

Glossario delle competenze trasversali

COMPETENZE COGNITIVE

PROBLEM-SOLVING è la capacità di analizzare ed interpretare gli elementi utili all’identificazione a all’applicazione di efficaci soluzioni anche in situazioni problematiche. Si distingue in capacità di analisi di un problema, scomponendolo in segmenti essenziali che risultino tuttavia collegati da connessioni logiche; capacità di sintesi degli elementi importanti emersi dall’analisi del problema arrivando alla proposta di soluzioni fattibili.

INNOVATIVITA’ si riferisce all’approccio ai problemi caratterizzato da libertà nel comporre in modo diverso dati di natura omogenea e dalla ricerca ed elaborazione di idee innovative e soluzioni originali. E’ la capacità di operare intellettualmente, a fronte di vincoli dati, in modo da saper compiere una “ristrutturazione del campo”, che consenta di esplorare nuove possibilità logiche nella soluzione del problema.

RACCOLTA ED ELABORAZIONE DI INFORMAZIONI è la curiosità nell’avere le informazioni esatte per definire un problema, individuare nuove idee progettuali, migliorare sistemi gestionali in atto.

CAPACITA’ TECNICHE-PROFESSIONALI si riferiscono alla padronanza d’un corpo di conoscenze (nel caso specifico relative al percorso universitario), ed implicano la capacità di utilizzare e trasferire le conoscenze teoriche e metodologiche più appropriate alle diverse situazioni di lavoro.

COMPETENZE DI EFFICACIA PERSONALE

AUTOCONTROLLO è la capacità di conservare il controllo delle proprie emozioni e di evitare comportamenti negativi di fronte all’opposizione ed alla ostilità degli altri o in situazioni di lavoro emotive stressanti.

FIDUCIA IN SÉ è la convinzione di poter assolvere un compito, di assumere decisioni o di convincere gli altri in qualunque situazione, anche critica, o di reagire costruttivamente agli insuccessi (riferimento alla percezione di auto efficacia personale nell’ambito lavorativo)

FLESSIBILITA’ è la capacità e la volontà di adattarsi e di lavorare efficacemente in un’ampia gamma di situazioni o con persone e gruppi diversi; la capacità di comprendere ed apprezzare i punti di vista differenti od opposti ai propri, di adattarsi alle nuove situazioni e di cambiare od accettare facilmente i cambiamenti dell’organizzazione o dei compiti della mansione.

IMPEGNO VERSO L’ORGANIZZAZIONE è la capacità e la volontà di allineare i propri comportamenti alle necessità, alle priorità e agli obiettivi della propria organizzazione. Tale impegno richiede una consapevolezza organizzativa, intesa come capacità di comprendere le principali finalità e linee di sviluppo dell’organizzazione, oltre che le relazioni di potere.

COMPETENZE RELAZIONALI

DISPONIBILITÀ AI RAPPORTI INTERPERSONALI implica il desiderio di capire gli altri; è la capacità di ascoltare attentamente e di capire e rispondere ai sentimenti e alle preoccupazioni degli altri anche se non manifestati o parzialmente espressi. La sensibilità interpersonale è alla base della capacità comunicativa e si manifesta attraverso la comprensione delle cause degli atteggiamenti e dei modelli di comportamento o dei problemi degli altri e quindi attraverso la capacità di rispondervi adeguatamente.

COMUNICAZIONE VERBALE è la capacità di esprimere con chiarezza ed efficacia il proprio pensiero. E’ fondamento della capacità di persuasività e influenza, intesa come desiderio di avere un’influenza o un effetto specifico sugli altri, in modo da convincerli del valore delle proprie idee, proposte, motivazioni. È inoltre fondamento della capacità di negoziazione, intesa come abilità ad orientare, stimolare individui o gruppi nel risolvere i conflitti e/o ricercare soluzioni di reciproco interesse.

LAVORO IN GRUPPO implica il desiderio di lavorare in collaborazione con gli altri, di essere parte di un gruppo piuttosto che lavorare da soli o in competizione. È la capacità dell’individuo di stabilire dei contatti con altri soggetti onde pervenire a dei risultati che vanno oltre la somma dei contributi dei singoli membri, in quanto scaturiscono da un reciproco influenzamento di opinioni.

ORIENTAMENTO AL CLIENTE implica il desiderio di aiutare o servire gli altri, di soddisfare i loro bisogni. Significa concentrare i propri sforzi sulla ricerca e la soddisfazione dei bisogni del cliente.

COMPETENZE REALIZZATIVE

ORIENTAMENTO AI RISULTATI è l’interesse a lavorare bene e a misurarsi con standard d’eccellenza; lo standard può essere soggettivo come impegno costante a migliorare la propria performance, oggettivo come impegno a raggiungere gli obiettivi assegnati nei tempi prestabiliti. È la capacità di porsi in modo realistico delle mete ed attivarsi con consapevolezza nel perseguirle.

SPIRITO DI INIZIATIVA è la predisposizione ad agire. Iniziativa è fare più di quanto sia richiesto dalla mansione o dalle aspettative inerenti il ruolo occupato, allo scopo di migliorare o perfezionare i risultati della mansione, o di evitare problemi, o di trovare o creare nuove opportunità. Può essere definita come proattività.

STESURA DI RAPPORTI E RELAZIONI è la capacità di esprimersi in forma scritta, strutturando l'esposizione secondo un'impostazione logica che focalizzi i punti essenziali, che dia evidenza dello stato di avanzamento lavori, del grado di raggiungimento obiettivi, dello stato di fatto di particolari temi – situazioni.

CONTROLLO OPERATIVO è la capacità di controllare lo stato di avanzamento di un progetto in confronto alle scadenze; verificare la completezza dei dati, evidenziare eventuali carenze o punti di debolezza e attivarsi per mantenere ordine nei sistemi stabiliti.

FLESSIBILITA' OPERATIVA è la capacità di saper applicare le regole-procedure in modo flessibile tenendo conto della peculiarità della situazione, per poter raggiungere un obiettivo di più vasta portata.

COMPETENZE GESTIONALI/MANAGERIALI

PIANIFICAZIONE STRATEGICA e DECISION MAKING: è la capacità saper tradurre una vision in un piano strategico per attualizzarla; deve saper analizzare le situazioni che si presentano e prendere decisioni. Deve poi saper presentare progetti e piani operativi e deve possedere un metodo per implementarli e controllarli. Quando questo è fatto in modo approssimativo, si creano dei buchi operativi con a volte dei costi aziendali e delle perdite di opportunità; spesso si creano tensioni nel team e tra i reparti.

GESTIONE DELLE PRIORITÀ E DELLE URGENZE: è la capacità di saper identificare le strategie per gestire bene il proprio tempo secondo le reali priorità ed urgenze.

TEAM MANAGEMENT e VISIONE SISTEMICA: è la capacità di saper riconoscere le linee di forza su cui agire per modificare in modo funzionale gli equilibri del gruppo di lavoro in una visione 'sistemica' del team

INTELLIGENZA EMOTIVA COMUNICATIVA: è la capacità di essere efficace nella comunicazione ed evitare i fraintendimenti, saper comprendere gli altri, i loro pensieri e i loro stati d'animo e saper comunicare la propria capacità di ascolto, saper creare un clima di benessere lavorativo.

DELEGA e PRECISIONE DELLA COMUNICAZIONE: è la predisposizione a saper delegare i compiti operativi anche quando il dipendente lo farebbe meglio e in meno tempo dei suoi collaboratori. Il processo di delega è essenziale per evitare al dipendente di alto livello di perdersi nell'operatività e per mantenere una visione d'insieme. La competenza qui analizzata deve prevedere anche l'accuratezza con cui si veicolano le informazioni per evitare malintesi e velocizzare i processi.

MOTIVAZIONE E PERSUASIONE: è la capacità di motivare il proprio team, per evitare che impieghino buona parte del loro tempo a lamentarsi di ciò che non va anziché prendere responsabilmente un ruolo attivo e risolutivo. Tale competenza è la capacità di trasferire passione ed entusiasmo per i progetti e per le azioni da compiere.

NEGOZIAZIONE E GESTIONE DEL CONFLITTO: è la capacità di trasferire una cultura della negoziazione, stimolando le persone a trovare soluzioni vincenti per entrambe le parti e di trovare tecniche specifiche di gestione dei conflitti secondo la loro complessità.

LA GESTIONE DELLE RIUNIONI E IL PUBLIC SPEAKING: è la capacità di saper dare un senso al tempo investito nella riunione, di saper condurre il gruppo a prendere decisioni e a mettere in agenda delle azioni entro il tempo prestabilito. Competenze di public speaking rendono l'incontro coinvolgente e permettono una corretta gestione della partecipazione.

EMPOWERMENT: è saper riconoscere le potenzialità dei propri collaboratori e permettere loro di svilupparle in un preciso piano di crescita professionale è saper rinforzare positivamente i successi, offrire feedback costruttivi e guidare i collaboratori nella ricerca di soluzioni personali. In altre parole, è essere il "coach" della propria squadra.

PERSONAL LEARNING: è la capacità di leggere velocemente, di acquisire le informazioni in modo efficace per poterle richiamare nel momento opportuno - che sia una riunione di lavoro, una presentazione commerciale o l'esecuzione di un compito complesso – è una competenza trasversale che consente in qualsiasi ambito di applicazione di aumentare l'efficienza e l'efficacia.

INTELLIGENZA EMOTIVA PERSONALE: è la capacità di saper gestire le tensioni e le difficoltà e di sapersi auto-motivare, è la capacità di gestire lo stress.

COMPETENZE VALORIALI

La competenza valoriale riguarda l'abilità di comprendere i propri valori reali e quelli degli interlocutori significativi. I valori generali della specie umana sono 10, secondo la ben documentata teoria di Shalom Schwartz, e la differenza tra le persone sta nell'ordine gerarchico dei valori e nella contraddizione, spesso presente, tra valori "dichiarati" e valori "reali".

Si ritengono particolarmente rilevanti le competenze valoriali di seguito indicate:

APERTURA AL CAMBIAMENTO si identifica con la forza di volontà, la capacità del soggetto di controllare, regolare e adattare il comportamento nella maniera ottimale per sé e per raggiungere gli obiettivi assegnati.

AUTOTRASCENDENZA si identifica **nell'espansione** dei limiti autoconcettuali dell'individuo in maniera pluridimensionale, e misura il livello di comprensione di essere parte di un sistema più ampio (società, organizzazione, famiglia, ecc.) e di agire di conseguenza.

ANTI-CONSERVATORISMO si identifica con la capacità di innovazione e dinamicità nell'azione. Si misura con la capacità di affrontare nuove sfide e/o di affrontare in maniera innovativa attività storicizzate senza paura del cambiamento.

AUTOAFFERMAZIONE si identifica con la capacità di sentire ed esprimere liberamente e in modo assertivo gli aspetti della personalità che ci identificano e ci rendono unici, dalle nostre idee e opinioni, alle nostre emozioni o tratti della personalità.