



Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

Załącznik nr 6

KWESTIONARIUSZ OCENY KOMPETENCJI

imię i nazwisko ocenianego

Imię i nazwisko oceniającego (nie dotyczy
w przypadku samooceny)

Data

Instrukcja:

Kwestionariusz ten zawiera opis zachowań różnych aspektów pracy. Przy każdej kategorii podano kilka opisów możliwych zachowań. Zaznacz w każdej kategorii opis najbardziej adekwatny dla siebie czy osoby którą oceniasz. Możesz zaznaczyć tylko jeden opis w każdej kategorii.



Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

L.p.	OCENIANY OBSZAR KOMPETENCJI
1	5. Wykonując zadanie wymagające znacznej dokładności:
	Pomija błędy i braki w dokumentacji. Niektóre elementy zadania wykonuje powierzchownie i niedokładnie.
	Szybko się nudzi i traci motywację. Praca nad zadaniami z dużą ilością detali wymaga od niego sporego wysiłku.
	Precyzyjnie i starannie operuje na szczegółach w zadaniach standardowych. Szybko odnajduje błędy i braki w dokumentacji. Różne elementy zadania traktuje z równą sumiennością.
	Wykonuje sumiennie wszystkie elementy zadania, dzięki czemu osiąga zamierzone rezultaty. Nudne, niemiłe do załatwienia sprawy wykonuje również rzetelnie, zdając sobie sprawę z ich wagi dla całości wyniku.

2	6. Gdy na drodze do realizacji celu pojawiają się przeszkody:
	Brakuje mu cierpliwości i wytrwałości w realizacji zadań. Gdy pojawiają się przeszkody, np. brak informacji, stara się to zadanie przekazać innym lub odwleka jego realizację w czasie.
	Wytrwale wykonuje zadania pomimo pojawiających się trudności.
	Konsekwentnie dąży do osiągnięcia zamierzonych rezultatów. Nie zraża się pojawiającymi się przeszkodami. Pokonywanie ich daje poczucie satysfakcji.
	Wykazuje z jednej strony znaczną konsekwencję, z drugiej wiarę, że jeżeli się coś chce, to nie ma takich przeszkód, których nie można by było pokonać. Gdy jedna metoda realizacji zawodzi, wypróbowuje następną.

3	7.W trakcie rozmowy (STYL WYPOWIEDZI):
	Używa niezrozumiałych dla rozmówców sformułowań (określenia zbyt fachowe lub potoczne). Często rozwodzi się nad nieistotnymi kwestiami. Przekaz jest mało logiczny i niedostosowany do możliwości rozumienia odbiorcy.
	Stara się dostosowywać styl wypowiedzi do rozmówcy. Ma problemy z zastępowaniem specjalistycznych słów i zrozumiałym formułowaniem wypowiedzi. Ma trudności z konkretyzowaniem informacji, ich logicznym uporządkowaniem.
	Przekazuje najważniejsze kwestie. Dostosowuje styl wypowiedzi do odbiorcy, adekwatnie dobiera wyrażenia, mając na celu uzyskanie zrozumienia. Przekazuje informacje logicznie i konkretnie.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

	Wypowiada się w sposób uporządkowany.
	Zrozumiale przekazuje istotne kwestie. Jest dobrym mówcą. Łatwo zastępuje specjalistyczne wyrażenia terminami jasnymi dla rozmówcy. Inni chętnie go słuchają, bo jego wypowiedzi porządkują informacje i zwraca w nich uwagę na zagadnienia najistotniejsze dla omawianego problemu.

4	8. Przygotowywana przez niego korespondencja:
	Wymaga licznych poprawek. Nie stosuje się do zasad tworzenia pism urzędowych. Zdarzają mu się błędy językowe. Ma problemy ze sporządzaniem raportów – robi błędy.
	Jest jasna i zrozumiała. Pisemnie wypowiada się w sposób zwięzły, klarowny i bez błędów językowych. Tworzy jasny przekaz informacji – podkreśla najważniejsze kwestie. Samodzielnie sporządza raporty. Sporadycznie popełnia błędy.
	Jest przejrzysta, czytelna, o właściwej strukturze graficznej. Z łatwością w konstruuje wypowiedzi pisemne- dokumenty, pisma, oferty itd. Tworzy wzory raportów dla innych.

5	9. W trakcie rozmowy (AKTYWNE SŁUCHANIE):
	Koncentruje się głównie na tym, co sam ma do powiedzenia – słucha wybiórczo lub pomija zdanie rozmówcy. Najczęściej nie dopuszcza rozmówcy do głosu, przerywa jego wypowiedzi.
	Słucha aktywnie, podążając za wypowiedziami rozmówcy. Potwierdza słuchanie, zachęca do dalszej rozmowy. Zachowuje równowagę pomiędzy mówieniem i słuchaniem.
	Okazuje uwagę. Zachęca do wypowiedzi, zdobywając dzięki temu wiele informacji. Daje rozmówcy czas na spokojną wypowiedź i pewność, że zostanie wysłuchany.
	Słucha stosując liczne sposoby potwierdzania zainteresowania, upewniania się, podsumowania. Kiedy trzeba dopytuje, przez co pozyskuje ważne informacje.

6	11. Jego stosunek do poszerzania wiedzy i zdobywania nowych umiejętności można opisać:
	Niewiele przeznacza czasu na naukę i rozwój. Uczestniczy tylko w obowiązkowych szkoleniach. Posiada wąskie zainteresowania, nie przejawia chęci do poznawania innego niż własny obszar pracy.
	Chętnie uczy się nowych rzeczy. Posiada wiedzę z różnych dziedzin, którą potrafi wykorzystywać. Sam poszukuje dla siebie zadań, w których mógłby zastosować to, czego się nauczył. Poszukuje urozmaicenia. W przypadku wątpliwości samodzielnie sięga po fachową literaturę.



Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

	Korzysta z okazji, w której może poszerzyć swoją wiedzę. Uczy się szybko i intensywnie. W przypadku wątpliwości szuka samodzielnie rozwiązań jak i prosi o wsparcie. Angażuje się w różnorodne dziedziny życia zawodowego i dzięki temu orientuje się w najnowszych tendencjach nie tylko w swoim obszarze działania.
	Zdobywanie nowych informacji i umiejętności sprawia mu satysfakcję osobistą i jest ważnym wyznacznikiem zadowolenia z pracy. Aktywnie mobilizuje innych do uczenia się.

7	14. Jeżeli występuje konieczność współpracy z różnymi działami:
	Potrzebuje wskazówek z kim ma się kontaktować w określonej sprawie. Zdarzają się mu pomyłki w przekazywaniu dokumentów do odpowiedniego działu.
	Orientuje się w specyfice pracy innych działów i ich zadaniach. Właściwie identyfikuje osoby odpowiedzialne za realizację poszczególnych zadań, także w sprawach niestandardowych.
	Dobrze zna cele i zadania zespołów z którymi bezpośrednio współpracuje. Dbą o swobodny, szybki i merytoryczny przepływ informacji między współpracującymi działami.
	Organizuje współpracę między działami. Proponuje działania doskonalące proces przepływu informacji między poszczególnymi komórkami w organizacji.

8	17. W kontaktach z innymi ludźmi (RELACJE):
	Jest albo za bardzo zamknięty, albo nie zachowuje wystarczającego dystansu. Ma trudności w nawiązywaniu kontaktu z innymi. Inni niechętnie kontaktują się z nim, prosząc o przekierowanie do innej osoby.
	Jest otwarty na innych ludzi, przyjaźnie nastawiony. Jednak pewniej czuje się wśród osób znanych. Podporządkowuje się innym, chociaż nie zawsze się z nimi zgadza.
	Jest pewny siebie. Rozumie i potrafi trafnie sklasyfikować różne zachowania innych ludzi. Niekiedy może być nadmiernie narzucający swoje stanowisko, ale tylko wobec osób, które potrzebują bardziej autorytarnej postawy.
	Wpływa na atmosferę w zespole, łagodząc ewentualne napięcia i konflikty. Cechuje go wysoka trafność oceniania osób i sytuacji, co pomaga mu w adekwatnym dobieraniu zadań do osób.

9	18. W trudnych sytuacjach:
	Nie panuje nad emocjami. Nie potrafi ich wyrazić spokojnie, traci kontrolę nad sobą. Sytuacje trudne powodują dezorganizację działań.



Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

	Radzi sobie z utrzymaniem efektywności. Negatywnie wpływa na niego praca pod presją czasu. W warunkach przeciążenia prezentuje zachowania nadmiernie nacechowane reakcjami emocjonalnymi.
	Dobrze radzi sobie w obszarze swoich zadań. Sytuacją stresującą są dla niego sytuacje nowe. Wyraża swoje emocje w spokojny sposób.
	Rodzaj sytuacji i presja nie mają większego wpływu na trafność podejmowanych decyzji oraz jakość proponowanych rozwiązań. Nie daje się ponieść emocjom – wyraża je w sposób spokojny i opanowany. Swoim zachowaniem daje przykład innym.



Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

10	21. Realizując zadania (POZIOM SAMODZIELNOŚCI):
	Wymaga od przełożonego wsparcia, udzielania wskazówek.
	Podejmuje samodzielne działania bez odwoływania się do opinii innych ludzi w sytuacjach rutynowych.
	Samodzielnie realizuje większość zadań bez względu na ich złożoność. Oczekuje wsparcia i motywowania zewnętrznego w sytuacjach trudnych.
	W pełni samodzielnie realizuje powierzone zadania, a także przygotowuje nowe projekty, wzory dokumentów, procedury itd.

11	24. W relacjach z innymi (RZETELNOŚĆ, ZAUFANIE)
	Jego deklaracje nie są zgodne z faktycznie wykonywanymi działaniami. Zdarza mu się dawać obietnice, a następnie ich nie dotrzymywać (np. co do terminu realizacji, czy załatwienia jakiejś sprawy).
	Można na nim polegać, jego deklaracje znajdują praktyczne odzwierciedlenie w podejmowanych działaniach. Spostrzega swoje miejsce pracy i osoby, z którymi współdziała jako jeden zespół dążący do tego samego celu. Jest obiektywny w ocenie ludzi i faktów.
	Jest osobą, do której zwracają się inni po ewentualne rozstrzygnięcia, traktując go jak sprawiedliwego i budzącego zaufanie. W ocenie kieruje się kryteriami merytorycznymi. Potrafi przyznać się do błędu.
	Sam jest osobą zwracającą dużą uwagę na spójność swoich zachowań z deklaracjami, ale jednocześnie kreuje takie postawy wśród swoich współpracowników.

12	29. Realizując zadania w dłuższej perspektywie (PLANOWANIE):
	Często pracuje bez ustalania harmonogramu czasowego działań. Wykonuje większość czynności w kolejności ich pojawiania się.
	Poprawnie ustala harmonogram czasowy dla swoich zadań. Nie zawsze jednak uwzględnia sytuacje nagłe, niezapowiedziane, stąd zdarzają się przesunięcia w realizacji poszczególnych czynności i musi je przełożyć na dzień następny.
	Tak ustala terminy, żeby mieć zapas czasu na sytuacje nagłe i nieprzewidziane. Dużą wagę przykładą do terminowości. Potrafi na bieżąco wprowadzać modyfikacje, tak aby wykonać czynności najważniejsze.
	Koncentruje się przede wszystkim na działaniach długofalowych o znaczącej wadze dla swojego



Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

	obszaru działania. Potrafi wskazać priorytety i elastycznie reagować na sytuacje trudne.
--	--

13	31. W przypadku porażki (REAKCJA NA SYTUACJE TRUDNE)
	Unika odpowiedzialności. Przystępując do realizacji zadania, nie bierze pod uwagę konsekwencji ich niewykonania. W przypadku popełnienia błędu usprawiedliwia się warunkami zewnętrznymi lub obarcza odpowiedzialnością innych.
	Zdarza mu się postępować nieodpowiedzialnie poprzez fakt niewystarczającej znajomości obowiązujących przepisów i procedur. Przyznaje się do błędów i godzi się na ponoszenie konsekwencji, jednak niewiele zmienia w swoim postępowaniu.
	Podejmuje się realizacji zadań adekwatnych do możliwości, kwalifikacji i umiejętności. Potrafi ocenić, jakie konsekwencje ma niedotrzymanie odpowiednich standardów jakości wykonania. Nie przerzuca odpowiedzialności na innych za ewentualne niepowodzenia.
	Zachowuje realizm w określaniu własnych możliwości. Przewiduje konsekwencje i uwzględnia je w działaniu. Bierze na siebie osobistą odpowiedzialność za ewentualne niepowodzenia.
14	32. W procesie obsługi klienta (OBSZAR OBSŁUGI KLIENTA)
	Zbiera informacje o klientach, ale są one niewystarczające do przygotowania usługi dostosowanej do potrzeb klientów. Gromadzone informacje są chaotyczne i nieaktualne.
	Znajduje większość potrzebnych informacji koniecznych do przygotowania usługi, dostosowanej do potrzeb klientów, ale czasem trzeba je uzupełniać o informacje bardziej szczegółowe lub specyficzne.
	Zbiera informacje o klientach, szybko dociera do informacji koniecznych do sprawnej realizacji usług, wykorzystując dostępne zasoby.
	Posiada szczegółowe informacje o kliencie. Zebrane informacje są cennym źródłem wiedzy dla współpracowników i kadry zarządzającej. Posiada dobre relacje z klientami, dzięki którym pozyskuje cenne dane i informacje.

15	45. W relacjach z klientami (osoby z niepełnosprawnością jak i asystenci):
	Bierny w kontakcie, ogranicza się do przedstawienia wymagań klienta. Do każdego klienta podchodzi w podobny sposób. Kontaktuje się z nimi incydentalnie. Często niedostępny.
	Współpracujący, otwarty na informacje zwrotne od klientów. Ściśle przestrzega regulaminu pracy biura. Sytuacjach wymagających podjęcia decyzji, rozstrzygnięcia zazwyczaj wybiera „łatwiejsze” rozwiązanie.



Projekt „CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR
w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”

	Kontaktuje się z klientami regularnie (na ile jest to konieczne). Potrafi wywiązywać się z zobowiązań zarówno wobec klientów jak i organizacji. Na bieżąco rozwiązuje pojawiające się problemy – jest skuteczny w typowych i często pojawiających się sprawach. W sytuacjach trudniejszych konsultuje się z przełożonymi.
	Dobrze rozumie wymagania i oczekiwania klienta odnośnie standardów pracy. Potrafi przekazać te informacje asystentom. Potrafi jednocześnie zachować odpowiedni dystans emocjonalny do zgłaszanych przez nich uwag, tak aby zająć obiektywne stanowisko w sprawie. Samodzielny.

16	46. Wykonując swoje obowiązki w zakresie kontrolowania i egzekwowania:
	Nieskutecznie egzekwuje realizację i poziom wykonanych zadań. Wykonanie pracy kontroluje tylko w przypadku reklamacji klienta.
	Nieregularnie kontroluje efektywność pracy asystentów. Nie zawsze przekazuje asystentom informacje zwrotne i wskazówki otrzymane od klienta. Z powodu niewystarczających informacji asystent ma mniejsze szanse na zmianę swych zachowań.
	Monitoruje na bieżąco wykonywanie obowiązków przez asystentów. Zwraca uwagę nie tylko na niedociągnięcia, ale też na poprawne wykonywanie zadań, co wpływa na asystenta mobilizująco. Umiejętnie godzi interesy klientów.
	Dzięki regularnym kontaktom zarówno z asystentami, jak i osobami z niepełnosprawnością, jest na bieżąco zorientowany w sytuacji. Pozwala mu to na odpowiednio wczesne podejmowanie działań. Dzięki temu zapobiega mogącym pojawić się problemom.