

LA LIBRERIA DELLE CAPACITA' COMPORTAMENTALI

Nella libreria delle capacità comportamentali sono riportate le dimensioni che nel modello si riferiscono alla componente «cognitiva» dell'abilità intesa, così come definita nel *Quadro nazionale delle qualificazioni*, come capacità di applicare conoscenze e di utilizzare know-how per portare a termine attività complesse con riferimento alle componenti “cognitive”, di “interazione sociale” e di “attivazione”.

Le capacità sono infatti specifici comportamenti che rappresentano la forza motrice delle conoscenze tecnico-professionali possedute da un professionista.

In coerenza e continuità con il modello adottato in precedenza, le capacità comportamentali sono aggregate in 4 aree:

1. Intellettuale, che raccoglie le abilità collegate a processi prevalentemente cognitivi;
2. Relazionale, che raccoglie le abilità che si esprimono nella loro componente di interazione;
3. Gestionale, che raccoglie le abilità del fare e del realizzare;
4. Innovativa, che raccoglie le abilità funzionali a guardare gli andamenti dei fenomeni in un'ottica prospettica.

Ciascuna capacità comportamentale è descritta attraverso:

- un titolo che richiama sinteticamente il contenuto del “saper fare”;
- una sintetica declaratoria, finalizzata a illustrare il comportamento da esercitare;
- una descrizione dei «momenti» che rappresentano le principali fasi applicative attraverso le quali viene messa in atto.



AREA INTELLETTUALE		
TITOLO CAPACITÀ	DEFINIZIONE	FASI APPLICATIVE (MOMENTI)
Analisi	Capacità di scomporre i problemi e le situazioni in elementi essenziali, individuando i collegamenti, le analogie, le differenze utili per scoprire e comprendere le differenti cause.	a) Scoprire gli elementi essenziali dei fenomeni presi in considerazione.
		b) Evidenziarli in forma chiara e definita.
		c) Confrontarli e collegarli tra loro sistematicamente al fine di giungere ad interpretazioni e spiegazioni.
Sintesi	Capacità di estrarre gli elementi essenziali dei fenomeni e dei problemi, sviluppando conseguenze logiche al fine di identificare le alternative di soluzione più adeguate.	a) Cogliere le connessioni tra i fatti raggruppandoli in modo originale.
		b) Riuscire ad estrarre, da una serie di elementi, quelli fondamentali.
		c) Sviluppare conclusioni ridefinendo il fenomeno o il problema
Soluzione dei problemi	Individuare, affrontare e risolvere difficoltà/varianze, cogliendone gli aspetti più significativi ed elaborando linee di azioni adatte, efficaci e coerenti.	a) Definire le alternative fondamentali in termini di vantaggi e svantaggi, vincoli e opportunità, costi e benefici.
		b) Cogliere le probabilità di rischio e di successo.
		c) Formulare le linee d'azione in grado di favorire la presa delle decisioni.
AREA RELAZIONALE		
TITOLO CAPACITÀ	DEFINIZIONE	FASI APPLICATIVE (MOMENTI)
Comunicazione	Esporre con chiarezza e rendere semplici fatti e concetti ai diversi interlocutori.	a) Tenere conto delle specificità degli interlocutori e adattare conseguentemente il linguaggio.
		b) Utilizzare, nel corso dell'esposizione, frasi sintetiche e parole appropriate.
		c) Curare costantemente il riscontro di ciò che si sta dicendo nelle reazioni degli interlocutori.
Lavorare in gruppo	Collaborare al fine di raggiungere gli obiettivi comuni contribuendo, con le proprie competenze e un costante e trasparente scambio di informazioni, verso i risultati comuni.	a) Partecipare alle attività comuni confrontandosi e valorizzando i contributi altrui.
		b) Sviluppare i rapporti sulla base di dialogo e ascolto.
		c) Collaborare con gli altri per concretizzare i risultati.
Comprensione e gestione dei bisogni	Fornire attenzione a raccogliere e stimolare le esigenze dei propri clienti interni e esterni, comprenderne le priorità e individuare le risposte più soddisfacenti con continue verifiche.	a) Ascoltare sistematicamente quanto richiedono i propri clienti interni e esterni, stimolando l'emergere di esigenze inesprese.
		b) Mettersi adeguatamente nelle circostanze dei propri clienti interni e esterni, per comprendere il loro punto di vista.
		c) Non scoraggiarsi nel fornire le risposte in grado di soddisfare le aspettative esplicite ed implicite dei propri clienti interni e esterni.
Convincimento	Abilità di sviluppare le proprie argomentazioni in relazione alle esigenze altrui per cogliere il loro interesse e influenzare le opinioni e i comportamenti.	a) Riuscire ad individuare i punti di forza delle proprie argomentazioni per farle risaltare.
		b) Sviluppare le proprie argomentazioni in rapporto alle esigenze altrui.
		c) Orientare le opinioni e i comportamenti superando le obiezioni e valorizzando gli aspetti più graditi.



AREA RELAZIONALE		
TITOLO CAPACITÀ	DEFINIZIONE	FASI APPLICATIVE (MOMENTI)
Negoziazione	Ricerca ed utilizzare margini di trattativa in tutte le situazioni in cui occorre raggiungere un risultato, anche competitivo, in linea alle aspettative e alle concrete possibilità, riuscendo a far apprezzare gli accordi presi alla controparte.	a) Prevedere il contesto e i contenuti essenziali della situazione per impostare, condurre e concludere la trattativa nell'ambito dei margini prefissati.
		b) Ricercare i margini di manovra e di accordo delle diverse forze in campo accogliendo nuove alternative.
		c) Chiudere gli accordi in relazione alle aspettative e alle concrete possibilità, riuscendo a farli apprezzare anche alla controparte.
Gestione del Team	Abilità nel ricoprire un ruolo di coordinamento al fine di integrare le proprie energie con quelle del team di appartenenza per il raggiungimento di risultati comuni.	a) Esprimere un atteggiamento collaborativo, agendo come elemento della squadra e rappresentando un riferimento affidabile per gli altri componenti del team.
		b) Intervenire per migliorare la qualità delle relazioni e del clima all'interno del gruppo di lavoro, attivando la cooperazione tra le persone e le diverse funzioni in una logica di servizio. Fornire alla squadra criteri organizzativi.
		c) Costituire elemento di stimolo e trascinamento verso i risultati da raggiungere.
Gestione dei collaboratori	Coordinare, orientare, guidare i propri collaboratori al perseguimento dei risultati attesi, attraverso uno stile di coinvolgimento e di responsabilizzazione degli stessi.	a) Individuare le leve motivazionali dei collaboratori per orientarle verso i risultati comuni.
		b) Valutare e comunicare le prestazioni evidenziando il contributo dei collaboratori nel perseguimento dei risultati.
		c) Sostenere la crescita professionale e lo sviluppo delle competenze dei collaboratori.
Gestione dei conflitti	Affrontare e tenere sotto controllo situazioni che originano tensioni, difficoltà e contrasti interpersonali.	a) Non lasciarsi scoraggiare dalle difficoltà nei rapporti con gli altri.
		b) Riuscire ad individuare i fattori essenziali che possono generare tensioni interpersonali.
		c) Affrontare direttamente le tensioni e i problemi bilanciando fermezza e comprensione.
AREA GESTIONALE		
TITOLO CAPACITÀ	DEFINIZIONE	FASI APPLICATIVE (MOMENTI)
Programmazione	Capacità di predefinire le attività da svolgere tramite le risorse disponibili per il perseguimento di uno o più obiettivi in funzione della variabile tempo.	a) Definire una visione di insieme delle situazioni che consenta di stabilire priorità e criticità
		b) Riuscire a definire i piani di azione in termini di risorse impegni e tempistica
		c) Fissare con chiarezza le mete e le tappe fondamentali per raggiungerle
Organizzazione	Strutturare le attività proprie e degli altri, le risorse possedute, il tempo disponibile per il raggiungimento di un obiettivo.	a) Ripartire e assegnare obiettivi e compiti in funzione del tempo.
		b) Tradurre in operatività i programmi, allocando adeguatamente le risorse.
		c) Conseguire integrazione e sinergie tra le risorse.
Decisione	Scegliere, nei tempi opportuni, tra diverse alternative, prefigurando il risultato atteso e valutandone le conseguenze.	a) Stabilire le alternative essenziali e, ove possibile, ampliare le opzioni.
		b) Prefigurare i risultati attesi e valutare le conseguenze.
		c) Evitare il ritardo e la precipitazione nel processo di scelta.



AREA GESTIONALE		
TITOLO CAPACITÀ	DEFINIZIONE	FASI APPLICATIVE (MOMENTI)
Orientamento ai risultati	Indirizzare con costanza e tenacia la propria e l'altrui attività al conseguimento dei risultati attesi nel rispetto degli standard (qualitativi/quantitativi) stabiliti.	a) Applicarsi costantemente al perseguimento dei risultati attesi.
		b) Fornire stimoli per ricondurre l'azione nei binari voluti.
		c) Svolgere le attività necessarie con propensione al rispetto degli standard previsti.
Iniziativa	Influenzare attivamente gli eventi, piuttosto che attendere che si mettano in moto autonomamente e quindi si sia costretti a seguirli.	a) Agire anche se non sollecitati.
		b) Esprimere proposte e suggerimenti.
		c) Non lasciarsi frustrare dai tentativi non riusciti.
Accuratezza	Capacità di operare, effettuando verifiche scrupolose e controlli sul proprio operato al fine di mantenere un elevato standard qualitativo, nel rispetto delle norme e delle procedure.	a) Interpretare correttamente i compiti che devono essere svolti.
		b) Mettere cura nell'attività relativa.
		c) Impegnarsi per ottenere l'esito previsto in termini di parametri predefiniti.
Controllo	Abilità di individuare i criteri e gli strumenti di verifica più opportuni e di intervenire in presenza di scostamenti o situazioni impreviste.	a) Definire in anticipo i criteri di verifica sull'andamento dei programmi di lavoro in termini di parametri di misurazione, condizioni in cui si opera, scelta delle modalità di controllo.
		b) Scadenzare e realizzare verifiche periodiche.
		c) Intervenire opportunamente per ridurre eventuali scostamenti e affrontare situazioni impreviste.
AREA INNOVATIVA		
TITOLO CAPACITÀ	DEFINIZIONE	FASI APPLICATIVE (MOMENTI)
Flessibilità	Capacità di individuare i cambiamenti in atto modificando il proprio comportamento e l'approccio adottato al fine di perseguire i risultati attesi o cogliere nuove opportunità.	a) Riuscire a cogliere tempestivamente i cambiamenti nei comportamenti altrui, vivendoli costruttivamente.
		b) Mostrarsi disponibile ad accettare idee e proposte.
		c) Modificare il proprio comportamento e l'approccio adottato al fine di perseguire i risultati attesi o di cogliere nuove opportunità.
Propensione al nuovo	Ricerca, individualmente o in gruppo, soluzioni originali non riferite a schemi tradizionali o già adottati, allo scopo di raggiungere i risultati attesi e cogliere opportunità	a) Riuscire ad ampliare i possibili approcci alle situazioni e ai problemi.
		b) Produrre e raccogliere idee originali dalle quali trarre spunti di applicazione innovativa.
		c) Verificare la fattibilità delle idee o della soluzione individuata.
Pensiero Prospettico	Capacità di analizzare la situazione in termini prospettici, cogliendo i segnali di cambiamento per prevedere il possibile andamento dei fenomeni nei quali si è coinvolti. Formulare ipotesi e scenari alternativi, avendo una visione di medio lungo termine.	a) Analizzare la situazione attuale in termini prospettici anche in carenza di dati di riferimento.
		b) Cogliere e selezionare i segnali di cambiamento rimettendo in discussione ciò che appare ovvio e utilizzando il termine "se".
		c) Prevedere le configurazioni future definendo i probabili andamenti e le possibili evoluzioni.