

**KARTA OCENY KOMPETENCJI W ZAKRESIE ŚWIADCZENIA PORADNICTWA
OBYWATELSKIEGO**

.....
Imię i nazwisko Uczestnika

.....
miejsowość, data

Rodzaj kryterium	Treść kryterium	OCENA (punktacja od 0 do 2 pkt)			
		0	1	2	UWAGI
Wstępne	Obecność	(brak obecności lub poniżej 80%)	(od 81% do 95%)	(powyżej 95%)	
Wstępne	Punktualność				
Wstępne	Kultura osobista				
Wstępne	Wynik testu pisemnego pkt % Błędne odpowiedzi nr:		(za 16-18 pkt)	(za 19-20 pkt)	
Sposób prowadzenia rozmowy doradczej	ZNAJOMOŚĆ SCHEMATU ROZMOWY DORADCZEJ: przedstawienie się				
Sposób prowadzenia rozmowy doradczej	ZNAJOMOŚĆ SCHEMATU ROZMOWY DORADCZEJ: przedstawienie klientowi zasad świadczenia nieodpłatnej pomocy prawnej i obywatelskiego w ramach systemu (STANDARD JAWNOŚCI)				
Sposób prowadzenia rozmowy doradczej	ZNAJOMOŚĆ SCHEMATU ROZMOWY DORADCZEJ: wysłuchanie klienta (stosowanie metod, narzędzi i technik stosowanych w poradnictwie)				
Sposób prowadzenia rozmowy doradczej	ZNAJOMOŚĆ SCHEMATU ROZMOWY DORADCZEJ: zdiagnozowanie problemu klienta (STANDARD PROFESJONALIZMU)				
Sposób prowadzenia rozmowy doradczej	ZNAJOMOŚĆ SCHEMATU ROZMOWY DORADCZEJ: przedstawienie sposobów rozwiązania problemu wraz ze wszystkimi konsekwencjami, zawsze w oparciu o aktualny stan prawny STANDARD RZETELNOŚCI				
Sposób prowadzenia rozmowy doradczej	ZNAJOMOŚĆ SCHEMATU ROZMOWY DORADCZEJ: ustalenie planu działania w sprawie klienta z jego udziałem (STANDARD SAMODZIELNOŚCI KLIENTA)				
Sposób prowadzenia rozmowy doradczej	ZNAJOMOŚĆ SCHEMATU ROZMOWY DORADCZEJ: wsparcie i wzmocnienie motywacji klienta do rozwiązania problemu				
Sposób prowadzenia rozmowy doradczej	Ocena umiejętności prawidłowego i dokładnego określenia i zdiagnozowania potrzeb klientów z wykorzystaniem różnych narzędzi i technik oceny				
Sposób prowadzenia rozmowy doradczej	Umiejętności w zakresie właściwego korzystania z dostępnych zasobów:				

	bazy aktów prawnych, zespół specjalistów w danej organizacji, aktualnych wykazów odpowiednich służb, do których się kieruje klientów			
Sposób prowadzenia rozmowy doradczej	Umiejętność rozpoznania sytuacji wymagających skierowania do specjalistycznych usług			
Ocena zdolności komunikacyjnych	jasny i łatwy do zrozumienia sposób formułowania pytań dostosowany do odbiorcy, interpretacji, wyrażania się, STANDARD PROFESJONALIZMU			
Ocena zdolności komunikacyjnych	okazywanie empatii, poszanowania			
Ocena zdolności komunikacyjnych	reakcja na zachowanie klienta, uważne i aktywne słuchanie			
Ocena zdolności komunikacyjnych	umiejętność powstrzymania się od osądzania i narzucania rozwiązania STANDARD BEZSTRONNOŚCI I SAMODZIELNOŚCI KLIENTA			
Ocena zdolności komunikacyjnych	okazywanie wsparcia			
Ocena zdolności komunikacyjnych	komunikacja niewerbalna			
Zdolności radzenia sobie z sytuacjami trudnymi	odporność na stres			
Kompetencje eksperckie – wiedza – prawidłowe rozwiązanie zadania	znajomość podstawowych przepisów i zagadnień z zakresu poradnictwa obywatelskiego, prawidłowe rozpoznanie i ustalenie obszarów problemowych, przedstawienie klientowi możliwości działania z nimi związanymi jak również ich konsekwencji dla (sytuacji) klienta			

Ocena końcowa:

.....
podpis członka Komisji

.....
podpis członka Komisji

.....
podpis członka Komisji