



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

## Załącznik nr 9

# KWESTIONARIUSZ OCENY KOMPETENCJI AON

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	<b>6. Gdy na drodze do realizacji celu pojawiają się przeszkody:</b>
	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 sprawia mu zadowolenie. Potrafi wskazać też pracownikom sposoby radzenia sobie z nimi, dzięki czemu lepiej radzą sobie z problemami.
	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.

2	<b>7. W trakcie rozmowy (STYL WYPOWIEDZI):</b>
	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. 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.

3	<b>9. W trakcie rozmowy (AKTYWNE SŁUCHANIE):</b>
	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, kończy za niego zdania.
	Słucha aktywnie, podążając za wypowiedziami rozmówcy. Potwierdza słuchanie poprzez wyrazistą komunikację niewerbalną, zachęca do dalszej rozmowy. Zachowuje równowagę pomiędzy mówieniem





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

	i słuchaniem.
	Stosuje techniki aktywnego słuchania. Zachęca do wypowiedzi, zdobywając dzięki temu wiele informacji. Okazuje uwagę. 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.

4	<b>11. Jego stosunek do poszerzania wiedzy i zdobywania nowych umiejętności można opisać:</b>
	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.
	Korzysta z okazji, w której może poszerzyć swoją wiedzę. Uczy się szybko i intensywnie. W przypadku wątpliwości szuka samodzielnie rozwiązań lub/ i prosi o wsparcie np. superwizja. 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.

5	<b>14. Jeżeli występuje konieczność współpracy z różnymi działami:</b>
	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 komórek, 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 pomiędzy współpracownikami i kadrą zarządzającą.

6	<b>17. W kontaktach z innymi ludźmi (RELACJE):</b>
---	--





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

	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.

7	<b>18. W trudnych sytuacjach:</b>
	Nie panuje nad emocjami. Nie potrafi ich wyrazić spokojnie, traci kontrolę nad sobą. Sytuacje trudne powodują dezorganizację działań.
	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.

8	<b>21. Realizując zadania ( POZIOM SAMODZIELNOŚCI):</b>
	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 zarówno rutynowe jak i nowe, a także przygotowuje nowe projekty, wzory dokumentów, procedury itd.

9	<b>24. W relacjach z innymi (RZETELNOŚĆ, ZAUFANIE)</b>
	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





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

	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.

10	<b>35. Prowadząc rozmowę z klientami:</b>
	Ma problemy ze zrozumieniem potrzeb klienta. Praktycznie nie zna technik służących identyfikacji potrzeb. Raczej kieruje się intuicją i często popełnia błędy, np. zadaje za mało pytań, nie słucha aktywnie.
	Określa podstawowe potrzeby, którymi kierują się klienci. Zna podstawowe techniki służące identyfikacji potrzeb, ale nie zawsze umiejętnie się nimi posługuje - zadowala się uzyskiwaniem podstawowych informacji, nie zadaje wnikliwych pytań, nie upewnia się, czy klientowi faktycznie o to chodzi itd.
	Określa potrzeby swoich klientów. Zna techniki służące identyfikacji potrzeb. Posługuje się nimi swobodnie i elastycznie dostosowuje do typu klienta.
	Określa potrzeby klientów i przewiduje ich wpływ na swoją działalność. Uzyskane informacje skutecznie wykorzystuje do dalszej obsługi klienta.

11	<b>41. Gdy pojawiają się problemy w kontakcie z klientem:</b>
----	---



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

	Rozwiązuje je w sposób schematyczny, standardowy. Przy problemach bardziej złożonych potrzebuje pomocy innych osób.
	Dostarcza konkretnych rozwiązań w ramach swojego obszaru działania. Jest wytrwały, nie zraża się niepowodzeniami. Zgłasza problemy. Potrafi rozmawiać z przełożonym o problemach lub w trakcie superwizji.
	Rozmawiając o problemach proponuje kilka rozwiązań podczas dyskusji. Wnikliwie analizuje, ocenia potencjalne rozwiązania i wybiera takie, które przynoszą najlepsze rezultaty.
	Trafnie identyfikuje sytuację problemową, np. obszary kontaktów z klientem, które mogą być sporne. Diagnozuje przyczynę jego wystąpienia i buduje na tej podstawie różne warianty rozwiązań. Jest specjalistą, któremu powierza się rozwiązywanie problemów sprawiających trudności innym.

12	<b>45. W relacjach z osobami niepełnosprawnymi (klientami) lub asystentami:</b>
	Bierny w kontakcie, ogranicza się do przedstawienia wymagań klienta. Do każdego klienta lub współpracującego asystenta podchodzi w podobny sposób. Kontaktuje się z nimi incydentalnie. Często niedostępny.
	Współpracujący, otwarty na informacje zwrotne zarówno ze strony klienta jak i współpracującego asystenta. Ściśle przestrzega realizacji usługi. Podejmując działania nie wystarczająco wnikliwie rozpatruje racje obu stron. Zazwyczaj wybiera „łatwiejsze” rozwiązanie.
	Kontaktuje się z klientami regularnie (na ile jest to konieczne). 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 współpracującym asystentom. Potrafi jednocześnie zachować odpowiedni dystans emocjonalny do zgłaszanych przez nich uwag, tak aby zająć obiektywne stanowisko. Samodzielny.

13	<b>N1. W pracy w terenie:</b>
	Występują czasem uwagi do terminowości czy jakości realizowanej usługi.
	Ma dobry kontakt z klientem realizując usługi w terenie. Czasem zgłasza potrzebę dodatkowego wsparcia od pracodawcy gdy pojawiają się trudności w poruszaniu / przemieszczaniu w terenie.
	Podczas realizacji usługi z klientem w terenie wykazuje samodzielność i inicjatywę. Pewnie czuje się w zmieniających się okolicznościach. Konsultuje sytuacje trudne i nieprzewidziane.
	Bardzo sprawnie porusza się w terenie. Wyróżnia go też umiejętność szybkiej reakcji w trudnych sytuacjach. Wykazuje elastyczność, zaradność i zdecydowanie. Może być wzorem dla innych współpracowników.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



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

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Limes**  
Piotr Bartkowiak



**Miejski Ośrodek  
Pomocy Społecznej**  
w BIELSKU-BIAŁEJ

**fundacja  
imago**