

**GRIGLIA COMPETENZE TRASVERSALI – PROVA ORALE – CONCORSO PUBBLICO PER ESAMI PER L’ASSUNZIONE DI N. 6 AGENTI DI POLIZIA LOCALE – AREA DEGLI ISTRUTTORI – C.C.N.L. COMPARTO FL, DA ASSEGNARE AL SERVIZIO DI POLIZIA - COMUNE DI RHO**

<b>AREA COMPETENZA</b>	<b>DEFINIZIONE</b>	<b>INDICATORI di comportamento</b>	<b>VALUTAZIONE COMPETENZA</b>
<b>INTERAGIRE NEL CONTESTO PUBBLICO</b>	<b>ORIENTAMENTO AL SERVIZIO</b> Capacità di riconoscere le esigenze dei clienti/utenti interni ed esterni e adoperarsi per rispondervi al meglio adottando azioni mirate all’ascolto e all’individuazione dei bisogni, al monitoraggio della qualità percepita e identificando le priorità di intervento per il miglioramento dei servizi pubblici.	• Comprende le esigenze e i bisogni dei clienti/utenti.	<b>X/10</b>
		• Crea continui momenti di contatto e si mostra disponibile al dialogo con clienti/utenti.	
		• Elabora e concorda soluzioni in linea con le aspettative e i parametri di soddisfazione del cliente/utente.	
		• Monitora il grado di soddisfazione del cliente/utente e riconosce quando è necessario apportare miglioramenti.	

<b>AREA COMPETENZA</b>	<b>DEFINIZIONE</b>	<b>INDICATORI di comportamento</b>	<b>VALUTAZIONE COMPETENZA</b>
<b>CAPIRE IL CONTESTO PUBBLICO</b>	<b>CONSAPEVOLEZZA DEL CONTESTO</b> Capacità di leggere e comprendere le caratteristiche del contesto di riferimento e gli eventuali cambiamenti in atto, per adattarsi e agire in modo consapevole.	• Conosce le regole di funzionamento dell’organizzazione nel suo complesso.	<b>X/10</b>
		• È consapevole dell’impatto della propria attività su quella degli altri.	
		• Individua i corretti interlocutori organizzativi a cui rivolgersi per la soluzione delle problematiche.	
		• Riconosce le esigenze di cambiamento del contesto in cui opera.	

**GRIGLIA COMPETENZE TRASVERSALI – PROVA ORALE – CONCORSO PUBBLICO PER ESAMI PER L'ASSUNZIONE DI N. 6 AGENTI DI POLIZIA LOCALE – AREA DEGLI ISTRUTTORI – C.C.N.L. COMPARTO FL, DA ASSEGNARE AL SERVIZIO DI POLIZIA - COMUNE DI RHO**

<b>AREA COMPETENZA</b>	<b>DEFINIZIONE</b>	<b>INDICATORI di comportamento</b>	<b>VALUTAZIONE COMPETENZA</b>
<b>INTERAGIRE NEL CONTESTO PUBBLICO</b>	<b>GESTIONE DELLE EMOZIONI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimostra consapevolezza delle proprie emozioni.</li> </ul>	<b>X/10</b>
	Capacità di riconoscere le proprie emozioni e il loro effetto sulla vita lavorativa, fronteggiando le situazioni di pressione, difficoltà, conflitto, crisi o incertezza con equilibrio, calma e lucidità, al fine di ridurre eventuali impatti negativi sulla prestazione e sulle relazioni.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calibra l'intensità e l'espressione delle sue emozioni in relazione alle diverse situazioni.</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nelle situazioni di stress o pressione, ricerca modalità per limitare l'impatto negativo delle sue emozioni sulle attività lavorative.</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantiene modalità relazionali positive anche a fronte di conflitti.</li> </ul>	

<b>Il livello della competenza trasversale posseduta può essere:</b>	<b>Punteggi associati su scala Likert a 5 gradi</b>
• NID = competenza non idonea (competenza inadeguata al ruolo);	<b>massimo 2</b>
• PID = competenza parzialmente idonea (competenza solo parzialmente adeguata al ruolo);	<b>massimo 4</b>
• ID = competenza idonea (competenza adeguata al ruolo);	<b>massimo 6</b>
• DI = competenza di ruolo distintiva (competenza pienamente allineata ai requisiti di ruolo);	<b>massimo 8</b>
• EC = competenza di ruolo eccellente (competenza di valore aggiunto quali/quantitativo).	<b>massimo 10</b>

Si precisa che:

l'assenza dell'osservazione di indicatori relativi alla competenza darà luogo ad un punteggio pari a zero punti.