



Appendice – Profili e competenze professionali

FIGURA PROFESSIONALE:

Responsabile dell'unità organizzativa

Competenze Manageriali

Competenza	Capacità	Conoscenze
Tradurre gli obiettivi strategici in linee operative	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizzare flusso attività di una funzione ▪ Identificare le fasi principali di un processo ▪ Individuare ipotesi di azioni di miglioramento di processi di lavoro ▪ Individuare gli obiettivi di qualità di un dato processo di lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Metodologie e strumenti a supporto di interventi di accompagnamento al lavoro ▪ Modelli organizzativi dei servizi per il lavoro ▪ Piano strategico di sviluppo dei servizi per il lavoro
Pianificare attività	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizzare flusso attività di una funzione ▪ Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività ▪ Scomporre i processi in fasi/attività ▪ Individuare gli obiettivi di qualità di un dato processo di lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Metodi e strumenti per la pianificazione di attività ▪ Tecniche e strumenti di rappresentazione dei processi ▪ Strumenti di analisi organizzativa

Competenze Tecnico/professionali

Competenza	Capacità	Conoscenze
Analizzare i servizi per il lavoro presenti nel MdL locale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rilevare le modalità di erogazione dei servizi per il lavoro ▪ Utilizzare strumenti per la rilevazione dei processi ▪ Applicare metodologie di analisi delle informazioni ▪ Usare strumenti di gestione sistema informativo e reporting 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Principi e tecniche di rappresentazione dei processi ▪ Principi e tecniche di strutturazione dei servizi per il lavoro ▪ Modelli organizzativi dei servizi per il lavoro
Elaborare la progettazione di dettaglio di un servizio per il lavoro	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizzare strumenti di progettazione e pianificazione (schemi di Gantt, Pert, WBS) ▪ Definire obiettivi, azioni e risorse funzionali ai fabbisogni rilevati nell'unità organizzativa ▪ Individuare elementi di criticità 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mission, piano strategico di sviluppo dei servizi per il lavoro ▪ Strumenti di Project Management ▪ Principi e tecniche di progettazione e pianificazione

	<p>nello svolgimento di un progetto</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Individuare metodi e strumenti dell'offerta di servizio da applicare al contesto di riferimento ▪ Elaborare il modello di intervento locale ▪ Redigere una progettazione di dettaglio 	
Analizzare le reti esistenti per la sostenibilità e l'efficacia del servizio di accompagnamento al lavoro	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Individuare le interlocuzioni in atto sul territorio ▪ Individuare i soggetti pubblici e privati del mercato del lavoro locale ▪ Individuare vincoli/opportunità offerte dalle reti territoriali ▪ Favorire l'integrazione con le reti territoriali esistenti ▪ Consolidare il sistema di relazioni presente sul territorio 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le politiche del Lavoro ▪ Gli attori del Mdl: le competenze delle Regioni; Province; Ministero ecc ▪ Dinamiche dei sistemi del Mdl sul territorio ▪ Banche dati del sistema economico-locale ▪ Strumenti di analisi del mercato del lavoro ▪ Principi e tecniche di Network Analysis
Gestire il sistema di relazioni locali per la sostenibilità del servizio di accompagnamento al lavoro	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Individuare i soggetti pubblici e privati del mercato del lavoro locale ▪ Mettere in rete informazioni tra soggetti che operano sul territorio ▪ Stipulare e gestire accordi con imprese e partners locali ▪ Identificare il ruolo specifico dei diversi interlocutori istituzionali 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il servizio di accompagnamento al lavoro ▪ Aspetti normativi e legislativi del mercato del lavoro ▪ Le politiche del Lavoro ▪ Gli attori del Mdl: le competenze delle Regioni; Province; Ministero ecc
Definire il piano di sostenibilità del servizio di accompagnamento al lavoro	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizzare tecniche/strumenti di Project Management ▪ Individuare fonti di finanziamento presenti sul territorio ▪ Analizzare andamenti e risultati del servizio per il lavoro ▪ Individuare gli elementi di sostenibilità in termini di convergenza fra obiettivi strategici ed operativi e requisiti qualitativi, economici ed organizzativi del servizio per il lavoro ▪ Redigere il piano di sostenibilità 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Principi e tecniche del marketing strategico ▪ Strumenti di analisi delle dinamiche dello sviluppo locale
Costruire la rete locale con la Domanda	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promuovere l'attivazione di tirocini presso le aziende per aree territoriali e settori merceologici ▪ Stipulare accordi con imprese e partners locali ▪ Utilizzare tecniche per raccogliere adesioni di gruppi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Caratteristiche della domanda di lavoro sul territorio ▪ Aspetti normativi e legislativi del Mdl ▪ Dinamiche dei sistemi del Mdl sul territorio ▪ Metodologie e strumenti per l'attivazione della rete locale

	aziendali (focus group; workshop)	
Elaborare il piano di azione locale con la domanda	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizzare strumenti di progettazione e pianificazione (schemi di Gantt, Pert, WBS) ▪ Identificare vincoli/bisogni operativi dell'azienda beneficiaria dell'azione ▪ Identificare opportunità e fabbisogni occupazionali e formativi di aziende sul territorio 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Strumenti di Project Management ▪ Principi e tecniche di progettazione e pianificazione ▪ Caratteristiche della domanda di lavoro sul territorio ▪ Fonti informative sulle dinamiche di lavoro su un territorio (trend occupazionali ed economici)
Definire la pianificazione delle azioni correttive	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stabilire le azioni correttive da attivare a fronte delle criticità emerse ▪ Valutare la compatibilità e la coerenza delle azioni correttive con gli obiettivi operativi e l'assetto organizzativo dell'unità organizzativa ▪ Definire risorse e tempistiche delle azioni correttive ▪ Adottare forme di servizio funzionali all'innalzamento del livello di efficienza nella gestione delle politiche attive 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Principi di organizzazione e comunicazione aziendale ▪ Strumenti e tecniche di pianificazione.

Competenze Trasversali

Competenza	Descrizione
Consapevolezza organizzativa	Il comportamento organizzativo che permette di leggere le dinamiche di una organizzazione identificandone i ruoli, responsabilità, poteri (formali e non) posseduti dai vari attori interni ad una organizzazione. Implica inoltre la capacità di portare avanti delle attività con la piena consapevolezza di quello che si sta facendo, riuscendo a cogliere gli elementi espliciti ed impliciti che compongono un "sistema" al fine di formulare ipotesi di sviluppo e scenari alternativi.
Costruzione di relazioni	Il comportamento organizzativo che permette di instaurare e mantenere rapporti positivi, funzionali al contesto professionale. È la capacità di sviluppare e gestire una complessa rete di relazioni interne ed esterne.
Negoziazione e gestione dei conflitti	Il comportamento organizzativo che permette di saper cercare e utilizzare margini di trattativa in tutte le situazioni in cui occorre raggiungere un risultato in competizione con altre persone o gruppi riuscendo a trovare soluzioni che soddisfino anche i punti di vista altrui. È la capacità di affrontare e tenere sotto controllo situazioni che originano contrasti all'interno dei gruppi e tensioni nei rapporti interpersonali.
Organizzazione del lavoro	Il comportamento organizzativo che permette di organizzare e strutturare efficacemente le attività proprie e degli altri, le risorse possedute, il tempo disponibile per il raggiungimento di obiettivi lavorativi.
Orientamento al risultato	Il comportamento organizzativo che permette di indirizzare costantemente la propria e la altrui attività al conseguimento degli obiettivi previsti, fornendo un livello di prestazione coerente alla natura e all'importanza degli stessi
Decisione	Il comportamento organizzativo che permette di scegliere tra diverse alternative con ponderatezza, lucidità, tempestività, esercitando efficacemente la discrezionalità del proprio ruolo ed assumendosi la responsabilità della decisione presa

FIGURA PROFESSIONALE:

Addetto all'informazione e all'accoglienza

Competenza	Capacità	Conoscenze
Gestire la fase di informazione e accoglienza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizzare sw/ambienti per raccolta dati anagrafici ▪ Identificare il fabbisogno informativo di accesso al servizio e le aspettative dell'utente. ▪ Trasferire all'utente informazioni per l'accesso e la fruizione dei servizi per il lavoro. ▪ Compilazione della scheda anagrafica utente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tecniche di rilevazione e analisi delle informazioni ▪ Software applicativi e servizi del SILV a sostegno dell'iscrizione del cittadino ▪ Basi metodologiche dell'orientamento ▪ Misure e programmi di sostegno all'occupazione ▪ Carta dei servizi e prestazioni ▪ Lingua straniera

Competenze Trasversali

Competenza	Descrizione
Orientamento al cliente	Il comportamento organizzativo che permette di approcciarsi al cliente esterno (Cittadino, aziende, Enti, Agenzie per l'impiego, etc.) in modo efficace in termini di: comprensione delle reali esigenze, individuazione dei prodotti/servizi più appropriati e proposizione di questi in funzione di una concreta percezione da parte del cliente dei vantaggi connessi.
Soluzione dei problemi	Il comportamento organizzativo che permette di ricercare le risposte più adatte ed efficaci alle situazioni difficili ed ai temi complessi, individuando e valutando diverse soluzioni alternative.
Iniziativa	Il comportamento organizzativo che permette di agire per fare più di quanto sia richiesto dalla propria attività. Implica uno spirito di intraprendenza ed autonomia nell'approccio alla soluzione dei problemi, nel trovare soluzioni creative e nell'individuare le proprie aree di miglioramento.
Integrazione	Il comportamento organizzativo che permette di impostare le proprie attività in funzione delle esigenze dei colleghi/clienti interni, di guardare oltre gli interessi dell'unità organizzativa di appartenenza, collocando la propria azione all'interno di un contesto organizzativo e di un sistema di relazioni più ampio.
Persuasività e influenza	Il comportamento organizzativo che permette di presentare proposte, suggerimenti e soluzioni, curando l'efficacia della comunicazione, in modo da cogliere l'interesse degli interlocutori e influenzarne le opinioni. Definisce la capacità di esprimere ed esporre con chiarezza e rendere semplici fatti e concetti a qualsiasi tipo di interlocutore.
Lavorare in gruppo	Il comportamento organizzativo che permette di integrare le proprie energie con quelle degli altri per il raggiungimento di obiettivi, implica il desiderio di lavorare in collaborazione con gli altri, di essere parte di un gruppo.

FIGURA PROFESSIONALE:

Operatore unico del mercato del lavoro locale

Competenza	Capacità	Conoscenze
Gestire la fase di informazione e accoglienza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizzare sw/ambienti per raccolta dati anagrafici ▪ Identificare il fabbisogno informativo di accesso al servizio e le aspettative dell'utente. ▪ Trasferire all'utente informazioni per l'accesso e la fruizione dei servizi per il lavoro. ▪ Compilazione della scheda anagrafica utente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tecniche di rilevazione e analisi delle informazioni ▪ Software applicativi e servizi del SILV a sostegno dell'iscrizione del cittadino ▪ Basi metodologiche dell'orientamento ▪ Misure e programmi di sostegno all'occupazione ▪ Carta dei servizi e prestazioni ▪ Lingua straniera
Affiancare il cittadino nell'utilizzo della piattaforma di Borsa Lavoro Veneto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promuovere l'utilizzo degli strumenti messi a disposizione dalla BLV e dal SILV ▪ Adottare metodologie didattiche per trasferire le capacità tecniche per l'utilizzo della BLV e del SILV ▪ Utilizzare strumenti per la valutazione degli apprendimenti. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Software applicativi e servizi della BLV e del SILV a sostegno dei percorsi orientativi ▪ Metodologie e strumenti didattici per sviluppare le capacità di utilizzo della BLV e del SILV ▪ Tecniche motivazionali a sostegno dei processi di apprendimento.
Individuare il livello di occupabilità di un cittadino	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizzare strumenti di analisi del livello di occupabilità dell'utente ▪ Interpretare caratteristiche oggettive/ soggettive dell'utente in base a parametri pre-definiti ▪ Promuovere i possibili percorsi dell'offerta di servizi per il lavoro ▪ Trasferire all'utente le informazioni sui servizi offerti dal CPI 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Caratteristiche dell'offerta di servizi del CPI ▪ Tecniche e strumenti per l'analisi dell'occupabilità ▪ Metodologie per la conduzione di colloqui individuali.
Sostenere il cittadino nella diagnosi delle proprie competenze	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizzare strumenti di analisi e rilevazione delle competenze dichiarate dall'utente. ▪ Identificare e valorizzare attitudini e potenzialità individuali spendibili nei diversi contesti lavorativi ▪ Utilizzare tecniche e modalità di conduzione colloqui individuali 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tecniche e strumenti di analisi delle competenze ▪ Basi metodologiche dell'orientamento ▪ Tecniche di comunicazione interpersonale ▪ Metodologie per la conduzione di colloqui individuali ▪ Lettura e analisi dei comportamenti in colloqui di orientamento ▪ Procedure e software applicativi del SILV per l'orientamento
Sostenere il cittadino nella diagnosi delle proprie caratteristiche individuali e potenzialità	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizzare strumenti di analisi e rilevazione di attitudini, interessi, motivazioni, comportamenti ▪ Interpretare interessi, motivazioni e propensioni al lavoro dell'utente sulla base del percorso formativo e professionale realizzato 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Basi metodologiche dell'orientamento ▪ Tecniche di comunicazione interpersonale ▪ Metodologie per la conduzione di colloqui individuali. ▪ Lettura e analisi dei

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confrontare profili professionali/potenzialità individuali 	comportamenti in colloqui di orientamento
Strutturare e trasferire informazioni a supporto del percorso orientativo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Selezionare e strutturare materiali informativi a supporto dei percorsi di orientamento ▪ Decodificare e trasferire all'utente elementi conoscitivi circa opportunità e caratteristiche della realtà economico/produttiva, trend occupazionali, profili professionali, luoghi e condizioni di lavoro, ecc... ▪ Fornire informazioni all'utente sulle opportunità e caratteristiche offerte dal mercato del lavoro locale ▪ Trasferire all'utente i metodi per il reperimento, la selezione e la decodifica delle informazioni finalizzate al proprio obiettivo professionale. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tecniche di rilevazione e analisi delle informazioni ▪ Mercato del lavoro locale, trend produttivi ed occupazionali. ▪ Offerta del sistema dell'istruzione e formazione professionale. ▪ Tecniche di comunicazione interpersonale
Sostenere la progettualità individuale e le scelte formative/lavorative	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tradurre competenze, caratteristiche ed aspirazioni personali in obiettivi professionali ▪ Individuare ambiti di competenza da sviluppare coerentemente con l'obiettivo professionale definito. ▪ Individuare modalità per lo sviluppo delle competenze e risorse a sostegno dell'obiettivo professionale. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Metodologie e tecniche per la ricerca attiva del lavoro ▪ Caratteristiche e modalità delle attività di orientamento professionale ▪ Metodologie per la conduzione di colloqui individuali.
Rilevare la domanda di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificare vincoli/bisogni operativi dell'azienda beneficiaria dell'azione ▪ Identificare opportunità e fabbisogni occupazionali e formativi di aziende sul territorio ▪ Individuare i soggetti pubblici e privati del mercato del lavoro locale ▪ Predisporre report di elaborazione dati 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Caratteristiche della domanda di lavoro sul territorio ▪ Fonti informative sulle dinamiche di lavoro su un territorio (trend occupazionali ed economici) ▪ Tecniche di individuazione di imprese sul territorio ▪ Banche dati del sistema economico nazionale/locale
Assistere i datori di lavoro nel dettagliare le vacancies, le offerte di tirocinio/working experience	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Applicare metodologie e strumenti di rilevazione dei fabbisogni professionali ▪ Individuare profili/competenze professionali rispetto ai fabbisogni del contesto aziendale di riferimento ▪ Utilizzare metodi e strumenti di rilevazione dei fabbisogni professionali 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Metodi e strumenti di analisi dei profili professionali ▪ Fabbisogni di professionalità del Mdl locale ▪ Metodologie e strumenti di rilevazione dei fabbisogni professionali ▪ Elementi di organizzazione aziendale
Stipulare convenzioni di tirocinio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizzare strumenti e procedure informatizzate di analisi di Banche 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Normative nazionali e regionali su tirocini

	<p>Dati (BD domanda della piattaforma SILV)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestire accordi con le imprese locali ▪ Utilizzare strumenti e gli applicativi informatici relativi alla compilazione on line della convenzione di tirocinio 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspetti normativi e legislativi del Mdl ▪ Caratteristiche della domanda di lavoro nel territorio ▪ Procedure e software applicativi del SILV a sostegno delle attività verso la domanda
Gestire la preselezione dei candidati	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interrogare software applicativi della BLV e del SILV ▪ Utilizzare sw/ambienti per incrocio domanda offerta ▪ Affiancare gli operatori nell'utilizzo degli strumenti informativi e tecnologici ▪ Valutare contesti lavorativi per inserimento lavorativo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Logica di funzionamento del software applicativi della BLV e del SILV ▪ Applicazioni software per incrocio D/O di lavoro ▪ Andamento della D/O di lavoro sul territorio
Tradurre le potenzialità espresse dall'offerta in informazioni sul capitale umano disponibile	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adottare metodologie di analisi e di catalogazione del potenziale e espresso dall'utenza ed il possibile grado di sviluppo. ▪ Leggere e interpretare l'utilizzo attuale e l'esigenza potenziale del capitale umano disponibile 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Caratteristiche delle professioni e dei contesti lavorativi in cui si collocano. ▪ Mercato del lavoro locale, trend produttivi ed occupazionali. ▪ Tecniche di indicizzazione e catalogazione delle informazioni qualitative sulle potenzialità dell'utenza.
Affiancare il cittadino nel percorso di inserimento in azienda	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificare le informazioni relative all'utente utili ai fini della elaborazione del progetto di inserimento in relazione alle caratteristiche dell'impresa che lo accoglierà ▪ Derivare dall'obiettivo formativo gli elementi distintivi del percorso di inserimento ▪ Stimolare la condivisione del progetto di inserimento e sviluppare interesse e motivazione all'apprendimento attraverso la working experience ▪ Rilevare eventuali criticità nel processo di apprendimento e adottare comportamenti atti a risolvere le criticità e facilitare il processo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fasi e caratteristiche del processo formativo ▪ Modelli e tecniche di progettazione formativa ▪ Teorie e tecniche motivazionali a sostegno dei processi di apprendimento
Gestire le procedure del percorso di tirocinio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Applicare tecniche e procedure gestionali dei tirocini. ▪ Curare i rapporti tra l'ente promotore, l'impresa ed il tirocinante ▪ Verificare il corretto utilizzo da parte del tirocinante e del tutor aziendale delle procedure, degli strumenti e gli applicativi informatici per la gestione del 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Normativa relativa ai tirocini ▪ Procedure e software applicativi del SILV a sostegno degli aspetti gestionali dei tirocini.

	<p>tirocinio.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizzare strumenti per la valutazione degli apprendimenti 	
Gestire le procedure amministrative per l'avvio e la chiusura dei tirocini	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizzare lo spazio da dedicare al servizio di accompagnamento al lavoro ▪ Applicare tecniche e procedure amministrative di adempimento del servizio per l'attivazione dei tirocini ▪ Utilizzare gli strumenti e gli applicativi informatici in uso nelle diverse fasi di gestione del tirocinio 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Normative nazionali e regionali su tirocini stage formazione ▪ Principali elementi relativi alla logistica interna di un servizio per il lavoro ▪ Tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali ▪ Normative sulla sicurezza e sulla privacy ▪ Procedure e software applicativi del SILV a sostegno della gestione amministrativa dei tirocini
Elaborare dati per l'analisi degli andamenti	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizzare strumenti e procedure informatizzate di analisi delle BD offerta e domanda della Piattaforma SILV e BLV. ▪ Rilevare gli andamenti qualitativi e quantitativi dei tirocini ▪ Identificare le più frequenti anomalie di funzionamento degli strumenti a supporto della gestione delle politiche 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedure e software applicativi della BLV e del SILV a sostegno della gestione dell'incrocio d/o e dei tirocini. ▪ Tecniche e strumenti di reporting delle azioni di monitoraggio.
Trasferire strumenti per lo sviluppo dei servizi per il lavoro alla rete locale per il lavoro	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizzare gli applicativi per la gestione dei servizi all'offerta ▪ Utilizzare gli applicativi per la gestione dell'incrocio d/o ▪ Utilizzare gli applicativi per la gestione dei tirocini ▪ Fornire consulenza sulle tecnologie da trasferire 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Metodologie e strumenti a supporto di interventi di accompagnamento al lavoro ▪ Dinamiche dei gruppi in apprendimento ▪ Procedure di gestione degli strumenti per l'apprendimento on line

Competenze Trasversali

Competenza	Descrizione
Orientamento al cliente	Il comportamento organizzativo che permette di approcciarsi al cliente esterno (Cittadino, aziende, Enti, Agenzie per l'impiego, etc.) in modo efficace in termini di: comprensione delle reali esigenze, individuazione dei prodotti/servizi più appropriati e proposizione di questi in funzione di una concreta percezione da parte del cliente dei vantaggi connessi.
Soluzione dei problemi	Il comportamento organizzativo che permette di ricercare le risposte più adatte ed efficaci alle situazioni difficili ed ai temi complessi, individuando e valutando diverse soluzioni alternative.
Iniziativa	Il comportamento organizzativo che permette di agire per fare più di quanto sia richiesto dalla propria attività. Implica uno spirito di intraprendenza ed autonomia nell'approccio alla soluzione dei problemi, nel trovare soluzioni creative e nell'individuare le proprie aree di miglioramento.
Integrazione	Il comportamento organizzativo che permette di impostare le proprie attività in funzione delle esigenze dei colleghi/clienti interni, di guardare oltre gli interessi dell'unità organizzativa di appartenenza, collocando la propria azione all'interno di un contesto organizzativo e di un sistema di relazioni più ampio.

Persuasività e influenza	Il comportamento organizzativo che permette di presentare proposte, suggerimenti e soluzioni, curando l'efficacia della comunicazione, in modo da cogliere l'interesse degli interlocutori e influenzarne le opinioni. Definisce la capacità di esprimere ed esporre con chiarezza e rendere semplici fatti e concetti a qualsiasi tipo di interlocutore.
Lavorare in gruppo	Il comportamento organizzativo che permette di integrare le proprie energie con quelle degli altri per il raggiungimento di obiettivi, implica il desiderio di lavorare in collaborazione con gli altri, di essere parte di un gruppo.

Competenze Trasversali

Competenza	Descrizione
Orientamento al cliente	Il comportamento organizzativo che permette di approcciarsi al cliente esterno (Cittadino, aziende, Enti, Agenzie per l'impiego, etc.) in modo efficace in termini di: comprensione delle reali esigenze, individuazione dei prodotti/servizi più appropriati e proposizione di questi in funzione di una concreta percezione da parte del cliente dei vantaggi connessi.
Soluzione dei problemi	Il comportamento organizzativo che permette di ricercare le risposte più adatte ed efficaci alle situazioni difficili ed ai temi complessi, individuando e valutando diverse soluzioni alternative.
Iniziativa	Il comportamento organizzativo che permette di agire per fare più di quanto sia richiesto dalla propria attività. Implica uno spirito di intraprendenza ed autonomia nell'approccio alla soluzione dei problemi, nel trovare soluzioni creative e nell'individuare le proprie aree di miglioramento.
Integrazione	Il comportamento organizzativo che permette di impostare le proprie attività in funzione delle esigenze dei colleghi/clienti interni, di guardare oltre gli interessi dell'unità organizzativa di appartenenza, collocando la propria azione all'interno di un contesto organizzativo e di un sistema di relazioni più ampio.
Persuasività e influenza	Il comportamento organizzativo che permette di presentare proposte, suggerimenti e soluzioni, curando l'efficacia della comunicazione, in modo da cogliere l'interesse degli interlocutori e influenzarne le opinioni. Definisce la capacità di esprimere ed esporre con chiarezza e rendere semplici fatti e concetti a qualsiasi tipo di interlocutore.
Lavorare in gruppo	Il comportamento organizzativo che permette di integrare le proprie energie con quelle degli altri per il raggiungimento di obiettivi, implica il desiderio di lavorare in collaborazione con gli altri, di essere parte di un gruppo.