

DIZIONARIO PERSONALE INCARICATO DI E.Q.				Scala di osservazione					
13 COMPETENZE (4 DISTINTIVE e 9 TRASVERSALI)				Contributo offerto migliorabile Punti 1	Contributo offerto adeguato sufficientemente 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	DESCRIZIONE generica	Comportamenti osservati						
<b>Area cognitiva</b>  (competenze che attengono ai processi mentali e di apprendimento)	<b>DISTINTIVA</b> <b>1. Problem Solving</b>	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	<b>Ricerca di Informazioni</b> Comprende il problema, reperisce le fonti informative, ne verifica l'esattezza  <b>Pensiero analitico</b> Elabora i dati e le informazioni, tenendo conto degli specifici problemi, degli interlocutori e del contesto  <b>Sintesi</b> 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						
	<b>2. Consapevolezza Organizzativa</b>	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.	Aggiornamento continuo E' attivo nel reperire informazioni circa i cambiamenti che avvengono nel contesto nel quale opera  Conoscenza organizzativa Conosce il contesto lavorativo dell'Ente e i supporti operativi idonei a fornire un valido contributo (dati, persone, strumenti)  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						
<b>Area Realizzativa</b>  (competenze che attengono all'azione e all'operatività)	<b>DISTINTIVA</b> <b>3. Orientamento al risultato</b>	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	<b>Qualità del lavoro</b> Revisione dei processi e dei modelli di lavoro della propria struttura, in funzione di un approccio agile all'organizzazione, finalizzato ad un miglioramento quantitativo e qualitativo delle attività/servizi  <b>Determinazione</b> Conseguire i risultati e/o rispetta i programmi con un livello d'impegno e di volontà che garantiscono l'efficienza delle azioni  <b>Tensione al risultato</b> Si impegna con particolare tenacia nel perseguire efficacemente i risultati, senza mai scoraggiarsi, garantendo la costante concentrazione per superare ogni ostacolo						
	<b>4. Autonomia</b>	E' l'orientamento ad assumersi responsabilità, ad agire con tempismo ed efficacia rispetto alle diverse situazioni	Adeguamento al contesto Affronta le situazioni adattando i propri comportamenti al contesto e alle persone con le quali interagisce  Responsabilità 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  Elaborazione soggettiva 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						
	<b>5. Organizzazione</b>	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	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  Efficienza Struttura con metodo le risorse (tecniche, economiche, umane, etc.) e gli strumenti operativi disponibili, per utilizzarli nel modo appropriato, evitando gli sprechi "  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						
	<b>6. Distance Manager</b>	E' la capacità di gestire un gruppo a distanza sfruttando le tecnologie informatiche e la comunicazione.	Aggiorna le proprie competenze digitali. Promuove lo sviluppo e la costruzione di nuove competenze digitali nei suoi collaboratori.  Utilizza gli strumenti tecnologici disponibili per ottimizzare la collaborazione e la comunicazione a distanza.  Coordina le attività in maniera condivisa e fa circolare la conoscenza e le informazioni nel gruppo di lavoro.						
<b>7. Orientamento all'utente/collega/ cittadino</b>	E' la capacità di concentrare i propri sforzi nella ricerca e comprensione dei bisogni altrui allo scopo di attivarsi per soddisfarli	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							

<b>Area Relazionale</b> (capacità dimostrate dal singolo nel rapportarsi con altri soggetti o con gruppi. Coinvolge aspetti legati alla comunicazione)	<b>8. Team Leadership</b>	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	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  Fiducia - Crea un clima di fiducia reciproca e agisce con equità  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						
	<b>9. Persuasione</b>	Influenza ed impatto persuasivo sugli altri finalizzato a coinvolgerli o indurli a portare a termine un impegno o un progetto	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						
<b>Area Gestionale</b> ( caratteristiche e aspetti di confronto con il lavoro e con le persone che lavorano)	<b>**DISTINTIVA 10. Gestione dei Collaboratori ( in alternativa alla flessibilità)</b>	E' la capacità di coordinare ed integrare energie e caratteristiche dei collaboratori valorizzandone le potenzialità	<b>Coordinamento</b> <b>Assegna incarichi e responsabilità tenendo conto delle competenze dei collaboratori</b>  <b>collaborazione e clima</b> Si adopera per creare spirito di gruppo tra i collaboratori condividendo con loro scelte e decisioni; gestisce situazioni conflittuali che possono eventualmente insorgere  <b>Supporto e sviluppo</b> Si adopera per motivare e coinvolgere le persone valorizzando il loro contributo per il raggiungimento degli obiettivi assegnati e supporta i collaboratori in momenti di difficoltà. Propone percorsi formativi ai propri collaboratori						
	<b>**DISTINTIVA 11. Flessibilità ( in alternativa alla gestione dei collaboratori)</b>	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	<b>Disponibilità ai rapporti</b> 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  <b>apertura mentale</b> 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  <b>adattabilità al contesto</b> 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						
	<b>12. Autocontrollo</b>	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	Tolleranza dello stress 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  Fiducia in sé Conta sulle proprie risorse personali, anche nei momenti di tensione o difficoltà, pensando in positivo e reagendo a imprevisti e contrattempi, senza scoraggiarsi  Tolleranza del conflitto Mantiene costantemente elevato il livello di prestazione offerta, anche nei momenti di tensione e di conflitto, affrontando, senza esitazioni, sconcerto e/o fatalismo, gli insuccessi o le difficoltà e cercando di rimuovere le cause che generano il conflitto						
<b>Area motivazionale</b> (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)	<b>13. Coinvolgimento</b>	E' la capacità di allineare i propri comportamenti ed interessi alle priorità e agli obiettivi della propria organizzazione	<b>Disponibilità ai rapporti</b> 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  <b>Interesse e motivazione</b> 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  <b>Integrazione nell'organizzazione</b> 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						

\*\* Tra le competenze distintive, il valutatore può, tenuto conto della declaratoria della posizione, scegliere tra gestione dei collaboratori e flessibilità