

DIZIONARIO DELLE COMPETENZE DA VALUTARE

PER LA PERFORMANCE INDIVIDUALE

PERSONALE APO 2° livello e cat. A, B, C, D

LE COMPETENZE

- riepilogo -

1. **Orientamento al risultato**
2. **Empatia**
3. **Pianificazione**
4. **Orientamento alla semplificazione**
5. **Comunicazione (verbale e scritta)**
6. **Flessibilità**
7. **Lavoro con altri**
8. **Problem solving**
9. **Gestione del tempo**
10. **Orientamento all'utente interno/esterno**
11. ***Costruzione di reti relazionali***
12. ***Negoziazione***
13. ***Gestione del gruppo***
14. ***Sviluppo degli altri***
15. ***Consapevolezza organizzativa***

SINTESI DELLE COMPETENZE

COMPETENZA/ COMPORAMENTO	CONTENUTO
1 Orientamento al risultato	E' l'abilità di lavorare bene o di misurarsi con standard di eccellenza. Lo standard può essere: la propria performance passata (impegno a migliorare), una misura oggettiva, o anche il tentativo di fare qualcosa di nuovo (innovazione).
2 Empatia o ascolto attivo	E' la capacità di mettersi nei panni degli altri, di ascoltare attentamente e rispondere alle richieste e alle preoccupazioni altrui. Porre piena attenzione ai propri interlocutori, offrire una relazione di qualità basata sull'ascolto, concentrandosi sulla comprensione dei bisogni fondamentali dell'altro sia questo un utente interno o esterno. E' la capacità attraverso la quale si può rispondere adeguatamente alle richieste dei colleghi/utenti e creare un buon clima di lavoro/buone relazioni.
3 Pianificazione	E' l'abilità di ricercare ordine e prevedibilità riducendo l'incertezza. E' spesso espressa attraverso una particolare attenzione ai preparativi dell'azione. Comprende attività di organizzazione, di verifica e controllo delle informazioni e delle situazioni da affrontare.
4 Orientamento alla semplificazione e all'innovazione	E' la capacità di comprendere e razionalizzare le necessità interne ed esterne al fine di individuare una costante gestione della complessità soprattutto in termini di semplificazione delle procedure e di scomposizione dei problemi e delle situazioni.
5 Comunicazione	Abilità di spiegare, descrivere o comunicare qualcosa ad altri attraverso una presentazione personale (comunicazione verbale) o documenti (comunicazione scritta)
6 Flessibilità	E' l'orientamento ad adattarsi alle differenti situazioni di lavoro, a lavorare con persone o gruppi diversi, ad affrontare il cambiamento nell'organizzazione del lavoro e ad essere aperto ai contributi altrui.
7 Lavoro con altri	E' la capacità di sviluppare e fornire cooperazione e partecipazione, attraverso la consapevolezza dell'apporto personale nel perseguire gli obiettivi del gruppo - la predisposizione a lavorare con altri, a essere parte di un gruppo (anche non formale e non permanente) piuttosto che a lavorare soli e in competizione
8 Problem solving	È la capacità di risolvere concretamente i problemi operativi, mettendo in campo tutte le risorse necessarie per risolvere i problemi incontrati durante la normale attività lavorativa e considerando diverse alternative e altri punti di vista nella risoluzione dei problemi
9 Gestione del tempo	È la capacità di adeguare ed organizzare efficacemente il proprio tempo di lavoro rispetto alle priorità prestabilite ed alle esigenze della posizione
10 Orientamento all'utente interno/esterno	Desiderio di aiutare ed assistere, individuare e soddisfare i bisogni dell'utente, sia esso esterno che interno all'organizzazione

Le competenze seguenti - da 11 a 15 - sono prevalentemente destinate alle figure professionali inquadrati in categoria D e APO poiché definiscono e analizzano più facilmente ruoli "quadro"; in taluni casi possono descrivere ruoli professionali inquadrati anche in categorie inferiori se ed in quanto possano aiutare a descrivere realtà organizzative peculiari (ad es. coordinatore di personale, di gruppi di lavoro, capo squadra etc.)

11 Costruzioni di reti relazionali	E' la capacità di instaurare e mantenere relazioni e rapporti con gli altri (soggetti, gruppi, organizzazioni pubbliche o private) che possono essere utili per raggiungere gli obiettivi di lavoro.
12 Negoziazione	Capacità ad orientare e stimolare singoli e/o gruppi per cercare soluzioni condivise e/o dirimere i contrasti, tenendo conto dei vari punti di vista
13 Gestione del gruppo	Capacità di stimolare e coinvolgere i membri di un gruppo di lavoro affinché lavorino insieme in modo efficace, assumendo un ruolo di coordinamento e responsabilità
14 Sviluppo degli altri	Capacità di stimolare i collaboratori/colleghi a sviluppare le proprie capacità o a migliorare le proprie prestazioni nel raggiungimento di un obiettivo
15 Consapevolezza organizzativa	Abilità di comprendere la cultura aziendale, le dinamiche organizzative, identificare i responsabili delle decisioni, di prevedere come nuovi eventi e situazioni si ripercuoteranno su individui e gruppi all'interno dell'organizzazione aziendale.