

**DIZIONARIO DEI COMPORTAMENTI ORGANIZZATIVI E DELLE COMPETENZE PROFESSIONALI
DIPENDENTI DELLE CATEGORIE DEL COMPARTO**

Dipendenti	Peso	FATTORI VALUTATIVI	livello di debolezza RANGE VALUTAZIONE DA 0 A 60 PUNTI	livello non pienamente soddisfacente RANGE VALUTAZIONE DA 61 A 70 PUNTI	livello soddisfacente RANGE VALUTAZIONE DA 71 A 80 PUNTI	livello di forza RANGE VALUTAZIONE DA 81 A 90 PUNTI	livello di eccellenza RANGE VALUTAZIONE DA 91 A 100 PUNTI
Cat. A e B	10	Comunicazione interpersonale e supporto del cliente/utente: capacità di comprendere le percezioni, i bisogni, gli atteggiamenti degli altri e di costruire relazioni positive con colleghi e superiori, sotto il profilo sia professionale sia personale. Supporto del cliente/utente: capacità di assicurare il cliente/utente, anche interno, attraverso l’assunzione personale di responsabilità nei suoi confronti.	Tende a evitare le situazioni di scambio comunicativo. Quando interviene, lo fa in maniera confusa e disordinata. Non fornisce supporto adeguato al cliente/utente. Evita di assumersi in carico responsabilità relative alla gestione del cliente/utente	Se stimolato o obbligato affronta situazioni di scambio comunicativo fornendo le informazioni essenziali in maniera semplice e approssimata. Evita il confronto verbale su contenuti tecnici o particolarmente complessi. Solo raramente, in riferimento alle situazioni opportune, fornisce supporto al cliente/utente. Solo in casi di particolare urgenza si fa carico della gestione del cliente. Esaudisce esclusivamente bisogni ed attività basilari ed estremamente semplici rispetto a quelle richieste.	Esprime nelle situazioni necessarie una comunicazione pressocchè efficace sul piano dei contenuti, con argomentazioni pertinenti ed espresse in modo abbastanza chiaro. Utilizza modalità adeguate per sollecitare e gestire gli scambi comunicativi con gli interlocutori in contesti abituali e non complessi. Fornisce supporto al cliente/utenti nelle situazioni di maggior rilievo. Si fa carico ed esaudisce con efficacia bisogni ed attività di media complessità.	Esprime nelle situazioni necessarie una comunicazione pressocchè efficace sul piano dei contenuti, con argomentazioni pertinenti ed espresse in modo abbastanza chiaro. Utilizza modalità adeguate per sollecitare e gestire gli scambi comunicativi con gli interlocutori in contesti abituali e non complessi. Fornisce supporto al cliente/utenti nella maggior parte delle situazioni opportune. Si fa carico ed esaudisce con efficacia bisogni ed attività di alta complessità.	Ha uno stile comunicativo fluido e articolato anche in contesti nuovi e complessi. Comprende le posizioni dell’altro e gestisce con facilità il contraddittorio. Ascolta attivamente: fa domande, riformula opportunamente e gestisce con padronanza sia aspetti verbali che non verbali del messaggio. Riformula il proprio pensiero basandosi su feedback ricevuti. Fornisce sistematicamente supporto al cliente/utenti. Si fa carico ed esaudisce con efficacia ed efficienza bisogni ed attività di estrema complessità. Segue con attenzione e cura la gestione del cliente.
Cat. C	5						
Cat. D	5						
Cat. A e B	5	Nuove tecnologie, promozione del cambiamento e smart working : capacità di mantenersi costantemente aggiornato sulle nuove tecnologie e di cogliere le possibili integrazioni nei processi di propria responsabilità. Capacità di diffondere mentalità positiva rispetto al cambiamento e di stimolare costantemente i collaboratori verso la ricerca e l’applicazione di spunti per il miglioramento continuo della performance. Impegno a lavorare in team virtuali con i superiori, con i propri collaboratori, con i colleghi, anche di altri enti e con gli utenti, con particolare contributo al rafforzamento della cultura dello scambio e alla condivisione. Favorire, facilitare e/o mediare le interazioni.	Non si aggiorna sulle innovazioni compatibili alla propria attività. Attua un approccio conservativo, preferisce operare in ambienti protetti su cui può facilmente avere il controllo. Fa molta fatica ad affrontare con serenità nuovi contesti e ad accettare prontamente i cambiamenti. Non partecipa e/o ha un ruolo passivo nella partecipazione a team virtuali.	Approfondisce e si aggiorna raramente rispetto alle innovazioni tecnologiche compatibili con la propria attività. Solo in alcuni e limitati casi accetta e promuove il cambiamento. Si espone in maniera limitata nell’azione di supporto dei processi di innovazione e cambiamento. Solo raramente ha ruolo attivo e propositivo all'interno di team virtuali.	Approfondisce e si aggiorna rispetto alle innovazioni tecnologiche essenziali per la propria attività. Coglie e propone le più evidenti integrazioni di innovazioni nel suo ambito di lavoro. È in grado di affrontare il cambiamento in modo sereno; riconoscere i benefici derivanti dai cambiamenti stessi solo in determinati e limitati contesti. Si attiva nella promozione e nell’implementazione con un impegno sufficiente. Nelle principali occasioni assume un ruolo attivo e propositivo relativo alla gestione di team virtuali.	Approfondisce e si aggiorna regolarmente rispetto alle principali innovazioni tecnologiche essenziali per il proprio ambito lavorativo. Coglie e propone le integrazioni più significative per i processi di propria responsabilità. E' incline al cambiamento. Riconosce i principali segnali che portano alla necessità di cambiamento. Apprezza i benefici del cambiamento e condivide i vantaggi con i colleghi/ collaboratori. Si attiva nella promozione e nell’implementazione con buon impegno. Nella maggior parte delle occasioni assume un ruolo attivo e propositivo relativo alla gestione del lavoro di team virtuali.	Approfondisce e si aggiorna sistematicamente rispetto alle principali innovazioni tecnologiche utili per l’organizzazione. Coglie e propone le integrazioni più significative per i processi di propria responsabilità e/o per quelli di colleghi e collaboratori. E' capace di affrontare con entusiasmo le situazioni nuove. Riconosce e condivide con tempistiche adeguate la necessità di cambiare. Stimola sistematicamente anche gli altri a cambiare, trasmettendo loro l’importanza che il cambiamento riveste. Sistematicamente assume un ruolo attivo e propositivo relativo alla gestione di team virtuali.
Cat. C	5						
Cat. D	5						