

DIZIONARIO PERSONALE INCARICATO DI E.Q.

16 COMPETENZE (3 DISTINTIVE e 13 TRASVERSALI)

Scala di osservazione

| Aree | Competenza | DESCRIZIONE generica | Comportamenti osservati | Scala di osservazione | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|---|---|--|--|
| | | | | Contributo offerto migliorabile Punti 1 | Contributo offerto adeguato situativamente Punti 2 | Contributo offerto adeguato nella maggior parte dei comportamenti agiti 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 <small>(competenze che attengono ai processi mentali e di apprendimento)</small> | 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 cogliendo 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 | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|--|---|---|--|--|--|--|--|--|--|
| <p>Area Realizzativa (competenze che attengono all'azione e all'operatività)</p> | <p>DISTINTIVA 7. Organizzazione</p> | <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>Pianifica 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> | | | | | | | |
| | <p>8. Affidabilità</p> | <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> | | | | | | | |
| <p>Area Relazionale (capacità dimostrate dal singolo nel rapportarsi con altri soggetti o con gruppi. Coinvolge aspetti legati alla comunicazione)</p> | <p>9. Orientamento all'utente/collega/cittadino</p> | <p>E' la capacità di concentrare i propri sforzi nella ricerca e comprensione dei bisogni altrui allo scopo di attivarsi 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 richieste, le esigenze e gli interessi</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> | | | | | | | |
| | <p>10. Guida del gruppo</p> | <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> | | | | | | | |
| | <p>11. Persuasione</p> | <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> | | | | | | | |
| | <p>12. Gestione delle emozioni</p> | <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, sconforto, 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> | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|--|--|--|--|--|
| | 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>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> <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> | | | | | | |
| Area Gestionale (caratteristiche e aspetti di confronto con il lavoro e con le persone che lavorano) | 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> | | | | | | |
| | 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> | | | | | | |