

DIZIONARIO PERSONALE INCARICATO DI E.Q.

16 COMPETENZE di cui 3 DISTINTIVE

Scala di osservazione

Aree	Competenza	DESCRIZIONE generica	Comportamenti osservati	Scala di osservazione						
				Contributo offerto migliorabile Punti 1	Contributo offerto adeguato saltuariamente 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 (competenze che attengono ai processi mentali e di apprendimento)	1. Problem Solving	È 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, delle/gli interlocutori/ori 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	È 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.	È attiva/o 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	È 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 nelle/i collaboratrici/ori 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 le/i diverse/i interlocutrici/ori le innovazioni da attuare, valorizzando i futuri benefici							
	4. Orientamento all'apprendimento	È la capacità di dimostrare consapevolezza circa le conoscenze e competenze possedute e da consolidare proprie e delle/i proprie/i collaboratrici/ori, 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 delle/i proprie/i collaboratrici/ori	Affronta le situazioni con spirito critico traendone insegnamento per sé e per le/gli altre/i							
			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 delle/i proprie/i collaboratrici/ori							
			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	È 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 alle/gli altre/i	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	È 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 attenta/o a rispondere alle richieste dell'interlocutrice/ore interna/o ed esterna/o valorizzando modalità di azione e procedure proprie dell'Ente e trovando autonomamente nuovi stimoli per il proprio lavoro e quello delle/i proprie/i collaboratrici/ori								
		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

(competenze che attengono all'azione e all'operatività)

DISTINTIVA 7. Organizzazione	È 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	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							
		Struttura con metodo le risorse (tecniche, economiche, umane, etc.) e definisce le modalità e strumenti di lavoro coerenti con gli obiettivi da raggiungere							
8. Affidabilità	È 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	Incoraggia le/gli altre/i a seguire le regole e le procedure organizzative e gestisce responsabilmente i margini di discrezionalità previsti							
		Si assume la responsabilità del proprio lavoro e di quello altrui, anche in caso di errore, in coerenza con le scadenze e i risultati attesi							
		Assume un comportamento coerente con le regole e i valori dell'Ente, fungendo da modello per le/gli altre/i, agisce in modo coerente e responsabile guadagnandosi la fiducia delle/gli interlocutori/ori							
9. Orientamento all'utente/collega/cittadina/o	È la capacità di concentrare i propri sforzi nella ricerca e comprensione dei bisogni altrui allo scopo di attivarsi per soddisfarli	È in grado di aprirsi ad un sereno e costruttivo confronto con le/gli altre/i, di ricercare ogni informazione utile a recepire le esigenze delle/i clienti (interne/i/esterne/i) e di verificare costantemente la sintonia instaurata ed il livello di reciproca disponibilità							
		Rileva e analizza i reali bisogni delle/i clienti (interne/i/esterne/i), comprendendone le opinioni, gli atteggiamenti e gli stili comportamentali, e approfondendone le richieste, le esigenze e gli interessi							
		Risponde alle richieste ed ai bisogni manifestati dalle/gli utenti (interne/i/esterne/i) e promuove lo sviluppo di azioni tese a soddisfarne tempestivamente il soddisfacimento dopo averne attentamente interpretato e valutato la natura							
10. Guida del gruppo	È 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	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							
		Crea un clima di fiducia reciproca e agisce con equità							
		Coordina le attività del gruppo, sia in presenza sia a distanza, assegna le attività alle singole persone in coerenza con gli obiettivi e tenendo conto delle competenze delle/i collaboratrici/ori							
11. Persuasione	È la capacità di influenzare e di avere un impatto persuasivo sulle/gli altre/i finalizzato a coinvolgerle/i nel portare a termine un impegno o un progetto, creando condivisione	Ricerca e/o crea sintonia con le/gli interlocutori/ori (colleghe/i, clienti, superiori, collaboratrici/ori, ...), condividendo con esse/i interessi e motivazioni di lavoro, idee e prospettive di sviluppo, modalità operative ecc.							
		È 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							
		Influenza i comportamenti altrui, favorendo il confronto e arrivando ad una condivisione delle proprie opinioni, pur rispettando i punti di vista differenti dal proprio							
12. Gestione delle emozioni	È 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	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							
		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							
		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 tutte/i o la maggior parte possano accettare							

Area Relazionale

(capacità dimostrate dalla singola persona nel rapportarsi con altri soggetti o con gruppi. Coinvolge aspetti legati alla comunicazione)

	13. Comunicazione	È la capacità di comunicare in modo chiaro ed efficace, adattando lo stile ai diversi contesti ed interlocutori/ori; ascoltare e coinvolgere l'interlocutore/ore	<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/ore ponendo eventuali domande e adatta il linguaggio e lo stile di comunicazione (verbale e non verbale) tenendo conto del contesto, delle/gli interlocutori/ori e degli obiettivi</p> <p>Risponde tempestivamente in modo esaustivo ed appropriato alle richieste delle/i diverse/i interlocutori/ori, 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 delle/i collaboratrici/ori	È la capacità di riconoscere i bisogni e valorizzare le differenti caratteristiche, risorse e contributi delle/i collaboratrici/ori, 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 alle/i proprie/i collaboratrici/ori. Attua processi di valutazione equi e trasparenti, fornendo feedback puntuali e costruttivi</p> <p>Crea spirito di gruppo tra le/i collaboratrici/ori condividendo con loro scelte e decisioni</p> <p>Supporta le/i collaboratrici/ori in momenti di difficoltà. Delega compiti e responsabilità a supporto della crescita e della motivazione delle/i collaboratrici/ori</p>						
	15. Flessibilità	È 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 le/gli altre/i, 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	È 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 delle/i proprie/i collaboratrici/ori</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>						