

CAPACITA' RELAZIONALI

RELAZIONI CON LA STRUTTURA	Solo su espressa richiesta cerca di fornire <i>un supporto utile</i> , anche se quasi mai efficace alla programmazione dell'attività del servizio di appartenenza; ritiene comunque che tale collaborazione vada oltre le competenze del proprio ruolo	Si sforza di comprendere le esigenze ed i problemi della struttura e contribuire alla loro soluzione ma di fronte alle difficoltà, spesso, rinuncia per barricarsi nuovamente dietro alla sua concezione di lavoro solo in termini di "mansionario", difendendo la natura esecutiva del proprio profilo professionale	Si sforza di comprendere le esigenze ed i problemi della struttura e cerca di contribuire alla loro risoluzione senza una visione meramente formalistica (mi limito a ciò che è di mia stretta competenza); non sempre però riesce a proporre soluzioni efficaci di propria iniziativa	Comprende le esigenze della struttura. Fa domande per capire e approfondire. Si sforza di andare oltre il proprio ruolo e di essere collaborativo proponendo soluzioni, di propria iniziativa, che non sempre però sono le più adeguate in termini di efficacia ed efficienza	Collabora attivamente con la struttura proponendo, di propria iniziativa, ipotesi migliorative, efficienti ed efficaci sia per l'organizzazione che per la programmazione delle attività
CAPACITA' DI SVILUPPARE LA QUALITA' DELLE RELAZIONI CON I CITTADINI	Ascolta ma non sempre recepisce le esigenze dell'utente e fornisce solo risposte standardizzate. Di fronte all'irritazione dell'utente reagisce in modo polemico oppure ignora le critiche e lo invia ad altri uffici senza individuare quello competente	Fa domande ma non ascolta adeguatamente le risposte dell'utente, difende le sue soluzioni e ripropone soluzioni standard. In caso di critiche tende ad attribuire la responsabilità ad altri (uffici/Enti/Amministratori/ colleghi)	Ascolta con attenzione l'utente e cerca di fargli comprendere ed accettare soluzioni standard. Prende tempo per documentarsi con il rischio però di andare fuori tempo	Ascolta l'utente e fa domande per capire le sue esigenze. Ripropone con parole sue quello che gli è stato detto per verificarne la comprensione. Si preoccupa di riferire ai suoi capi eventuali critiche o suggerimenti opportuni.	Ascolta l'utente e capisce le sue esigenze. Si fa carico del suo problema e si impegna a risolverlo direttamente o, se necessario, rinviandolo all'Ufficio competente. Condivide con il capo l'efficacia dei propri modi comunicativi
CAPACITA' DI CREARE E MIGLIORARE IL CLIMA ORGANIZZATIVO	Collabora tecnicamente nel raggiungimento degli obiettivi e attività ordinarie. Non pone sufficiente attenzione agli aspetti comportamentali e relazionali	Da poca importanza ai segnali dissonanti e prende in esame solo qualche comportamento critico di sé e degli altri. Interagisce con gli altri ma ha difficoltà ad accettare le osservazioni esterne.	Tenendo conto degli obiettivi finali si preoccupa di mantenere relazioni corrette con gli altri; a volte prende l'iniziativa per superare gli ostacoli o le osservazioni critiche in un'ottica di condivisione	Possiede buone capacità di relazione con i colleghi in termini di disponibilità. Fa proposte mirate a migliorare il clima organizzativo per un più efficace raggiungimento degli obiettivi finali, consapevole che questo rientra nel suo ruolo	Consapevole del ruolo che ricopre all'interno dell'organizzazione, facilita efficacemente le relazioni con tutti e fra tutti mediante azioni concrete per superare le criticità, favorendo il cambiamento.