



## Metodika postupu práce s klienty v rámci projektu č. OPZ+/1.1/019/0000571, Integrace cizinců a uprchlíků na český trh práce

### 1. Cílová skupina

Migranti a azylanti – tj. skupina přistěhovalců v ČR, která zahrnuje:

- žadatele o mezinárodní ochranu (MO),
- osoby s udělenou MO,
- cizince s uděleným vízem k pobytu nad 90 dnů,
- cizince s uděleným dlouhodobým
- cizince s uděleným trvalým pobytem v ČR,

### 2. Vstup do projektu

**Zájemci o projekt:** Klienti mohou poradce kontaktovat telefonicky, písemně emailem nebo osobně v kanceláři v Praze, Plzni, Hradci králové, Brně a v Ostravě.

**Výběr klientů:** Se zájemci o projekt pracuje poradce, zodpovídá telefonické dotazy zájemců o projekt, domlouvá si s nimi schůzky, případně projekt vysvětluje uchazečům o zaměstnání na úřadech práce. Do projektu nebudou vybráni všichni klienti, důležité bude splnění tří kritérií:

1. adresy místa pobytu na území ČR (potřeba splnění příslušnosti kraje),
2. typu pobytu,
3. splnění kritéria osoby nezaměstnané nebo neaktivní.

V případě **přijetí klienta do projektu** je s klientem podepsána smlouva o vstupu do projektu, individuální dotazník a monitorovací list (poradce zašle kopie mailem koordinátorovi) a klient se stává účastníkem projektu a začíná intenzivně spolupracovat.



### 3. Postup práce s klientem po zapojení do projektu

#### 3.1 Úvodní individuální pohovor

V úvodu je s každým zájemcem proveden individuální pohovor. Z pohovoru bude proveden záznam, tj. zápis do ARUMu.

V pohovoru probereme zejména:

- motivaci ke vstupu do projektu – proč se chce klient zapojit do projektu.
  - Hlavní motivací má být, že chce najít zaměstnání.
  - Zeptáme se klienta zběžně na jeho předchozí pracovní zkušenosti (v zemi původu, jiné zemi, v ČR) – podrobněji budeme zjišťovat při sepisování CV a SWOT analýzy;
  - jak dlouho je nezaměstnaný, a jestli a jak si zkouší najít práci
  - zda je registrován na ÚP. Pokud není, podepisuje „[Čestné prohlášení o neaktivitě](#)“.
- časové možnosti:
  - zda má klient\*ka dostatek času na aktivity projektu, tj. týdenní schůzky s poradcem, případně kurz čj, nebo rekvalifikační kurz
  - zde zjišťujeme i rodinnou situaci klienta\*ky, zda se stará o malé dítě (je/není umístěno ve školském zařízení) a zda má možnost zajistit hlídání po času schůzek s poradcem
  - pokud klient\*ka musí za poradcem dojíždět z větší vzdálenosti, nabídne se možnost schůzek online (je třeba zjistit technické možnosti na straně klienta – minimálně mobil s kamerou a dobré připojení na data/wi-fi). I v případě schůzek online je nezbytné, aby se poradce s klientem\*kou potkali také osobně (frekvence bude záležet na situaci a domluvě mezi poradcem a klientem\*kou).
- finanční situaci (zjm. pokud bude chtít bezplatné kurzy),
- představy o pracovním uplatnění a platovém ohodnocení – tato informace nám může pomoci zhodnotit, jak moc se klient\*ka orientuje na českém pracovním trhu
- úroveň českého jazyka a zda již někdy navštěvoval\*a kurz čj

#### 3.2 SWOT analýza

S každým klientem bude vypracována SWOT analýza, která bude mít za cíl vytvořit klientovo SWOT analýzu pro pracovní uplatnění. SWOT analýza je povinná část složky klienta. Nejlépe, pokud můžeme udělat analýzu s klientem co nejdříve. Nicméně doba, kdy bude klient schopen spolupracovat s poradcem na vytváření analýzy, se také odvíjí od úrovně českého jazyka a “připravenosti” klienta (klient dokáže identifikovat jednotlivé složky analýzy a chápe její význam).

Víc informací k vytváření SWOT analýzy viz dokument “[Návod k rozhovoru u osobní SWOT analýzy](#)”.



Kromě klasických prvků SWOT (silné a slabé stránky, ohrožení, příležitosti) získáme také podklady pro tvorbu životopisu klienta. Kromě pracovní historie probereme s klienty také jejich představy o pracovním uplatnění v ČR a podmínkách, které pro jeho získání musí splnit (např. nostrifikace vzdělání, rekvalifikační kurz, apod.). S klienty pečlivě probereme také možná rizika a část z nich se pokusíme odstranit (např. péči o děti formou hlídání dětí či nalezení školky, domluvení psychologické péče pro klienta, přeložení dokladů o praxi, apod.).

Za dobu vypracování SWOT analýzy dospěje poradce a klient k dohodě ohledně směru, v jakém budou hledat práci (např. instalatérství, sociální péče, stavebnictví) a o preferovaných pracovních pozicích (pracovník v sociálních službách, asistent pedagoga, soustružník, účetní, pečovatelka v domácnosti, projektant). K vybraným směrům také bude definováno vzdělání, které klient potřebuje a to, zda-li si ho bude muset doplnit/obnovit či ho jinak prokázat. Na konci tvorby analýzy se klient s poradcem také dohodne na frekvenci, způsobu a místě dalších konzultací.

Poradci jsou schopni poskytovat aktivity na území celého vybraného kraje nebo klient může za nimi dojíždět do spádové kanceláře. SWOT analýza bude klientovi předána v písemné podobě, aby s ní mohl i on pracovat. V případě výjimečné nezbytnosti bude klientovi zprostředkován psycholog k vytvoření Pracovní dg. V rámci diagnostiky bude kladen důraz na motivování klienta k dokončování navázané spolupráce. Motivace bude jedna z hlavních složek rozhovorů a práce s klienty. Tuto formu práce kontroluje koordinátor.

Doporučuji se ke SWOT analýze s klientem vracet v průběhu spolupráce, může mu pomoci nahlédnout svoji aktuální situaci a jeho pokrok, příp. stagnaci. Může sloužit k motivaci klienta do další spolupráce, nebo k zamyšlení nad možnou změnou.

### 3.3 Formy práce s klientem

#### 3.3.1 Vytváření životopisu

##### 1. Příprava

Před setkáním s klientem si poradce připraví potřebné materiály a strukturu, kterou bude při tvorbě životopisu sledovat. Mezi materiály mohou patřit formuláře, šablony životopisů, příklady dobře napsaných životopisů a poznámky o specifických požadavcích trhu práce v oboru klienta.

##### 2. Úvodní setkání

Během prvního setkání poradce vysvětlí význam životopisu a jeho roli v procesu hledání zaměstnání. Důležité je zjistit, jaký typ zaměstnání klient hledá, a přizpůsobit tomuto cíli strukturu a obsah životopisu.

##### 3. Sběrání informací

Poradce společně s klientem detailně probere následující oblasti:

- Osobní údaje: Základní informace jako jméno, adresa, telefonní číslo, email.
- Vzdělání: Školy, kurzy a další vzdělávací aktivity.
- Pracovní zkušenosti: Detaily o předchozích zaměstnáních, pracovní náplň, úspěchy.
- Dovednosti a schopnosti: Technické dovednosti, jazykové schopnosti, soft skills.



- Certifikáty a ocenění: Relevantní certifikáty, školení a ocenění.
- Osobní zájmy a aktivity: Volnočasové aktivity, dobrovolnická práce, pokud je relevantní.

#### **4. Psaní první verze**

První verzi životopisu může poradce zadat klientovi za “domácí úkol”, nebo spolu s klientem poradce sepíše první verzi životopisu. Klient sděluje své zkušenosti a úspěchy, poradce pomáhá s formulací a strukturou textu. Důraz je kladen na jasnost, stručnost a relevantnost informací.

#### **5. Revize a úpravy**

Po napsání první verze následuje fáze revizí. Poradce společně s klientem prochází životopis a hledá možnosti, jak ho vylepšit. Zaměřuje se na gramatické chyby, stylistiku a celkový vzhled dokumentu. Poradce může také doporučit, aby si klient nechal životopis zkontrolovat další osobou pro objektivní zpětnou vazbu.

#### **6. Finalizace a přizpůsobení**

Poradce pomůže klientovi finalizovat životopis. Důležité je také naučit klienta, jak přizpůsobit životopis konkrétním pracovním nabídkám, aby vždy odpovídal požadavkům konkrétní pozice.

#### **7. Další podpora**

Poradce klientovi vysvětlí, jak správně uložit a distribuovat životopis (formát PDF, pojmenování souboru, přílohy k emailu apod.).

#### **8. Pravidelná aktualizace**

Poradce zdůrazní důležitost pravidelné aktualizace životopisu a nabídne možnost další konzultace při změnách v kariéře nebo při získání nových zkušeností.

#### **9. Závěr**

Společná práce na životopisu je důležitým krokem k úspěšnému hledání zaměstnání. Díky této spolupráci klient získá nejen kvalitní životopis, ale také důležité dovednosti pro jeho další úpravy a přizpůsobení.

### **3.3.2 Vytváření motivačního dopisu**

Motivační dopis může být další efektivní nástroj k úspěšnému získání zaměstnání. Je potřeba zohlednit pracovní pozice na které se bude klient hlásit, vzhledem ke vzdělání, pracovním zkušenostem a úrovně češtiny - některé méně kvalifikované pozice nevyžadují motivační dopis.

#### **1. Příprava**

Před zahájením práce s klientem si poradce připraví potřebné materiály, jako jsou šablony motivačních dopisů, příklady dobře napsaných dopisů a informace o aktuálních trendech v psaní motivačních dopisů. Také je důležité mít přehled o konkrétní pracovní pozici, o kterou se klient uchází.

#### **2. Úvodní setkání**

Na úvodním setkání poradce klientovi vysvětlí význam motivačního dopisu a jeho roli v procesu hledání zaměstnání. Poradce by měl zjistit, na jakou konkrétní pozici se klient hlásí, a získat základní informace o společnosti, kam dopis směřuje.

#### **3. Analýza pracovní nabídky**



Poradce společně s klientem podrobně analyzuje pracovní nabídku, aby identifikoval klíčové požadavky a dovednosti, které zaměstnavatel hledá. Důležité je pochopit firemní kulturu a hodnoty společnosti, aby mohl být dopis co nejlépe přizpůsoben.

#### 4. Struktura motivačního dopisu

Poradce vysvětlí klientovi základní strukturu motivačního dopisu, která obvykle zahrnuje následující části:

- Záhlaví: Kontaktní údaje klienta a zaměstnavatele, datum.
- Úvod: Představení sebe sama a vysvětlení důvodu, proč klient píše.
- Hlavní část: Proč je klient vhodným kandidátem na danou pozici, jaké má relevantní zkušenosti a dovednosti.
- Závěr: Vyjádření zájmu o osobní pohovor a poděkování za zvážení žádosti.

#### 5. Psaní první verze

Poradce může klientovi zadat psaní motivačního dopisu za “domácí úkol”, nebo pomůže klientovi napsat první verzi motivačního dopisu na schůzce. Klient se zaměřuje na:

- Personalizaci dopisu: Přímé oslovení konkrétní osoby (pokud je to možné).
- Motivaci: Jasně vysvětlit, proč se klient zajímá o danou pozici a společnost.
- Prodejní argumenty: Zvýraznění klíčových dovedností a úspěchů relevantních pro danou pozici.
- Strukturu a jazyk: Udržení profesionálního tónu, stručnosti a jasnosti.

#### 6. Revize a úpravy

Po napsání první verze následuje fáze revizí. Poradce společně s klientem prochází dopis a hledá možnosti, jak ho vylepšit. Důraz je kladen na odstranění gramatických chyb, zlepšení stylistiky a zvýraznění relevantních informací. Poradce také doporučí získání zpětné vazby od další osoby.

#### 7. Finalizace dopisu

Poradce pomůže klientovi finalizovat motivační dopis. Důležité je zajistit, aby dopis byl formátovaný správně a esteticky příjemný. Poradce může také poradit, jak správně připojit motivační dopis k životopisu při odesílání.

#### 8. Přizpůsobení pro různé pozice

Poradce naučí klienta, jak přizpůsobit motivační dopis pro různé pracovní pozice. To zahrnuje úpravy úvodu, zvýraznění různých dovedností a přizpůsobení obsahu specifickým požadavkům každé pracovní nabídky.

#### 9. Další podpora

Poradce může nabídnout další podporu při psaní dalších motivačních dopisů, stejně jako pomoc při přípravě na pracovní pohovory a další kroky v procesu hledání zaměstnání.



### 3.3.3 Nácvik

Jedním z hlavních přínosů nácviku situací je zvýšení sebevědomí klienta. Simulace pracovních pohovorů a telefonických rozhovorů umožňuje klientovi zažít tyto situace **v bezpečném a podpůrném prostředí**. To pomáhá snížit úzkost a nervozitu, které jsou často spojeny s reálnými situacemi. Nácvik poskytuje klientovi praktický trénink konkrétních dovedností potřebných při hledání zaměstnání. Nácvikové situace umožňují poradci poskytovat okamžitou a konstruktivní zpětnou vazbu. Klient může ihned vidět, co dělá dobře a kde je prostor pro zlepšení. Tato zpětná vazba je cenná pro jemné doladění jeho přístupu a technik. Nácvik situací umožňuje klientovi připravit se na různé typy pohovorů a scénářů, se kterými se může setkat. I přes nejlepší přípravu mohou během pohovoru nebo jiné interakce nastat neočekávané otázky nebo situace. Nácvik pomáhá klientovi rozvíjet schopnost rychle a efektivně reagovat na nepředvídané okolnosti, což je klíčová dovednost při hledání zaměstnání.

Simulované situace umožňují identifikovat slabá místa v přístupu klienta. Poradce může pomoci klientovi zaměřit se na specifické oblasti, které vyžadují zlepšení, jako jsou například:

- Tón hlasu a řeč těla: Ujistit se, že neverbální komunikace je v souladu s verbálním poselstvím.
- Délka odpovědí: Ujistit se, že odpovědi jsou stručné a relevantní.
- Schopnost klást otázky: Povzbuzovat klienta, aby kladl otázky, které projevují zájem o pozici a firmu.

Snažíme se klienta povzbudit upozorněním na to, co se mu povedlo. Je dobré si také třeba role vyměnit a klientovi přehrát to (např. jeho chování, styl odpovědí, atd.), co si myslíte, že by měl změnit. Popříadě, ukázat na Youtube, pokud najdete vhodné video (je jich tam spousta). Pokud klient nevidí v čem je problém, zkuste mu zahrát jinou situaci a ať je zkusí porovnat a vybrat, co bylo lepšího, co by více mělo šanci na úspěch u zaměstnavatele.

#### 3.3.3.1 Nácvik kontaktování zaměstnavatele

S klientem může poradce zkusit následující formy kontaktu se zaměstnavatelem:

- Osobně - v případě, že se jde klient zeptat na práci na přímo, bez předchozí domluvy na přijímacím pohovoru, např. uvidí inzerát ve výloze v obchodu, v restauraci atp.
- Telefonicky - dotazuje na volné pracovní místo, které viděl např. v inzerátu.
- Email - jak psát úvodní část emailu, do kterého vkládáme CV a případně motivační dopis.

#### 3.3.3.2 Nácvik přijímacího pohovoru

Důležitá je příprava odpovědí na otázky před samotným nácvikem pohovoru. Instruuje klienta\*ku, aby mluvil\*a pomalu, v kratších větách, pokud něčemu nerozumí, může požádat o zopakování, nebo vysvětlení. Klient se může připravit na otázky typu:

- Jak se máte?
- Můžete mi prosím říct něco o sobě a o své pracovní zkušenosti?
- Můžete mi prosím vysvětlit, proč jste se rozhodl/a ucházet o tuto pozici?
- Jaké dovednosti nebo zkušenosti byste řekl/a, že jsou vaše nejsilnější?



- Jak zvládáte práci pod tlakem nebo ve stresových situacích?
- Máte nějaké otázky ohledně této pozice nebo naší společnosti?
- Máte představu o svém platu?
- Pracujete raději v týmu nebo sám\*a?
- Jste ochotný\*á pracovat přesčas?
- Kdy můžete nastoupit?
- Zatím si vás tady necháme na zkoušku, smlouvu bychom podepsali třeba za měsíc, ano?
- Potřebujeme někoho, kdo by pracoval 12 hodin každý den. Máte čas?

### **Využití videa při nácviku přijímacího pohovoru**

Nahrávání videa při nácviku přijímacího pohovoru má několik výhod, které mohou výrazně přispět ke zlepšení výkonu kandidáta a zvýšení jeho šancí na úspěch. Zde jsou hlavní přínosy:

- Sebehodnocení a zpětná vazba:
  - Sebeuvědomění: Kandidát si může přehrát video a objektivně zhodnotit svůj výkon. Může si všimnout věcí, které si během pohovoru neuvědomil, jako například nervózní gesta nebo opakování slov.
  - Analýza silných a slabých stránek: Umožňuje identifikovat silné stránky, na které je dobré se zaměřit, a slabé stránky, které je třeba zlepšit.
- Zlepšení neverbální komunikace:
  - Postoj a řeč těla: Kandidát může vidět, jaký má postoj, jak používá ruce, jak se dívá do kamery apod. Tím může vylepšit svou neverbální komunikaci, která je klíčová pro úspěšný pohovor.
  - Výraz tváře: Může si uvědomit, zda má přirozený výraz obličeje, zda se usmívá ve vhodných okamžicích apod.
- Zlepšení verbální komunikace:
  - Tón a rychlost řeči: Kandidát si může všimnout, zda mluví příliš rychle nebo pomalu, zda je jeho hlas srozumitelný a příjemný.
  - Jasnost a struktura odpovědí: Může analyzovat, jak strukturované a jasné jsou jeho odpovědi na otázky.
- Příprava na specifické otázky:
  - Reakce na otázky: Kandidát může nacvičit odpovědi na často kladené otázky a upravit je tak, aby byly co nejpřesvědčivější.
  - Simulace stresových situací: Nahrávání pohovoru v simulovaném stresovém prostředí pomáhá kandidátovi se lépe připravit na skutečný pohovor.
- Opakovaný trénink a zlepšení:
  - Iterativní zlepšování: Nahrávání umožňuje opakovaný trénink a postupné zlepšování. Kandidát může postupně eliminovat chyby a vylepšovat své odpovědi a chování.
  - Zpětná vazba od ostatních: Video může být sdíleno s mentory, přáteli nebo profesionály, kteří mohou poskytnout konstruktivní zpětnou vazbu.
- Sebedůvěra:
  - Zvýšení sebedůvěry: Vidět sám sebe, jak úspěšně zvládá pohovor, může výrazně zvýšit sebedůvěru kandidáta, což se pozitivně projeví při skutečném pohovoru.



- Technická příprava:
  - Příprava na video pohovory: V dnešní době jsou video pohovory stále častější. Nahrávání a analýza videa pomáhá kandidátovi zvyknout si na tento formát a lépe se na něj připravit.

Celkově je nahrávání videa velmi efektivním nástrojem, který umožňuje komplexní přípravu na přijímací pohovor a výrazně zvyšuje šance na úspěch.

### **3.3.3.3 Nácvik vyhledávání práce na webových portálech / mobilních aplikacích**

Tento nácvik je pro klienta velmi důležitý. Pro český trh můžete použít následující webové portály, které mají zároveň i svoji verzi mobilní aplikace:

- Jobs.cz
- Prace.cz
- Indeed.cz
- LinkedIn (V případě klientů, které mají specifické pracovní zkušenosti, je tento portál velmi efektivní. Slouží totiž obousměrně; sami recruiteři z firem si tam vyhledávají vhodné uchazeče pro své pozice.)
- Monster.cz

Postup práce s jednotlivými portály:

1. založení účtu a vyplnění profilu
2. vyhledávání pracovních pozic (nácvik vyhledávání podle klíčových slov, používání filtru)
3. procházení a analýza nabídek (nácvik kritického myšlení ohledně vybrané pozice. Proč myslíte, že je pro vás tato nabídka vhodná? Víte, co znamená....?)
4. přihlášení se na pozici
5. nastavení upozornění na nové nabídky

Klientovi můžete předat následující tipy:

1. Aktualizace profilu: Pravidelně aktualizujte svůj profil a životopis.
2. Personalizace přihlášek: Přizpůsobte svůj životopis a motivační dopis každé konkrétní pozici.
3. Síťování: Využijte i LinkedIn k navazování kontaktů a hledání pracovních příležitostí.
4. Pravidelné kontroly: Pravidelně kontrolujte nové nabídky, abyste nepropásli zajímavé příležitosti.
5. Sebevzdělávání: Pokud zjistíte, že některé požadavky opakovaně nesplňujete, zkuste najít kurz nebo školení, které vám pomůže tyto dovednosti získat.

### **3.3.3.4 Nácvik počítačové gramotnosti (práce s emailem, apod.)**

V předchozích kapitolách jste s klientem\*tkou pracovali v MS Word, s emailem, vyhledávačem - u všech těchto aktivit můžete zároveň zjistit, zda klient umí daný program/aplikaci používat.

Podporujeme klienta v samostatnosti, pokud můžeme, dáme klientovi k dispozici PC/notebook pro





vyhledávání pracovních nabídek, sepsání CV atd. Znalost užívání těchto základních prvků hraje nezanedbatelnou roli v úspěšném uplatnění na trhu práce.

### **3.3.4 Kontaktování zaměstnavatele**

Poradce může být přítomen tomu, když klient bude napřímo kontaktovat nějakou pracovní pozici (telefonicky, doprovod na pohovor nebo optání se ohledně volné pozice). Výhodou této aktivity je, že klient\*ka může dostat přímou zpětnou vazbu.

## **4. Evaluační schůzka na konci spolupráce**

Ke konci spolupráce vždy dochází k evaluaci práce s klientem, aby tak bylo dostatečně zhodnoceno naplňování cílů projektu. K evaluaci dochází skrze řízené rozhovory s klienty, jejichž záznamy jsou ve složkách klientů.

Evaluační dotazník je dostupný na disku: [Evaluační dotazník.docx](#).