŠ. Pro dva stážisty ze tří, kteří udělili negativní komentář v roce 2018, nebyla důležitá osoba lektora poradenství při výběru lektora (tj. v poměru 2:1). Ve dvou

---

<sup>11</sup> V evaluačním dotazníku projektu „Cesta pro mladé“ (FDV) je poradce označován jako lektor.

případech ze tří se nepřínosnost týkala samotného tématu, ale osobu lektora/poradce hodnotí na škále 0-10 průměrně či nadprůměrně.

Z 11 nespokojených komentářů k poradenství byla pro tři studenty na začátku při výběru poradce důležitá osoba lektora/poradce. Jeden z těchto tří studentů hodnotil přínosnost, obsahovou stránku poradenství i poradce na škále 0-10 nulami právě kvůli samotné osobnosti poradce.

Důvody, proč hodnotili žáci a studenti poradenství jako nepřínosné, byly jak k poradci, k jejich způsobu vedení poradenství, tak i k výběru tématu, kterému se věnovali po dobu poradenství. Nejčastější důvody jsou uvedeny v Příloze 17.

## 9 Shrnutí

Poradci při spojení s klientem využívají nejrůznější aplikace (Skype, WhatsApp, GoogleHangouts, méně již Viber) a poradci z projektu „Cesta pro mladé“ také webinářovou aplikaci BigBlueButten. Ve všech případech se věnují poradci jen individuálnímu online kariérovému poradenství (skupinové není vůbec zastoupeno).

Témata, se kterými přichází klienti / studenti do online kariérového poradenství, jsou veskrze stejná jako u jiných forem kariérového poradenství (telefon, osobní poradenství) a v projektu „Cesta pro mladé“ bylo nejvíce času věnováno podávání zpětné vazby na CV, motivační dopis, portfolio nebo již existující profil na LinkedIn, což vycházelo z potřeb samotného projektu. Pokud zbýval čas, mohli se poradci v projektu „Cesta pro mladé“ věnovat dalším tématům, která studenty zajímala. Studenti oceňovali, když se jich poradce na začátku online poradenství zeptal na jejich očekávání, což všichni poradci praktikují. Mnohdy se v poradenství dotkli také osobních témat, která mají vliv na kariéru a kariérní rozhodování. Téma krize nebylo v rámci online poradenství příliš zastoupeno, ale sami poradci přiznávají, že i při realizaci (nejen online) kariérového poradenství je toto téma přítomné.

Při online kariérovém poradenství většinou poradci využívají poradenský rozhovor, prvky koučování nebo samotné koučování. Jedna z pěti poradkyň zasílá, pokud o to klient / student projeví zájem, také odkazy na testy, které si poté může sám vyplnit. Poradci doporučují v případě zájmu klienta některé z dalších webových stránek/portálů (nejčastěji web. stránky zaměstnavatelů, pracovní portály, odkazy na dobrovolnictví, Erasmus, probíhající projekty nebo konkrétní tipy na šablony CV dle moderního stylu). Studenti v evaluačních dotaznících vítali tuto variantu.

Mezi specifika online kariérového poradenství řadí poradci mj. flexibilitu (rychlou dostupnost odkudkoliv, časovou nenáročnost), ale také občas se vyskytující technické obtíže. Dále přiznávají, že někteří jedinci se mohou prostřednictvím online KP lépe otvírat. Poradci se nejvíce setkávají při online poradenství s cílovou skupinou mladých lidí (většinou žáci či studenti), ale občas mají i klienty starší nebo cizince.

Aby se poradci cítili komfortně, potřebují zejména klidné prostředí, pohodlí, psací potřeby a tekutiny. Kvalitní online KP pro ně spočívá v dobrém technickém zázemí a rychlém připojení na internet, ve spokojenosti klienta v průběhu a na konci

poradenství, naplnění jeho očekávání a v tom, když dostanou za poskytnutou službu zapláceno. Poradci by uvítali buď společnou online platformu, kde se budou setkávat klienti a poradci, budou zde další nástroje pro poradce, možnost sdílení a sebevzdělávání a bude dostatečně kvalitní internetové spojení (bez přerušování). Online KP hodnotí poradci, stejně jako většina studentů v projektu „Cesta pro mladé“, velmi pozitivně. Je to dáno zejména tím, že se mohou kdykoliv a odkudkoliv s poradcem spojit (přes nejrůznější aplikace a techniku) a že byla naplněna očekávání. Studenti ocenili i to, že časy poradenství byly vypsány i v pozdně odpoledních a večerních hodinách a byl tím respektován fakt, že studenti při studiu pracují nebo jsou na stážích.

Poradci vyzdvihovali kompetence poradce tradiční (dle NSP/NSK), ale větší důraz byl kladen na IT kompetence, schopnost pracovat pod stresem a schopnost nalézat řešení problémů (nejen technického rázu). Kvalitní poradce očima studentů je člověk empatický a komunikativní, odborník s partnerským přístupem, s přehledem v oboru vzdělání klienta. Je to člověk se smyslem pro humor, který umí naslouchat, reagovat na dotazy aj.

Poradci se shodli, že online KP není pro ty klienty, kteří nemají alespoň základní IT dovednosti, nemají potřebné technické zázemí (nebo klid na přemýšlení), jsou ze sociálně slabšího prostředí. Dále se shodli, že online KP je využitelné i pro starší generaci a pro některé typy jedinců může být lepší variantou než osobní (např. studenti IT oborů). Online poradenství hodnotili všichni poradci kladně, někteří jako výborný komplement k osobnímu poradenství.

Většina poradců se na online KP připravuje. Pokud poradci pracují se životopisy, tak si dopředu zaslané CV přečtou a prostudují si např. některé webové stránky stávajících nebo minulých zaměstnavatelů. Jedna z poradkyň se na první poradenství nepřipravuje, ale při opětovném setkávání s klientem si před poradenstvím projde poznámky z předchozího poradenství.

Dle vyjádření většiny poradců studenti neměli od online KP (a poradenství celkově) příliš očekávání. Někteří studenti se nechali překvapit, co jim online poradenství přinese, jiní přicházeli s určitou představou, co by se chtěli během poradenství dozvědět. Kariéroví poradci, kteří pracují s klienty online, by měli dle vyjádření všech

poradců umět odpočívat (z hlediska psychohygieny). Pro někoho je to: najít si koníčka, změnit prostředí, vyměnit mentální aktivitu za fyzickou, dopřát si to, co má poradce rád po realizaci poradenství aj.

Průměrná délka jednoho individuálního kariérového poradenství je (v případě videokonference, volání přes internet) 90 minut (nejméně však 60 minut) a se zpětnou vazbou pracují všichni poradci, a to v celém průběhu poradenství i po skončení poradenství. Na všechny výzkumné otázky byly nalezeny odpovědi.

## 10 Doporučení

Kariéroví poradci by měli technické vymoženosti přijmout, neměli by ustrnout a měli by se neustále vzdělávat nejen v metodologii, ale také pracovat na sobě po osobnostní stránce. Při výskytu technických obtíží by měl poradce zachovat profesionální přístup a na základě charakteru problému zvolit vhodnou variantu/řešení problému. Pokud jde o poruchu, která se týká samotné aplikace, po domluvě s klientem zvolit takovou aplikaci, kterou klient preferuje a zároveň poradce ji alespoň na základní úrovni ovládá. V této souvislosti je žádoucí sledovat trendy v preferencích aplikace danou cílovou skupinou.

Samotné klienty můžeme při řešení technických problémů zapojit. Např. u studentů z oboru IT, kteří mohou spolu s poradcem problém rychle vyřešit. Zároveň by poradce neměl předjímat, že všichni klienti z mladší generace jsou technicky zdatní, a proto je vhodné umět klienta správně instruovat (např. po telefonu), pokud řeší v aplikaci nějaký problém. Při výskytu technických problémů (např. echo, vypadávání zvuku) je třeba hned tuto skutečnost oznámit. Poradce by se měl na začátku poradenství na této skutečnosti s klientem domluvit, stejně tak na tom, že pro efektivní práci je zapotřebí, aby nebyl nikým v průběhu poradenství rušen.

Mladší generace je zvyklá být online a využívá informačně-komunikační technologie prakticky od dětství. Pro kariérového poradce, který pracuje s touto cílovou skupinou, by mělo být velkou výzvou naučit se s technologiemi efektivně a rychle pracovat a včlenit je do poradenství tak, aby klientovi přinesly užitek a klient mohl z poradenství odcházet spokojen.

Není vhodné, ani žádoucí, aby kariérový poradce podával „instantní“ či univerzální rady. Poradenství online stejně jako v jiných formách má být „šité na míru klientovi“ (platí i o diagnostice). Není ani vhodné sklouzávat k lektorování tématu. Zároveň je třeba si zjistit o oboru, v němž se klient vzdělává nebo v něm již působí, dostatek informací a znát specifika daného oboru, seberepresentace a možnosti.

Na začátku poradenství je třeba dopředu zjistit, co již klient má za sebou (jaké zkušenosti), jaké informace již o tématu ví (vědomosti), co již v boji s problémem vyzkoušel (mapujeme, jaké strategie již využil – které fungovaly a které ne a proč).



Zvláště u studentů VŠ pak je vhodné zjistit, jestli již o tématu nebylo v rámci školy (formální vzdělávání) nebo v rámci nějakého kurzu, který navštívil (v rámci neformálního vzdělávání) pojednááno. Dnes jsou velmi aktivní jednak Career Centra při vysokých školách a univerzitách, dále také ekonomické obory mají většinou v rámci studia implementovaný nějaký předmět, kde již jejich kariéře (či tématům s kariérou spojeným) byla věnována nějaká pozornost. Někteří z nich mohli také zažít kariérové poradenství face-to-face s poradcí na volné noze nebo s poradcí v rámci nějaké organizace (příspěvkové či neziskové) – na vyšším stupni ZŠ, na SŠ nebo u poradce při neziskové organizaci v rámci projektu.

Z pozice osobnosti poradce účastníci projektu „Cesta pro mladé“ nejvíce oceňovali, že jim poradce naslouchal, měl partnerský přístup, že jim dával prostor pro vyjádření vlastního názoru, že byl empatický, že zapojoval humor, věděl si rady, spíše pokládal otázky (než předkládal hotová řešení) a vyznal se nejen ve své oblasti poradenství/personalistika, ale také v oboru, který daný žák/student studoval. Pokud tedy poradce dopředu ví, že bude mít poradenství s žákem či studentem daného oboru, může si zjistit některé skutečnosti na NSK, NSP, pročíst profil absolventa daného oboru, studijní plán oboru, případně pročíst sylaby vybraných předmětů na VŠ a může také mnoho informací zjistit na webových stránkách školy a školních poradenských center (při SŠ) a webových stránkách kariérních center (při VŠ).

## ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce bylo zmapovat, jak je v současné době realizováno online kariérové poradenství v ČR a na základě analýzy odpovědí účastníků (žáků a studentů) z evaluačních dotazníků projektu „Cesta pro mladé“ a na základě analýzy odpovědí poradců, kteří praktikují online poradenství, komparovat tyto názory.

V teoretické části bakalářské práce jsou definovány základní pojmy s kariérovým a internetovým / on-line poradenstvím spojené. Služba online kariérového poradenství není v ČR nikde zmapována. V kapitolách o internetovém / on-line poradenství a formách internetového poradenství se opírám o publikace z oblasti krizové intervence. Právě na poli krizové intervence již od r. 2008 probíhají čilé diskuse na konferencích na téma internetového poradenství, vydávají se sborníky a publikace s touto problematikou. Zároveň se vzdělávají navzájem (i odbornou veřejnost) v poskytování internetového poradenství.

V praktické části práce byly analyzovány odpovědi pěti poradkyň, které se online poradenství věnují, a analyzovány odpovědi účastníků projektu „Cesta pro mladé“. Na všechny výzkumné otázky byly nalezeny odpovědi. Z výsledků mj. vyplývá, že není doposud prozkoumané skupinové online poradenství a práce kariérového poradce v chatovém a e-mailovém poradenství.

Předpokladem vstupu do online kariérového poradenství z pozice klienta je alespoň minimální orientace na počítači a IT znalosti a dovednosti (zapnout/vypnout PC, webkameru, zkouška mikrofonu, alespoň základní orientace v terminologii: chat, webkamera, mikrofon a alespoň základní orientace v rámci programu nebo alespoň přístupnost online aplikacím programům).

Základním rysem online prostředí je větší anonymita. Některé typy osobností tak mají prostřednictvím online KP možnost snáze se otevřít, lépe si uvědomovat a přijít i s takovým tématem, které sice nemusí být primárně z oblasti kariéry, ale úzce s ním souvisí (např. z osobního života). Někteří z nich by např. nikdy nešli za poradcem osobně.

V online kariérovém poradenství je třeba mít kvalifikované, komunikativní a osobnostně zralé poradce, kteří budou dobře zvládat stres, budou empatičtí,

flexibilní, budou umět dobře reagovat na klienta skrze zvolenou aplikaci a řešit problémy nejrůznějšího (i technického) charakteru. Pokud kariérový poradce či instituce, která poskytuje kariérové poradenství, uvažuje o rozšíření svých služeb o online kariérové poradenství, je žádoucí, aby byli řádně proškoleni ve specifikách internetového/online poradenství.

Online kariérové poradenství by určitě nemělo zcela nahradit a vytlačit osobní (face-to-face) poradenství, které je přirozenější formou a u něhož ještě v dnešní době máme daleko víc nástrojů, jak pracovat s klientem. Ale domnívám se, že online kariérové poradenství může být stejně kvalitní jako osobní poradenství. A v dnešní době, kdy je kladen daleko větší důraz na výkon, se lidé daleko častěji potýkají se syndromem vyhoření, bilancují, zda nezmění práci, ztrácí motivaci nebo ztratí práci a nevědí, co se sebou. Online poradenství jim může být nejen prvním krokem k překonání ostychu a strachu z poradenství, ale i z časových důvodů a finančních důvodů se může jevit jako výhodnější varianta.

Aby bylo online kariérové poradenství kvalitním, je třeba propojit přání klientů, zajistit vhodné technické zázemí (hardware i software), neustále sledovat trendy v oboru a sledovat preference určité cílové skupiny klientů ve výběru aplikace, prostřednictvím které je online kariérové poradenství realizováno. Zároveň je žádoucí zvládnout také marketing/propagaci online kariérového poradenství, tlumočit správným jazykem a vhodným kanálem (vzhledem k cílové skupině) informace o tom, co je to online kariérové poradenství, jaká jsou jeho specifika a přínos pro danou cílovou skupinu.

Výzkum v souvislosti s bakalářskou prací byl pro mne velmi významný. Kariérovým poradenstvím se zabývám již od roku 2013 a online kariérovým poradenstvím od roku 2017. Považuji za přínosné, dozvědět se, jak na online kariérové poradenství pohlíží ostatní kolegové v tomto oboru. Na základě tohoto výzkumu zakládám svou soukromou praxi kariérového poradce a kouče, který nabízí své služby v kombinaci forem osobního, telefonického i online poradenství a koučinku.

Výsledky svého výzkumného šetření jsem využila pro další prezentaci tohoto tématu na mezinárodní konferenci kariérového poradenství v Hradci Králové (11/2018), pro realizaci workshopu pro Kariévní centrum ČZU a část výzkumu pro realizaci výuky pro studenty IVP ČZU v Praze.

## SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

### Seznam použité literatury

#### Monografie, skripta a kvalifikační práce

BRŮHA, Dominik, Petr BUKOVJAN, Helena ČORNEJOVÁ, et al. *Abeceda personalisty ...* Olomouc: ANAG, 2018. Práce, mzdy, pojištění. 575 s. ISBN 978-80-7554-120-8.

DVOŘÁKOVÁ, Zuzana. *Řízení lidských zdrojů*. Praha: C. H. Beck, 2012. Beckova edice ekonomie. 559 s. ISBN 978-80-7400-347-9.

GIDDENS, Anthony. *Sociologie*. Vyd. 1. Praha: Argo, 2013. 1049 s. ISBN 728-80-257-0807-1.

HANSEN, Ellen. *Kariérové poradenství: příručka pro země s nízkými a středními příjmy*. Vyd. 1. Praha: Dům zahraničních služeb MŠMT, Národní agentura pro evropské vzdělávací programy, 2007. 109 s. ISBN 978-80-904005-2-8

HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. 776 s. ISBN 80-7178-303-x.

HORSKÁ, Bohuslava, Andrea LÁSKOVÁ a Ladislav PTÁČEK. *Internet jako cesta pomoci: internetové poradenství pro pomáhající profese*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2010. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). 197 s. ISBN 978-80-7419-034-6.

KURIC, Jozef. *Ontogenetická psychologie*. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2001. 180 s. ISBN 80-214-1844-3.

LANGMEIER, Josef a Dana KREJČÍŘOVÁ. *Vývojová psychologie*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). 368 s. ISBN 978-80-247-1284-0.

MANČÍKOVÁ, T., OTTOVÁ, L. a kol. *Výcvik v chatové krizové intervenci* (Materiál pro účastníky kurzu). Praha: Linka bezpečí, 2018. 59 s.

PEAVY, R. Vance. *Sociodynamické poradenství: konstruktivistická perspektiva*. Praha: Dům zahraniční spolupráce pro Centrum Euroguidance, 2013. 274 s. ISBN 978-80-87335-55-0.

PRŮCHA, Jan a Jaroslav VETEŠKA. *Andragogický slovník*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. 320 s. ISBN 978-80-247-4748-4.

PRŮCHA, Jan, Jiří MAREŠ a Eliška WALTEROVÁ. *Pedagogický slovník*. 4. aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2003. 322 s. ISBN 80-7178-772-8.

PTÁČEK, L. *Služba internetového poradenství jako nástroj práce s klientem*. (Bakalářská práce). Masarykova univerzita Brno, Fakulta sociálních studií. Brno, 2007. 65 s.

*Slovník cizích slov: Slova známá & neznámá*. Praha: Encyklopedický dům, 1993. 251 s. ISBN 80-901647-0-6.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda a kol. *Krize a krizová intervence*. Praha: Grada, 2017. Psyché (Grada). 288 s. ISBN 978-80-247-5327-0.

ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007. 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie II.: dospělost a stáří*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Karolinum, 2007. s. 461. ISBN 978-80-246-1318-5.

VENDEL, Štefan. *Kariérní poradenství*. Praha: Grada, 2008. Psyché (Grada). 224 s. ISBN 978-80-247-1731-9.

VYBÍRAL, Z., KOLOFÍKOVÁ, K. *Úskalí internetového poradenství*. Brno: Masarykova univerzita, 2013. 107 s. ISBN 978-80-210-6387-7.

## **Sborníky**

Modrá linka. *Internet - cesta ke klientovi ve 3. tisíciletí?: sborník příspěvků z první národní konference věnované problematice internetového poradenství - Jihlava 2008*. Brno: Modrá linka (Centrum a linka důvěry pro děti a mládež), 2010. Psyché (Grada). 33 s. ISBN 978-80-254-7706-9.

Modrá linka. *Praxe a teorie současného internetového poradenství: sborník příspěvků z II. národní konference věnované problematice internetového poradenství, Brno 2010*. Brno: Modrá linka (Centrum a linka důvěry pro děti a mládež), 2011. 92 s. ISBN 978-80-254-9654-1.

Modrá linka. *Rozmanité světy internetového poradenství: sborník příspěvků z III. mezinárodní konference věnované ...: Brno 2012*. Brno: Modrá linka, 2013. Psyché (Grada). 116 s. ISBN 978-80-260-4345-4.

Modrá linka. *Internetové poradenství - svět bez hranic?: sborník příspěvků z IV. mezinárodní konference věnované problematice internetového poradenství, Brno, 2014*. Brno: Modrá linka, o.s., 2015. 124 s. ISBN 978-80-260-8121-0.

Modrá linka. *Internetové poradenství: ecce homo!: sborník příspěvků z V. mezinárodní konference věnované problematice internetového poradenství : Brno, 2016*. Brno: Modrá linka, 2017. Psyché (Grada). 76 s. ISBN 978-80-270-2270-0.

## **Seznam použitých online zdrojů**

*AbecedaPC* [online]. [cit. 2018-11-05]. Dostupné z: <https://www.abecedapc.cz/>

BUSSACA, L. A. *Career Problem Assessment: A Conceptual Schema for Counselor Training* [online]. *Journal of Career Development*, Vol. 29, No. 2, Winter 2002 [cit. 2018-09-30]. Dostupné z:

[https://www.researchgate.net/publication/251270784\\_Career\\_Problem\\_Assessment\\_A\\_Conceptual\\_Schema\\_for\\_Counselor\\_Training](https://www.researchgate.net/publication/251270784_Career_Problem_Assessment_A_Conceptual_Schema_for_Counselor_Training)

*Česká asociace pracovníků linek důvěry* [online]. [cit. 2018-10-11]. Dostupné z: <http://capld.cz/>

ČAPLD. *Etický kodex – I-kodex* [online]. [cit. 2018-10-11]. Dostupné z: <http://www.capld.cz/eticky-kodex>

Euroguidance. *Poradenství v ČR*. [online]. [cit. 2018-10-11]. Dostupné z: <http://www.euroguidance.cz/poradenstvi-v-cr.html>

FDV. *Cesta pro mladé* [online]. [cit. 2018-08-31]. Dostupné z: <http://www.cestapromlade.cz/>

FDV. *Cesta pro mladé. Co děláme?* [online]. [cit. 2018-09-14]. Dostupné z: <http://www.fdv.cz/codelame>

FDV. *Cesta pro mladé. Co všechno stáž obnáší?* [online]. [cit. 2018-01-19].  
Dostupné z: <http://www.cestapromlade.cz/student/detail-clanku-74-co-vsechno-staz-obnasi>

FDV. *Cesta pro mladé. Jak hodnotí stáže zapojené firmy* [online]. [cit. 2018-01-19].  
Dostupné z: <http://www.cestapromlade.cz/detail-clanku-272-jak-hodnoti-staze-zapojene-firmy>

FDV. *Cesta pro mladé. Můžete se do stáží s Cestou pro mladé zapojit i Vy?* [online]. [cit. 2018-01-19]. Dostupné z: <http://www.cestapromlade.cz/student/detail-clanku-73-muzete-se-do-stazi-s-cestou-pro-mlade-zapojit-i-vy>

FDV. *Cesta pro mladé. Stáže s Cestou pro mladé v kostce* [online]. [cit. 2018-01-19].  
Dostupné z: <http://www.cestapromlade.cz/detail-clanku-69-staze-s-cestou-pro-mlade-v-kostce>

FDV. *Cesta pro mladé. Výhody pro firmy* [online]. [cit. 2018-01-19]. Dostupné z: <http://www.cestapromlade.cz/firma/detail-clanku-114-hlavni-vyhody-pro-firmy>

FDV. *JobHub* [online]. [cit. 2018-08-31]. Dostupné z: <http://www.fdv.cz/jobhub>

FDV. *Kdo jsme?* [online]. [cit. 2018-09-14]  
Dostupné z: <http://www.fdv.cz/kdojsme>

*Channel Crossing* [online]. [cit. 2018-11-05]. Dostupné z: <http://veletrh.chc.cz/>

*Innove* [online]. [cit. 2018-10-11]. Dostupné z: <https://www.innove.ee/en/about-innove/us/>

Learning Design. *Jak na webináře* [online]. [cit. 2018-09-29]. Dostupné z: <https://medium.com/learning-design/jak-na-vzd%C4%9B%C3%A1vac%C3%AD-webin%C3%A1%C5%99e-2af04eed759f>

MALLEN, Michael J. a VOGEL, David L. *Introduction to the Major Contribution: Counseling Psychology and Online Counseling* [online]. SAGE journals. The Counselling Psychologist, 2005 [cit. 2018-09-11]. Dostupné z: <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0011000005278623>

*Motiv P* [online]. [cit. 2018-11-06]. Dostupné z: <http://www.motivp.com/>

MPSV ČR. *Fond dalšího vzdělávání* [online]. [cit. 2018-09-30]. Dostupné z: <http://www.fdv.cz/>

MPSV ČR. *Kariérový poradce pro vzdělávací a profesní dráhu* [online]. [cit. 2018-09-30]. Dostupné z: <https://nsp.cz/jednotka-prace/karierovy-poradce-pro-vzd>

MPSV ČR. *Národní soustava povolání* [online]. [cit. 2018-09-30]. Dostupné z: <https://nsp.cz/>

MŠMT ČR. *Kariérový poradce pro vzdělávací a profesní dráhu* [online]. [cit. 2018-09-30]. Dostupné z: [http://www.narodnikvalifikace.cz/kvalifikace-1538-Karierovy\\_poradce\\_pro\\_vzdelavaci\\_a\\_profesni\\_drahu/revize-696](http://www.narodnikvalifikace.cz/kvalifikace-1538-Karierovy_poradce_pro_vzdelavaci_a_profesni_drahu/revize-696)

MŠMT ČR. *Národní soustava kvalifikací* [online]. [cit. 2018-09-30]. Dostupné z: <http://www.narodnikvalifikace.cz/>

NÚV. *EQF – European Qualifications Framework* [online]. [cit. 2018-09-30]. Dostupné z: <http://www.nuv.cz/eqf>

*Online diagnostika* [online]. [cit. 2018-09-30]. Dostupné z: <https://www.online-diagnostika.cz/vyhody-online-psychologicke-diagnostiky/>

*Profesia Days* [online]. [cit. 2018-11-05]. Dostupné z: <https://profesiadays.cz/>

ProfesiaDays. *Motiv P* [online]. [cit. 2018-11-05]. Dostupné z: <http://www.motivp.com/profesiadays2018/>

SULER, J. *Psychotherapy and Clinical Work in Cyberspace* [online]. Research Gate, 2001. Journal of Applied Psychoanalytic Studies 3(1):95-97 · January 2001 [cit. 2018-10-11]. Dostupné z: [https://www.researchgate.net/publication/226454901\\_Psychotherapy\\_and\\_Clinical\\_Work\\_in\\_Cyberspace](https://www.researchgate.net/publication/226454901_Psychotherapy_and_Clinical_Work_in_Cyberspace)

### **Online aplikace**

*BigBlueButton* [online]. [cit. 2018-09-29]. Dostupné z: <https://bigbluebutton.org/>

*Google Hangouts* [online]. [cit. 2018-09-29]. Dostupné z: <https://hangouts.google.com/>



*Imo App – How to use* [online]. [cit. 2018-09-29]. Dostupné z:

<https://www.youtube.com/watch?v=FIP2PQmtlRc>

*Messenger* [online]. [cit. 2018-09-29]. Dostupné z: <https://www.messenger.com/>

*Skype* [online]. [cit. 2018-09-29]. Dostupné z: <https://www.skype.com/cs/>

*Viber* [online]. [cit. 2018-09-29]. Dostupné z: <https://www.viber.com/>

*WhatsApp* [online]. [cit. 2018-09-29]. Dostupné z:

<https://www.whatsapp.com/?lang=cs>

### **Dotazníky a testy online (diagnostika)**

*Cut-e* [online]. [cit. 2018-09-30]. Dostupné z: <https://www.cut-e.cz/online-diagnostika/>

*Emiero – kariérní poradce* [online]. [cit. 2018-09-30]. Dostupné z:

<http://www.emiero.cz/>

*Gallup Strengths Center* [online]. [cit. 2018-10-02]. Dostupné z:

<https://www.gallupstrengthscenter.com/>

*Gallup Strengths Explorer* [online]. [cit. 2018-10-02]. Dostupné z:

<https://www.gallupstrengthscenter.com/home/en-us/strengthsexplorer>

*IAP – Institute of Applied Psychology* [online]. [cit. 2018-09-30]. Dostupné z:

<https://www.psychometry.cz/>

*Jan Mühlfeit* [online]. [cit. 2018-10-02]. Dostupné z:

<https://janmuhlfeit.com/cs/produkty>

*Jung Typology Test* [online]. [cit. 2018-09-30]. Dostupné z:

<https://www.humanmetrics.com/cgi-win/jtypes2.asp>

*Máme na to – testy kompetencí* [online]. [cit. 2018-09-30]. Dostupné z:

<http://www.mamenato.cz/www/index.php?id=11>

*16 Personalities* [online]. [cit. 2018-09-30]. Dostupné z:

<https://www.16personalities.com/>

*Poznej sám sebe* [online]. [cit. 2018-10-11]. Dostupné z:

<https://www.airjobs.cz/web/candidate/poznej-sam-sebe>

*Profitest* [online]. [cit. 2018-09-29]. Dostupné z:  
<http://www.infoabsolvent.cz/Profitest>

*Pro jaké povolání se hodíte* [online]. [cit. 2018-09-30]. Dostupné z: <http://test-osobnosti.primat.cz/>

*Psychotesty – Psychologický klub Psyx* [online]. [cit. 2018-09-30]. Dostupné z:  
<http://www.psyx.cz/psychotesty-rozcestnik/>

*Salmondo* [online]. [cit. 2018-09-30]. Dostupné z: <https://www.salmondo.cz/>

*Silné stránky – test Streghts Finder* [online]. [cit. 2018-10-02]. Dostupné z:  
<http://www.silnestranky.cz/testy/strengthsfinder.aspx>

*SPT Personality Test* [online]. [cit. 2018-09-30]. Dostupné z: <http://spt.skeletus.com/>

*TCC online* [online]. [cit. 2018-09-30]. Dostupné z: <https://www.tcconline.cz/>

*Testcentrum HOGREFE* [online]. [cit. 2018-09-30]. Dostupné z:  
<http://www.testcentrum.com/>

*Test kariéry* [online]. [cit. 2018-09-30]. Dostupné z: <http://www.psychologie-prerov.cz/test-kariery/>

*Test osobnosti – Za rohem* [online]. [cit. 2018-09-30]. Dostupné z:  
<http://testosobnosti.zarohem.cz/>

*Testy osobnosti* [online]. [cit. 2018-09-30]. Dostupné z: <http://testy-osobnosti.hys.cz/>

*Test zájmů a test dovedností* [online]. [cit. 2018-09-30]. Dostupné z:  
<http://www.occupationsguide.cz/cz/main/default.aspx>

*The Ultimate Personality Test* [online]. [cit. 2018-09-30]. Dostupné z:  
<https://personalitymax.com/>

### **Nástroje pro kariérové poradce**

*B-creative* [online]. [cit. 2018-09-20]. Dostupné z: <https://www.b-creative.cz/>

*Ceteras* [online]. [cit. 2018-09-20]. Dostupné z: <https://ceteras.cz/produkty/>

*Dixit* [online]. [cit. 2018-09-20]. Dostupné z: <http://www.dixit.cz/>

*G Suite – Google Dokumenty* [online]. [cit. 2018-09-20]. Dostupné z:

<https://gsuite.google.cz/intl/cs/products/docs/>

*Kariérní kolo* [online]. [cit. 2018-09-29]. Dostupné z:

[https://asociacevsp.cz/\\_files/200001006-](https://asociacevsp.cz/_files/200001006-13952148f5/P%C3%BDchov%C3%A1%2C%20Silvie%201700921.pdf)

[13952148f5/P%C3%BDchov%C3%A1%2C%20Silvie%201700921.pdf](https://asociacevsp.cz/_files/200001006-13952148f5/P%C3%BDchov%C3%A1%2C%20Silvie%201700921.pdf)

*Kariérový Dijář* [online]. [cit. 2018-09-20]. Dostupné z:

<https://www.karierovydijar.cz/dijar-e-shop>

*Karty pro všechno* [online]. [cit. 2018-09-20]. Dostupné z:

<http://www.taucova.cz/karty-pro-vsechno>

*Kolo života* [online]. [cit. 2018-09-29]. Dostupné z:

<https://www.pronaladu.cz/nejkratsi-test-kolo-zivota/>

*Mindmup* [online]. [cit. 2018-09-29]. Dostupné z: <https://www.mindmup.com/>

*Motivační karty* [online]. [cit. 2018-09-20]. Dostupné z:

<http://www.centrumkompetenci.cz/nase-nabidka.html>

*Pyramida neurologických úrovní* [online]. [cit. 2018-09-29]. Dostupné z:

[https://zivot50plus.files.wordpress.com/2015/06/neurologicke\\_urovne.jpg](https://zivot50plus.files.wordpress.com/2015/06/neurologicke_urovne.jpg)

*RealTimeBoard* [online]. [cit. 2018-09-29]. Dostupné z: <https://realtimeboard.com/>

## SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Základní obecné údaje

Tabulka 2 Aplikace, které poradci využívají pro spojení s klienty<sup>12</sup>

Tabulka 3 Individuální nebo skupinová online poradenství

Tabulka 4 Nejčastější témata online poradenství

Tabulka 5 Využití testování/metod a jiných nástrojů v online poradenství

Tabulka 6 Tipy na www stránky pro klienty/studenty

Tabulka 7 Co v online KP chybí?

Tabulka 8 Specifika online poradenství

Tabulka 9 Pracovní prostředí poradce při online poradenství

Tabulka 10 Cílová skupina online poradenství

Tabulka 11 Kvalitní online poradenství očima poradců

Tabulka 12 Budoucnost online KP a celkové hodnocení online KP

Tabulka 13 Kompetence a kvality poradce, který poskytuje online poradenství

Tabulka 14 Pro jakou cílovou skupinu není vhodné online KP?

Tabulka 15 Práce s klienty v krizi

Tabulka 16 Příprava na online KP

Tabulka 17 Optimální délka poradenství online (videokonference, internet. telefonie)

Tabulka 18 Očekávání a nároky klientů při vstupu do online poradenství

Tabulka 19 Psychohygiena poradce

Tabulka 20 Práce se zpětnou vazbou v poradenství

---

<sup>12</sup> Aplikace *BigBlueButten* byla integrována do interního systému v projektu *Cesta pro mladé* (FDV) a byla upřednostňována. V případě technických potíží se přistupovalo k jiné aplikaci. - Poznámka autorky.

## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1: Otázky k rozhovoru

Příloha 2: Výzkumné otázky

Příloha 3: Přepis rozhovoru s Alicí Müllerovou

Příloha 4: Přepis rozhovoru s Ivanou Štěřbovou

Příloha 5: Přepis rozhovoru s Andreou Csirke

Příloha 6: Přepis rozhovoru s Lucií Zlatohlávkovou

Příloha 7: Přepis rozhovoru s Janou Vachutkovou

Příloha 8: Projekt Jobhub

Příloha 9: Estonský model online kariérového poradenství

Příloha 10: Nejčastější chyby při poskytování online poradenství

Příloha 11: Témata v online kariérovém poradenství se studenty

Příloha 12: Otázky v evaluačních dotaznících projektu „Cesta pro mladé“ (zaměřené na poradenství)

Příloha 13: Příklady nejvíce oceňovaných atributů práce poradce v oblasti tvorby CV a portfolia

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

Příloha 15: Přínosnost poradenství z hlediska předaných informací

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

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

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

Příloha 19: Tabulky s daty z projektu „Cesta pro mladé“

Příloha 20: Online diagnostické nástroje v kariérovém poradenství

Příloha 21: Další nástroje využitelné v online kariérovém poradenství

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