

| DIZIONARIO PERSONALE NON DIRIGENTE | | | | Scala di osservazione | | | | | |
|---|---|--|--|---|--|--|---|---|---------------------------------------|
| Dizionario Competenze trasversali (16 competenze) | | | | Contributo offerto migliorabile Punti 1 | Contributo offerto adeguato saltuariamente Punti 2 | Contributo offerto adeguato nella maggior parte dei comportamenti agli 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 Competenza | Competenza | Descrizione generica | Comportamenti osservati | | | | | | |
| Area cognitiva (competenze che attengono 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 agli interlocutori e al contesto | | | | | | |
| | 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, utilizzando in modo consapevole anche gli strumenti di condivisione e collaborazione nei processi di lavoro e nelle relazioni interne ed esterne, promuovendo l'introduzione di nuovi strumenti e modalità di lavoro | Dimostra di comprendere il valore e gli impatti che gli strumenti digitali e le tecnologie hanno sull'operatività del proprio lavoro | | | | | | |
| | | | Utilizza in modo consapevole e proattivo le potenzialità della collaborazione a distanza e approfondisce continuamente la conoscenza degli strumenti digitali e delle tecnologie | | | | | | |
| | | | Modifica il proprio modo di lavorare adeguandosi alle nuove modalità di lavoro e agli strumenti | | | | | | |
| | 4. Orientamento all'apprendimento | E' la capacità di dimostrare consapevolezza circa le conoscenze e competenze possedute e da consolidare, in relazione anche alle richieste di ruolo, attivandosi con curiosità per individuare le modalità di apprendimento continuo funzionali alla propria crescita professionale | È consapevole delle proprie necessità di aggiornamento professionale e accetta i feedback per correggere eventuali errori, si concentra sull'acquisizione delle conoscenze e capacità tecniche necessarie al suo ruolo | | | | | | |
| | | | Apprende dall'esperienza nell'ottica di una più piena copertura del suo ruolo e ricerca attivamente opportunità di apprendimento | | | | | | |
| | | | Struttura un progetto di crescita personale e professionale per la copertura del suo attuale ruolo anche tramite autoformazione o richiesta di affiancamento ai colleghi/i | | | | | | |
| 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 | Segue le indicazioni date per lo svolgimento dei processi ed è flessibile a nuovi modelli di lavoro della propria struttura in funzione di un approccio agile dell'organizzazione, per 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 | | | | | | | |
| 6. Iniziativa | E' la capacità di attivarsi in modo propositivo cogliendo le opportunità senza attendere input esterni, a fare più di quanto sia richiesto, influenzando gli eventi | Svolge le attività che gli vengono affidate senza necessità di ulteriori sollecitazioni e coglie come opportunità la possibilità di svolgere nuove attività | | | | | | | |
| | | Si mantiene attivo/a e interessato/a al suo lavoro e propone attività da realizzare nell'ambito del proprio ruolo | | | | | | | |
| | | Agisce in modo cosciente e coinvolto, creando ove possibile le circostanze di successo, esprimendo consapevolezza delle proprie azioni. Accoglie positivamente incarichi impegnativi. Propone idee e osservazioni nell'ambito della sua area di competenza | | | | | | | |
| Area Realizzativa (competenze che attengono all'azione e | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| all'operatività) | <p>7. Organizzazione</p> <p>E' la capacità di pianificare, gestire e monitorare efficacemente le attività, tenendo conto di vincoli/opportunità in coerenza con gli obiettivi da perseguire, pianificare e predisporre programmi di attività, organizzare le procedure e i mezzi, assegnare i compiti, utilizzare le risorse disponibili, rispettando tempi e costi. Attitudine a ordinare e a pianificare le attività con precisione, metodo e attenzione, riducendo il rischio di errori e assicurando la qualità.</p> | <p>Conosce il contesto lavorativo dell'Ente, in particolare i supporti operativi necessari (dati, persone, strumenti) , e organizza le attività tenendo conto dei vincoli presenti nel suo ambito per offrire un efficace contributo alla propria organizzazione</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>Lavora rispettando le regole e le procedure organizzative, porta avanti il suo lavoro seguendo le indicazioni ricevute</p> <p>Svolge le attività previste rispettando gli impegni presi in particolare in termini di scadenze</p> <p>Porta avanti il suo lavoro nell'interesse dell'amministrazione, gestendo responsabilmente i margini di discrezionalità, assumendone la responsabilità in coerenza con le tempistiche assegnate e i risultati attesi</p> | | | | | | | | | | |
| Area Relazionale <small>(capacità dimostrate dal singolo nel rapportarsi con altri soggetti o con gruppi. Coinvolge aspetti legati alla comunicazione)</small> | <p>9. Attenzione 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. Lavoro di gruppo</p> <p>E' il desiderio di lavorare in collaborazione con gli altri, di essere parte di un gruppo. E' la capacità di entrare in rapporto reciproco per raggiungere un risultato comune</p> | <p>Fornisce le informazioni e le competenze possedute utili al lavoro e al raggiungimento del risultato comune</p> <p>Organizza il proprio lavoro valutando le diverse modalità di prestazione del lavoro nei gruppi ibridi, offrendo la propria disponibilità a concretizzare insieme i risultati attesi.</p> <p>Integra le proprie energie con quelle degli altri per il raggiungimento degli obiettivi, partecipa attivamente al lavoro per il raggiungimento di un risultato comune e si confronta, favorendo il gioco di squadra e riducendo le contrapposizioni per individuare soluzioni condivise, e contribuendo alla costruzione di un clima di lavoro positivo</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 riconoscere e 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>Riconosce i propri stati emotivi e nelle situazioni di pressione, difficoltà e stress controlla le proprie reazioni e si attiva per chiedere supporto mantenendo la giusta distanza relazionale anche in situazioni critiche</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</p> <p>Mantiene costantemente elevato il livello di prestazione offerta, anche in presenza di forti carichi emotivi o stress, gestendo efficacemente le relazioni anche nei momenti di tensione, conflittualità o forte coinvolgimento emotivo</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> | | | | | | |
| | | | <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> | | | | | | |
| | | | <p>Considera con lucidità le possibili alternative, sulla base di quanto esse concorrono al conseguimento degli obiettivi sottostanti alla decisione</p> | | | | | | |
| | | | <p>Sceglie anche in condizioni di incertezza e sostiene la propria scelta, nel rispetto delle regole, senza temere di esporsi e con argomentazioni appropriate, anche in assenza di indirizzi, norme, procedure</p> | | | | | | |
| | | | <p>Si assume piena responsabilità dei rischi e delle conseguenze connessi alle scelte effettuate, in funzione delle deleghe ricevute, del ruolo ricoperto e/o del proprio inquadramento gerarchico</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>Pone attenzione alla tutela delle risorse materiali e strumentali assegnate e imposta le proprie attività rispettando i criteri di utilizzo delle risorse dettati dall'organizzazione</p> | | | | | | |
| | | | <p>È consapevole dell'impatto della propria attività sulla dimensione economico finanziaria dell'Ente e gestisce in modo razionale ed efficiente le risorse a disposizione</p> | | | | | | |
| | | | <p>Monitora i costi delle attività presiedute, individuando anche azioni correttive e contribuisce alla definizione dei criteri di efficienza ed efficacia per l'impiego delle risorse dell'ente</p> | | | | | | |