

## 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.