8. pielikums Vadlīnijām par metodikām un to izmantošanas procesu

**Novērojumu paraugforma**

Šī paraugforma paredzēta tam, lai vadītāji fiksētu novērojumus par darbinieku rīcību.

Regulāra novērojumu piefiksēšana palīdzēs veikt objektīvu kompetenču novērtējumu perioda beigās, kā arī ar faktiem pamatot vērtējumu sarunā ar darbinieku. Nav obligāti izmantot šo formu – savus novērojumus varat fiksēt arī brīvā vai paša izvēlētā formā.

Ieteicams fiksēt gan tādu darbinieka rīcību, ko vēlaties koriģēt vai uzskatāt par nepieņemamu, gan tādu, ko vēlaties veicināt savā komandā.

Neatkarīgi no kompetenču vērtēšanas laika, ieteicams, ka savus novērojumus pēc iespējas drīz pārrunājat ar darbinieku. Tādējādi, darbiniekam ir iespēja operatīvi koriģēt savu rīcību, vai papildu motivācija turpināt vēlamo rīcību. Regulāras, īsas sarunas, kurās pārrunājat atgriezenisko saiti, noteikti atvieglos Jūsu sarunu par kompetenču vērtējumu vērtēšanas perioda beigās.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Darbinieks** | **Laiks** | **Situācija** | **Ko darbinieks teica/ ko darīja?** | **Vai/ kad pārrunāts?** |
| *Piemērs A*  *Klientu apkalpošanas speciālists* | Datums pēc-pusdiena | Darbinieks runāja ar klientu pa tālruni. | Paaugstinātā balss tonī teica: “Nu es nevaru palīdzēt! Es taču neredzu, kas jums tur datorā atvērts!” | Jā, īsi pēc sarunas devu atgriezenisko saiti. |
| *Piemērs B* | 18.01 | Darbiniece vērsās pie savas kolēģes, kad viņa beidza sarunu ar klientu. | Teica: “Es dzirdēju Tavu sarunu ar klientu. Saprotu, ka šis bija sarežģīts klients. Tu esi baigais malacis, ka tik mierīgi un pacietīgi atrisināji šo situāciju! Man prieks par tādu kolēģi kā Tu!” | Nē |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |