

DIZIONARIO PERSONALE INCARICATO DI E.Q.				Scala di osservazione						
16 COMPETENZE (3 DISTINTIVE e 13 TRASVERSALI)										
Area	Competenza	DESCRIZIONE generica	Comportamenti osservati	Contributo offerto migliorabile Punti 1	Contributo offerto adeguato sufficiente Punti 2	Contributo offerto adeguato nella maggior parte dei comportamenti degli Punti 3	Contributo offerto generalmente adeguato e in alcuni casi buono Punti 4	Contributo offerto buono in modo ricorrente Punti 5	Contributo offerto eccellente Punti 6	
Area cognitiva (competenze che attongono ai processi mentali e di apprendimento)	1. Problem Solving	E' la capacità di individuare soluzioni proporzionate al problema e realizzabili all'interno del contesto di riferimento. Comportamenti tipici che rivelano questa competenza sono: stabilire le priorità del lavoro in ordine d'importanza, scomporre in parti i compiti, riconoscere più probabili cause di eventi o conseguenze di azioni, usare più modi analitici per individuare soluzioni	Comprende il problema, reperisce le fonti informative, ne verifica l'esattezza							
			Elabora i dati e le informazioni, tenendo conto degli specifici problemi, degli interlocutori e del contesto							
			Perviene a concrete alternative di soluzione ed a diagnosi di sintesi corrette ed efficaci, individuando gli aspetti essenziali e prioritari di un problema ed aggregandoli omogeneamente							
	2. Consapevolezza Organizzativa	E' la capacità di comprendere la cultura della propria organizzazione e della propria posizione al suo interno. E' anche la capacità di comprendere le potenzialità del proprio operato in relazione al ruolo ricoperto nonché di prevederne le ripercussioni su individui e gruppi.	E' attivo nel reperire informazioni circa i cambiamenti che avvengono nel contesto nel quale opera							
			Conosce il contesto lavorativo dell'Ente e i supporti operativi idonei a fornire un valido contributo (dati, persone, strumenti)							
			Ha conoscenza del contesto nel quale opera nonché delle modalità più idonee a garantire il raggiungimento degli obiettivi e delle opportunità offerte dal territorio per la realizzazione degli obiettivi che l'Ente si pone							
	3. Consapevolezza Digitale	E' la capacità di comprendere il valore e gli impatti dei processi di digitalizzazione in atto, dimostrando apertura all'innovazione tecnologica e utilizzando in modo consapevole anche gli strumenti di condivisione e collaborazione nei processi di lavoro e nelle relazioni interne ed esterne e promuovendo l'introduzione di nuovi strumenti e modalità di lavoro	Aggiorna costantemente le proprie competenze digitali e ne promuove lo sviluppo e la costruzione/consolidamento nei collaboratori per la gestione dei processi di digitalizzazione in atto e per supportare l'organizzazione del lavoro nelle diverse modalità (in presenza, a distanza)							
			Promuove e utilizza gli strumenti tecnologici disponibili per ottimizzare la collaborazione e la comunicazione anche a distanza							
			Promuove con i diversi interlocutori le innovazioni da attuare, valorizzando i futuri benefici							
	4. Orientamento all'apprendimento	E' la capacità di dimostrare consapevolezza circa le conoscenze e competenze possedute e da consolidare proprie e dei propri collaboratori, in relazione anche alle richieste di ruolo, attivandosi con curiosità per individuare le modalità di apprendimento continuo funzionali alla propria crescita professionale e a quella dei propri collaboratori	Affronta le situazioni con spirito critico traendone insegnamento per sé e per gli altri							
			Ricerca, fornisce e accoglie attivamente i feedback in un'ottica di miglioramento continuo e individua le modalità più funzionali per lo sviluppo delle sue competenze e di quelle dei propri collaboratori							
			Struttura un progetto di crescita personale e professionale anche in virtù di un possibile avanzamento di carriera anche tramite autoformazione							
DISTINTIVA 5. Orientamento al risultato	E' l'interesse a lavorare bene e a misurarsi con standard di eccellenza. Denota impegno a migliorare, orientamento all'efficienza, sforzo per superare obiettivi fissati, tentativo di fare qualcosa di nuovo rispetto agli altri	Rivede i processi e i modelli di lavoro della propria struttura, in funzione di un approccio agile all'organizzazione, finalizzato ad un miglioramento quantitativo e qualitativo delle attività/servizi								
		Consegue i risultati e/o rispetta i programmi con un livello d'impegno e di volontà che garantiscono l'efficienza delle azioni								
		Si impegna con particolare tenacia nel perseguire efficacemente i risultati, senza mai scoraggiarsi, garantendo la costante concentrazione per superare ogni ostacolo								
	DISTINTIVA 6. Autonomia	E' l'orientamento ad assumersi responsabilità, ad agire con tempismo ed efficacia rispetto alle diverse situazioni, attivandosi in modo propositivo e a cogliere le opportunità senza attendere input esterni, così da influenzare gli eventi,	Affronta le situazioni adattando i propri comportamenti al contesto e alle persone con le quali interagisce, proponendo attività da realizzare, idee, osservazioni e soluzioni per il proprio ambito							
			Sa assumersi le responsabilità connesse al proprio ruolo, è attento a rispondere alle richieste dell'interlocutore interno ed esterno valorizzando modalità di azione e procedure proprie dell'Ente e trovando autonomamente nuovi stimoli per il proprio lavoro e quello dei propri collaboratori							
			Ascolta ed analizza con senso critico proposte e punti di vista diversi, coglie dalle informazioni i punti salienti ed elabora autonome modalità di azione condividendole con il Dirigente							

Area Realizzativa <small>(competenze che attengono all'azione e all'operatività)</small>	DISTINTIVA 7. Organizzazione	<p>E' la capacità di strutturare processi di lavoro, pianificando, gestendo e monitorando efficacemente le attività, tenendo conto di vincoli/opportunità in coerenza con gli obiettivi da perseguire e pianificare, predisporre programmi di attività, organizzare le procedure e i mezzi, di assegnare i compiti, utilizzare le risorse disponibili rispettando tempi e costi. Attitudine a ordinare e a pianificare le proprie attività e quelle altrui con precisione metodo attenzione e riducendo il rischio di errori e assicurando qualità</p>	<p>Conosce il contesto lavorativo dell'Ente e in particolare i supporti operativi necessari (dati, persone, strumenti) per offrire un efficace contributo alla propria organizzazione conoscenza organizzativa</p> <p>Struttura con metodo le risorse (tecniche, economiche, umane, etc.) e definisce le modalità e strumenti di lavoro coerenti con gli obiettivi da raggiungere</p> <p>Planifica la propria attività e quella dei propri collaboratori e l'uso delle risorse disponibili monitorando gli avanzamenti dei processi assegnati per conseguire risultati quantitativamente e qualitativamente adeguati alle attese</p>							
	8. Affidabilità	<p>E' la capacità di portare avanti il lavoro seguendo le procedure e tenendo fede agli impegni presi nell'interesse dell'amministrazione, facendosi carico delle attività da svolgere con serietà e senso di responsabilità</p>	<p>Incoraggia gli altri a seguire le regole e le procedure organizzative e gestisce responsabilmente i margini di discrezionalità previsti</p> <p>Si assume la responsabilità del proprio lavoro e di quello degli altri, anche in caso di errore, in coerenza con le scadenze e i risultati attesi</p> <p>Assume un comportamento coerente con le regole e i valori dell'ente, fungendo da modello per gli altri, agisce in modo coerente e responsabile guadagnandosi la fiducia degli interlocutori</p>							
	9. Orientamento all'utente/collega/cittadino	<p>E' la capacità di concentrare i propri sforzi nella ricerca e comprensione dei bisogni altrui allo scopo di attivarli per soddisfarli</p>	<p>E' in grado di aprirsi ad un sereno e costruttivo confronto con gli altri, di ricercare ogni informazione utile a recepire le esigenze dei clienti (interni/esterni) e di verificare costantemente la sintonia instaurata ed il livello di reciproca disponibilità</p> <p>Rileva e analizza i reali bisogni dei clienti (esterni/interni), comprendendone le opinioni, gli atteggiamenti e gli stili comportamentali, e approfondendone le <u>richieste, le esigenze e gli interessi</u></p> <p>Risponde alle richieste ed ai bisogni manifestati dagli utenti (interni/esterni) e promuove lo sviluppo di azioni tese a soddisfarne tempestivamente il soddisfacimento dopo averne attentamente interpretato e valutato la natura</p>							
	10. Guida del gruppo	<p>E' la capacità di coordinare e coinvolgere il gruppo per il raggiungimento degli obiettivi, assegnando le attività, favorendo l'inclusione, promuovendo la circolarità della comunicazione e il lavoro di squadra anche a distanza</p>	<p>Definisce e coinvolge il gruppo negli obiettivi generali e nelle strategie della struttura. Organizza e condivide le informazioni e le conoscenze possedute sulle attività e sui processi favorendo lo scambio e il lavoro di squadra garantendo il rispetto delle pari opportunità contrastando eventuali discriminazioni</p> <p>Crea un clima di fiducia reciproca e agisce con equità</p> <p>Coordina le attività del gruppo, sia in presenza sia a distanza, assegna le attività ai singoli in coerenza con gli obiettivi e tenendo conto delle competenze dei collaboratori</p>							
	11. Persuasione	<p>E' la capacità di influenzare e di avere un impatto persuasivo sugli altri finalizzato a coinvolgerli nel portare a termine un impegno o un progetto, creando condivisione</p>	<p>Ricerca e/o crea sintonia con gli interlocutori (colleghi, clienti, capi, collaboratori, ...), condividendo con essi interessi e motivazioni di lavoro, idee e prospettive di sviluppo, modalità operative ecc.</p> <p>E' capace di esprimere, sostenere e difendere, senza rigidità e/o ostinazione, le proprie argomentazioni in modo concreto e utile a suscitare negli altri interesse e credibilità</p> <p>Influenza i comportamenti degli altri, favorendo il confronto e arrivando ad una condivisione delle proprie opinioni, pur rispettando i punti di vista differenti dal proprio</p>							
Area Relazionale <small>(capacità dimostrate dal singolo nel rapportarsi con altri soggetti o con gruppi. Coinvolge aspetti legati alla comunicazione)</small>	12. Gestione delle emozioni	<p>E' la capacità di gestire le proprie emozioni e il loro effetto sulla vita lavorativa, fronteggiando le situazioni di pressione, difficoltà, conflitto, crisi o incertezza con equilibrio, calma e lucidità, al fine di ridurre eventuali impatti negativi sulla prestazione e sulle relazioni</p>	<p>Ricerca modalità per limitare l'impatto negativo delle proprie emozioni sulle attività lavorative conservando lucidità ed equilibrio in condizioni di difficoltà e mantiene un comportamento e una prestazione inalterata. Individua le strategie più opportune per rispondere alle situazioni di crisi, incertezza, stress</p> <p>Conta sulle proprie risorse personali, anche nei momenti di tensione o difficoltà, pensando in positivo e reagendo a imprevisti e contrattempi, senza scoraggiarsi e affronta le situazioni incerte o sfidanti mantenendo la calma e la lucidità</p> <p>Cerca di prevenire i conflitti e gestisce efficacemente le relazioni anche nei momenti di tensione, conflittualità o forte coinvolgimento emotivo. Mantiene costantemente elevato il livello di prestazione offerta, affrontando, senza esitazioni, sconcerto, gli insuccessi o le difficoltà e cercando di comprendere e gestire le cause che generano il conflitto e negoziando una soluzione reciprocamente vantaggiosa che tutti o la maggior parte possano accettare</p>							

			<p>Trasmette ed esprime concetti anche complessi in modo chiaro ed esaustivo utilizzando uno stile di comunicazione efficace e credibile. Verifica che la comunicazione sia chiara per entrambe le parti</p>						
	13. Comunicazione	E' la capacità di comunicare in modo chiaro ed efficace, adattando lo stile ai diversi contesti ed interlocutori; ascoltare e coinvolgere l'interlocutore	<p>Ascolta con attenzione le richieste dell'interlocutore ponendo eventuali domande e adatta il linguaggio e lo stile di comunicazione (verbale e non verbale) tenendo conto del contesto, degli interlocutori e degli obiettivi</p> <p>Risponde tempestivamente in modo esaustivo ed appropriato alle richieste dei diversi interlocutori, argomentando in modo convincente ed evidenziando i punti di forza delle proprie posizioni, prestando attenzione ai loro feedback</p>						
	14. Sviluppo dei collaboratori	E' la capacità di riconoscere i bisogni e valorizzare le differenti caratteristiche, risorse e contributi dei collaboratori, favorendone la crescita, l'apprendimento e la motivazione attraverso la valutazione, il feedback, il riconoscimento e la delega, nel rispetto dei principi di trasparenza ed equità organizzativa	<p>Motiva e coinvolge le persone valorizzando le loro caratteristiche ed il loro contributo per il raggiungimento degli obiettivi assegnati. Propone percorsi formativi ai propri collaboratori. Attua processi di valutazione equi e trasparenti, fornendo feedback puntuali e costruttivi</p> <p>Crea spirito di gruppo tra i collaboratori condividendo con loro scelte e decisioni</p> <p>Supporta i collaboratori in momenti di difficoltà. Delega compiti e responsabilità a supporto della crescita e della motivazione dei collaboratori</p>						
Area Gestionale (caratteristiche e aspetti di confronto con il lavoro e con le persone che lavorano)	15. Flessibilità	E' la capacità o volontà di adattarsi e di lavorare efficacemente in un'ampia gamma di situazioni o con persone o con gruppi diversi, è anche la capacità di comprendere i punti di vista differenti ai propri, di adattarsi alle nuove situazioni e di cambiare od accettare facilmente i cambiamenti	<p>Si apre ad un sereno e costruttivo confronto con gli altri, ricerca informazioni utili a recepire le esigenze e verifica la sintonia instaurata ed il livello di reciproca disponibilità</p> <p>Mostra orientamento e motivazione ad agire in situazioni diverse da quelle abituali o ad affrontare attività nuove, non lasciandosi condizionare da ciò che è consolidato e scontato</p> <p>Modifica il proprio stile di comportamento in funzione delle differenti persone, situazioni, ambienti frequentati, apprezzando e valorizzando le opinioni altrui nel tentativo di ricercare convergenze e condivisioni</p>						
	16. Ottimizzazione delle risorse	E' la capacità di gestire le risorse economico-finanziarie, strumentali e tecnologiche, secondo criteri di efficienza e di efficacia, così da massimizzarne il valore.	<p>Gestisce in modo razionale ed efficiente le risorse a disposizione e contribuisce alla definizione dei criteri di efficienza ed efficacia per l'impiego delle risorse dell'Ente anche attraverso il monitoraggio del rispetto dei criteri da parte dei propri collaboratori</p> <p>È consapevole dell'impatto dei processi assegnati sulla dimensione economico finanziaria dell'Ente e compie analisi di previsione circa futuri costi e ricavi, identificando nuove modalità per un impiego più efficiente</p> <p>Individua criteri per valorizzare le risorse economiche, strumentali e materiali gestite, in linea con le strategie dell'ente e monitora i costi delle attività presidiate individuando azioni correttive per migliorare l'efficienza economica dei processi</p>						