

DIZIONARIO PERSONALE NON DIRIGENTE				Scala di osservazione				
Dizionario Competenze trasversali				migliorabile punti 1	adeguata punti 2	buona punti 3	eccellente punti 4	
Aree Competenza	Competenza	Descrizione generica	Comportamenti osservati					
Area cognitiva (competenze che attengono ai processi mentali e di apprendimento)	1. Problem Solving	<i>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.</i>	<p>ricerca di informazioni Comprende il problema, reperisce le fonti informative, ne verifica l'esattezza</p> <p>pensiero analitico Elabora i dati e le informazioni, tenendo conto degli specifici problemi, degli interlocutori e del contesto</p> <p>sintesi 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</p>					
	2. Consapevolezza Organizzativa	<i>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.</i>	<p>aggiornamento continuo E' attivo nel reperire informazioni circa i cambiamenti che avvengono nel contesto nel quale opera</p> <p>conoscenza organizzativa Conosce il contesto lavorativo dell'Ente e i supporti operativi idonei a fornire un valido contributo (dati, persone, strumenti)</p> <p>visione d'insieme 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</p>					
Area Realizzativa (competenze che attengono all'azione e all'operatività)	3. Orientamento al risultato	<i>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</i>	<p>qualità del lavoro Presta attenzione ed è preciso nello svolgimento del proprio lavoro, curando l'aspetto qualitativo dei risultati ottenuti</p> <p>determinazione Consegue i risultati e/o rispetta i programmi con un livello d'impegno e di volontà che garantiscono l'efficienza delle azioni</p> <p>tensione al risultato Si impegna con particolare tenacia nel perseguire efficacemente i risultati, senza mai scoraggiarsi, garantendo la costante concentrazione per superare ogni ostacolo</p>					
	4. Iniziativa	<i>E' la predisposizione ad agire, a fare più di quanto sia richiesto dalla mansione o dalle aspettative di ruolo, allo scopo di migliorare o perfezionare i risultati della mansione o di evitare problemi o di trovare nuove opportunità</i>	<p>interesse a migliorare Ricerca, nel rispetto delle regole, le modalità operative più efficienti ed efficaci per conseguire il successo nelle attività quotidianamente svolte, anche esprimendo idee e soluzioni utili e appropriate al contesto di riferimento</p> <p>discrezionalità E' capace di effettuare scelte anche in assenza di norme procedurali, nel rispetto degli spazi di autonomia che il proprio ruolo gli consente</p> <p>proattività Agisce in modo cosciente e coinvolto, creando ove possibile le circostanze di successo, esprimendo consapevolezza delle proprie azioni e facendo leva sull'immaginazione e sulla volontà</p>					
	5. Organizzazione	<i>E' la capacità di organizzare e pianificare, predisporre programmi di attività, capacità di organizzare le procedure e i mezzi, di assegnare i compiti, di utilizzare le risorse disponibili rispettando tempi e costi. Attitudine a ordinare a pianificare secondo un metodo basato sull'efficienza. Capacità di dosare le energie secondo le esigenze della situazione</i>	<p>conoscenza organizzativa Conosce, il contesto lavorativo dell'Ente e in particolare i supporti operativi necessari (dati, persone, strumenti) per offrire un efficace contributo alla propria organizzazione</p> <p>efficienza Struttura con metodo le risorse (tecniche, economiche, umane, etc.) e gli strumenti operativi disponibili, per utilizzarli nel modo appropriato, evitando gli sprechi</p> <p>Programmazione e Controllo Pianifica e programma la propria attività, quella dei propri collaboratori e l'uso delle risorse disponibili, adottando opportuni controlli e verifiche, per conseguire risultati quantitativamente e qualitativamente adeguati alle attese</p>					
	6. Lavorare "agilmente"	<i>E' la capacità di assumersi la responsabilità dell'organizzazione del proprio lavoro, avendo consapevolezza delle attività da portare a termine e degli obiettivi da realizzare.</i>	<p>Organizza il proprio lavoro con le modalità necessarie per perseguire e realizzare gli obiettivi assegnati</p> <p>Conosce le potenzialità della collaborazione a distanza e approfondisce continuamente la conoscenza degli</p>					

Area Relazionale (capacità dimostrate dal singolo nel rapportarsi con altri soggetti o con gruppi. Coinvolge aspetti legati alla comunicazione)	7. Attenzione all'utente/collega/cittadino	<i>E' la capacità di concentrare i propri sforzi nella ricerca e comprensione dei bisogni altrui allo scopo di attivarsi per soddisfarli</i>	disponibilità ai rapporti 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				
			analisi dei bisogni 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				
			soddisfazione dei bisogni 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				
	8. Lavoro di gruppo	<i>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 risolvere un problema o portare a termine un progetto</i>	condivisione conoscenze Organizza e rende esplicite le informazioni e le conoscenze possedute sulle attività e sui processi che caratterizzano il proprio lavoro, confrontandole con altri e valorizzandone lo scambio				
			collaborazione Lavora con gli altri, offrendo, con reciproca soddisfazione, la propria incondizionata disponibilità a concretizzare insieme i risultati attesi				
			cooperazione Integra le proprie energie con quelle degli altri per il raggiungimento degli obiettivi, partecipa alle attività comuni e si confronta, favorendo il gioco di squadra, l'appartenenza al gruppo e la valorizzazione del clima interno				
	9. Persuasione	<i>Influenza ed impatto persuasivo sugli altri finalizzato a coinvolgerli o indurli a portare a termine un impegno o un progetto</i>	sintonia 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.				
			assertività 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				
			influenzamento Convince gli altri ed è capace di influenzare i loro comportamenti, favorendo il confronto e la condivisione delle proprie opinioni, pur rispettando i punti di vista differenti dal proprio				

Area Gestionale (caratteristiche e aspetti di confronto con il lavoro e con le persone che lavorano)	10. Decisione	Convinzione di poter assolvere un compito, di effettuare la scelta giusta, di riuscire anche in situazioni critiche a reagire costruttivamente	<p style="text-align: center;">ponderatezza</p> Considera con lucidità le possibili alternative, sulla base di quanto esse concorrono al conseguimento degli obiettivi sottostanti alla decisione				
			<p style="text-align: center;">propositività</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 style="text-align: center;">assunzione di responsabilità</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				
	11. 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 style="text-align: center;">disponibilità ai rapporti</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 style="text-align: center;">apertura mentale</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 style="text-align: center;">adattabilità al contesto</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				
	12. Autocontrollo	E' la capacità di conservare il controllo delle proprie emozioni e di evitare comportamenti negativi di fronte all'opposizione o all'ostilità degli altri o in situazioni di lavoro emotive o stressanti	<p style="text-align: center;">tolleranza dello stress</p> Mantiene lucidità ed equilibrio, ha il controllo delle proprie emozioni e dei propri impulsi, anche in condizioni di difficoltà, sa resistere allo stress psico-fisico, non perdendo mai di vista il risultato da conseguire				
			<p style="text-align: center;">fiducia in sé</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 style="text-align: center;">tolleranza del conflitto</p> Mantiene costantemente elevato il livello di prestazione offerta, anche nei momenti di tensione e di conflitto, affrontando, senza esitazioni, sconforto e/o fatalismo, gli insuccessi o le difficoltà e cercando di rimuovere le cause che generano il conflitto				

<p>Area motivazionale (comprende quelle competenze che attengono all'interesse, alla motivazione a svolgere un certo ruolo, al coinvolgimento nel lavoro e al senso di appartenenza all'Ente)</p>	<p>13. Coinvolgimento</p>	<p><i>E' la capacità di allineare i propri comportamenti ed interessi alle priorità e agli obiettivi della propria organizzazione</i></p>	<p>disponibilità ai rapporti Capacità di aprirsi ad un sereno e costruttivo confronto con gli altri, di ricercare ogni informazione utile a recepire le esigenze e di verificare costantemente la sintonia instaurata ed il livello di reciproca disponibilità</p>				
			<p>interesse e motivazione Capacità di contribuire, con interesse e motivazione, anche favorendo il gioco di squadra, al continuo miglioramento delle modalità di svolgimento delle attività previste e degli obiettivi perseguiti</p>				
			<p>integrazione nell'organizzazione Capacità di essere motivato e coinvolto, con senso di appartenenza all'Ente ed al valore del servizio pubblico, in situazioni lavorative o attività che implicano l'accettazione di deleghe e/o la propensione ad assumersi responsabilità</p>				