

FUNZIONE O RUOLO RICOPERTO	
-----------------------------------	--

CAPACITA' ED ATTITUDINI RICHIESTE DAL RUOLO
--

01) DISPONIBILITA' AI RAPPORTI INTERPERSONALI		
Esprime la capacità di comprendere gli altri e di interagire con essi in modo costruttivo.	Si manifesta nel: comprendere i diversi punti di vista attraverso domande ed ascolto; basare i rapporti con gli altri sulla chiarezza e la collaborazione; adattare i propri atteggiamenti alle diverse situazioni e alle caratteristiche degli interlocutori	

02) LAVORO DI SQUADRA		
Esprime la capacità di unire le proprie energie a quelle degli altri per il raggiungimento di obiettivi comuni	Si manifesta nel: partecipare alle iniziative comuni confrontandosi in maniera aperta con gli altri e valorizzando i loro contributi; collaborare con gli altri per conseguire obiettivi comuni; sviluppare rapporti basati sul reciproco ascolto e dialogo	

03) COMUNICAZIONE VERBALE		
Esprime la capacità di esporre con chiarezza e rendere comprensibili a qualsiasi interlocutore fatti e concetti	Si manifesta nel: adattare il proprio linguaggio all'interlocutore; utilizzare parole comprensibili ed appropriate; verificare il riscontro di ciò che si sta dicendo attraverso la reazione degli interlocutori	

04) EMPATIA		
Esprime la capacità di capire gli altri, di ascoltarli e rispondere ai loro desideri, sentimenti e preoccupazioni	Si manifesta nel: comprendere le ragioni ed i comportamenti degli altri, i loro interessi, bisogni mentalità e prospettive; comprendere i limiti ed i punti di forza degli interlocutori e intuirne umori e sentimenti; prevedere, grazie all'ascolto ed all'osservazione, le reazioni degli altri, rispondendo adeguatamente	

05) ORGANIZZAZIONE DEL PROPRIO LAVORO		
Esprime la capacità di impiegare efficacemente il proprio tempo e le risorse disponibili per eseguire i compiti previsti	Si manifesta nel: confrontare le risorse disponibili con le attività da svolgere, stabilire programmi di lavoro e verificarne l'andamento; essere in grado di gestire il proprio tempo in base sia alle esigenze stabilite sia a quelle eventualmente emerse	

06) CONTROLLO DEL PROPRIO LAVORO		
Esprime la capacità di svolgere i compiti assegnati con accuratezza e costante impegno	Si manifesta nel: interpretare correttamente i compiti assegnati; mettere cura ed attenzione nelle attività da svolgere per eseguirli; impegnarsi per ottenere il risultato desiderato entro i parametri previsti	

07) INIZIATIVA		
Esprime la capacità di attivarsi autonomamente e di influenzare gli eventi prima di essere costretti ad inseguirli	Si manifesta nel: agire anche se non si è sollecitati ed esprimere proposte e suggerimenti; non lasciarsi demoralizzare dai tentativi non riusciti; tentare di risolvere un problema emerso se si ritiene di essere in grado di farlo	

08) DETERMINAZIONE		
Esprime la capacità di dedicarsi ad un compito senza scoraggiarsi, puntando alla conclusione attesa	Si manifesta nel: concentrarsi sulle attività da svolgere; insistere fino all'espletamento del compito; mettere in atto un atteggiamento fermo e costante nei propositi e nelle azioni	

09) PROPENSIONE ALL'INNOVAZIONE		
Esprime la capacità di unire le proprie energie a quelle degli altri per il raggiungimento di risultati comuni	Si manifesta nel: riuscire ad ampliare i possibili approcci alle situazioni ed ai problemi; produrre e raccogliere idee originali dalle quali trarre spunto per applicazioni innovative; verificare la fattibilità delle idee o delle soluzioni innovative individuate	

10) PERSUASIONE		
Esprime la capacità di suscitare l'interesse e l'adesione degli interlocutori	Si manifesta nel: riuscire ad individuare e far risaltare i punti di forza delle proprie argomentazioni; sviluppare le proprie argomentazioni in rapporto alle esigenze altrui; influenzare opinioni e comportamenti limitando le obiezioni e valorizzando gli aspetti più graditi	

11) NEGOZIAZIONE		
Esprime la capacità di ricercare ed utilizzare margini di trattativa in tutte le situazioni in cui occorre raggiungere un risultato	Si manifesta nel: analizzare il contesto per impostare, condurre e concludere la trattativa nell'ambito dei margini prestabiliti; ricercare margini di manovra e di accordo accogliendo nuove alternative; chiudere gli accordi secondo le aspettative e le concrete possibilità, riuscendo a farli apprezzare anche alla controparte	

12) GESTIONE DEI GRUPPI E DELLE RIUNIONI		
Esprime la capacità di coordinare più persone intente ad operare insieme, ma non necessariamente in sintonia, orientando i processi di comunicazione incrociati verso i risultati voluti	Si manifesta nel: operare per intergere più interlocutori, stimolandoli al confronto costruttivo; fare emergere le priorità di azione in rapporto agli obiettivi da raggiungere; stimolare il dialogo ed il confronto, senza perdere di vista il risultato	

13) GESTIONE DELLE RISORSE UMANE		
Esprime la capacità di orientare, apprezzare e far crescere le persone che fanno parte della propria organizzazione	Si manifesta nel: mobilitare le energie delle persone, tenendo conto delle loro caratteristiche, per orientarle all'azione voluta (motivare); collegare l'apprezzamento di comportamenti e risultati a fatti concreti e descrivibili (valutare); seguire le persone nell'interpretazione dei ruoli assegnati e nei percorsi di carriera (sviluppare)	
14) ORGANIZZAZIONE		
Esprime la capacità di programmare e strutturare le attività proprie e degli altri, le risorse possedute, il tempo disponibile per il raggiungimento di un obiettivo	Si manifesta nel: definire, ripartire ed assegnare obiettivi e compiti in funzione del tempo e delle risorse disponibili; stabilire con chiarezza i traguardi e le tappe intermedie per raggiungerli; conseguire l'integrazione e la sinergia delle risorse	
15) DECISIONE		
Esprime la capacità di scegliere tra diverse alternative con ponderatezza, lucidità e tempestività, in condizioni di incertezza, carenza e complessità	Si manifesta nel: analizzare le alternative essenziali e, ove possibile, ampliare le opzioni disponibili, prefigurare i risultati attesi e valutarne le conseguenze; evitare sia il ritardo che la precipitazione nel processo decisionale	
16) CONTROLLO		
Esprime la capacità di monitorare le attività svolte e verificare i risultati da raggiungere, al fine di garantire la rispondenza tra le aspettative e ciò che è stato effettivamente conseguito	Si manifesta nel: stabilire in anticipo i criteri di verifica sull'andamento dei programmi di lavoro in termini di misure e modalità di controllo; definire scadenze e realizzare verifiche periodiche; intervenire tempestivamente per ridurre eventuali scostamenti ed affrontare situazioni impreviste	
17) ORIENTAMENTO AI RISULTATI		
Esprime la capacità di indirizzare costantemente l'attività propria ed altrui al conseguimento degli obiettivi previsti	Si manifesta nel: applicarsi con costanza per conseguire ciò che deve essere ottenuto; fornire stimoli per ricondurre l'azione nei binari desiderati; svolgere le attività necessarie cercando di rispettare gli standard previsti	
18) ANALISI		
Esprime la capacità di scomporre problemi e situazioni in elementi essenziali, individuando collegamenti, analogie, differenze utili per scoprire e comprendere le cause	Si manifesta nel: individuare gli elementi fondamentali dei fenomeni e problemi presi in considerazione; evidenziare questi elementi in forma chiara e definita; confrontarli e collegarli sistematicamente tra loro, al fine di pervenire ad una interpretazione e comprensione	
19) SOLUZIONE DEI PROBLEMI		
Esprime la capacità di ricercare le risposte più adatte ed efficaci alle situazioni difficili ed ai temi complessi, tentando strade diverse	Si manifesta nel: definire le alternative fondamentali in termini di possibili soluzioni; cogliere le probabilità di rischio e di successo (costi/benefici) delle diverse ipotesi; formulare linee di azione in grado di favorire la presa di decisioni	
20) STESURA DI RAPPORTI E RELAZIONI		
Esprime la capacità di progettare e realizzare documenti sistematici su argomenti vari in tempi brevi, riuscendo a trasmettere efficacemente descrizioni, contenuti e proposte	Si manifesta nel: redigere mappe dei temi che si vogliono affrontare; svilupparle in una serie concatenata di scritti compiuti, di lunghezza e complessità appropriate; riuscire ad essere chiari e stimolanti nei confronti della tipologia di lettori a cui i rapporti sono destinati	
21) LEADERSHIP		
Esprime la capacità di organizzare il consenso, di ottenere collaborazione e di guidare persone e gruppi al conseguimento dei risultati desiderati	Si manifesta nel: riuscire ad esprimere un'autorevolezza in grado di suscitare consenso e collaborazione; orientare consenso e collaborazione al perseguimento dei risultati desiderati; stimolare i comportamenti altrui con l'essere credibile e guida	
22) AUTOCONTROLLO E GESTIONE DELLO STRESS		
Esprime la capacità di mantenere stabile la performance in condizioni di difficoltà e di conflitto, tramite reazioni lucide ed equilibrate	Si manifesta nel: reagire costruttivamente ai carichi di lavoro; mantenere inalterato il proprio comportamento nelle situazioni conflittuali; conservare un atteggiamento sereno e tranquillizzante non perdendo di vista la situazione ed i risultati da conseguire	
23) GESTIONE DEI CONFLITTI		
Esprime la capacità di affrontare e tenere sotto controllo situazioni che originano contrasti all'interno dei gruppi e tensioni nei rapporti interpersonali	Si manifesta nel: non lasciarsi scoraggiare dalle difficoltà nei rapporti con gli altri; riuscire ad individuare i fattori essenziali che possono generare tensioni interpersonali; affrontare direttamente le tensioni ed i problemi bilanciando fermezza e comprensione	
24) CREAZIONE OCCASIONI DI APPRENDIMENTO		
Esprime la capacità di creare e realizzare occasioni di apprendimento specifiche per i collaboratori/interlocutori	Si manifesta nel: mettere a disposizione e condividere informazioni ed esperienze positive; programmare e realizzare specifici interventi formativi; promuovere attività di affiancamento anche presso clienti	