

FRAMEWORK COMPETENZE TRASVERSALI

AREA "CAPIRE IL CONTESTO PUBBLICO":

COMPETENZA TRASVERSALE	INDICATORI DI COMPORTAMENTO
Soluzione dei problemi	<ul style="list-style-type: none"> • Riconosce le situazioni critiche e problematiche del suo lavoro • Raccoglie informazioni utili a comprendere meglio il problema • Identifica una possibile soluzione pratica al problema • È tempestivo nel comunicare il problema e la possibile ipotesi di soluzione

AREA "INTERAGIRE NEL CONTESTO PUBBLICO":

COMPETENZA TRASVERSALE	INDICATORI DI COMPORTAMENTO
Comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> • Si esprime in modo chiaro e lineare • Ascolta con attenzione le richieste degli interlocutori • Pone domande di chiarimento quando necessario • Risponde in modo appropriato alle domande dell'interlocutore
Collaborazione	<ul style="list-style-type: none"> • Fornisce un contributo al lavoro comune • Condivide con i colleghi le informazioni utili al lavoro e al raggiungimento degli obiettivi • Si integra con gli altri, mantenendo relazioni positive con colleghi e responsabili • Mantiene il dialogo anche davanti a differenze di opinione
Orientamento al servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Dimostra attenzione alle esigenze dei clienti/utenti interni ed esterni • Pone domande per approfondire le esigenze del cliente/utente così da comprenderle al meglio • Si attiva per fornire risposte alle aspettative dei clienti/utenti • In caso di insoddisfazione del cliente/utente, si attiva immediatamente per trovare una soluzione
Gestione delle emozioni	<ul style="list-style-type: none"> • Riconosce i propri stati emotivi • Nelle situazioni di stress controlla le proprie reazioni emotive negative • Nei momenti di pressione e difficoltà, se necessario, si attiva per chiedere supporto • Mantiene la giusta distanza relazionale anche in situazioni di difficoltà emotiva

AREA "REALIZZARE IL VALORE PUBBLICO":

COMPETENZA TRASVERSALE	INDICATORI DI COMPORTAMENTO
Iniziativa	<ul style="list-style-type: none"> • Svolge le attività che gli vengono affidate senza necessità di ulteriori sollecitazioni • Vede come opportunità la possibilità di svolgere nuove attività • Propone idee e osservazioni su come svolgere le sue attività • Si mantiene attivo/a e interessato/a al suo lavoro
Orientamento al risultato	<ul style="list-style-type: none"> • Investe energia e impegno nelle attività di sua competenza • Garantisce il completamento dei compiti che gli vengono affidati • Agisce con tenacia anche a fronte di difficoltà • Lavora facendo riferimento a standard di prestazione definiti

