

**GRIGLIA COMPETENZE TRASVERSALI – SELEZIONE PER L'ASSUNZIONE A TEMPO DETERMINATO CON CONTRATTO
DI FORMAZIONE E LAVORO DI N. 20 UNITÀ NEL PROFILO DI AGENTE DI POLIZIA LOCALE (AREA DEGLI
ISTRUTTORI) – COMUNE DI BRESCIA**

AREA COMPETENZA	COMPETENZA	GRADING	VALUTAZIONE COMPETENZA
CAPIRE IL CONTESTO PUBBLICO	SOLUZIONE DEI PROBLEMI <p>Capacità di analizzare situazioni o problemi, definendone il perimetro e focalizzandone gli elementi rilevanti, così da individuare tempestivamente soluzioni efficaci e rispondenti alle esigenze della situazione.</p> <p>Punteggio rispetto al grading per quesito:</p> <p>Risposta meno efficace / non efficace = 0;</p> <p>Risposta neutra / mediamente efficace = 0,50;</p> <p>Risposta più efficace = 1.</p> <p>Min 0 – Max 1</p> <p>Risposta non data = 0</p>	<p>Risposta meno efficace/non efficace – Mostra difficoltà nell'individuazione e nella definizione di eventuali situazioni critiche o problematiche. Non effettua un'analisi delle cause delle criticità e non prende in considerazione dati e informazioni che possono essere utili alla comprensione della situazione o del problema. Non si mostra in grado di individuare possibili ipotesi alternative di soluzione del problema che siano concrete e realizzabili e non propone ipotesi di soluzione che risultano efficaci e coerenti con le criticità contingenti.</p> <p>Risposta neutra/mediamente efficace – Mostra di riuscire ad individuare eventuali situazioni critiche o problematiche, ma non sempre ne definisce il perimetro di riferimento. Effettua un'analisi delle cause alla base delle criticità ma, solo a volte, in modo approfondito, raccogliendo dati e informazioni utili solo parzialmente alla comprensione della situazione o del problema. Individua possibili ipotesi alternative di soluzione del problema ma non sempre queste si dimostrano concrete e realizzabili e propone ipotesi di soluzione efficaci e coerenti solo in parte con l'analisi effettuata.</p> <p>Risposta efficace – Mostra di essere in grado di individuare eventuali situazioni critiche o problematiche, definendone il perimetro di riferimento. Approfondisce l'analisi delle cause alla base delle criticità, raccogliendo, in modo efficace, dati e informazioni utili alla comprensione della situazione o del problema. Dimostra di individuare possibili ipotesi alternative di soluzione del problema che risultano concrete e realizzabili e propone, in modo tempestivo, ipotesi di soluzione efficaci e coerenti con l'analisi effettuata.</p>	X/3

**GRIGLIA COMPETENZE TRASVERSALI – SELEZIONE PER L'ASSUNZIONE A TEMPO DETERMINATO CON CONTRATTO
DI FORMAZIONE E LAVORO DI N. 20 UNITÀ NEL PROFILO DI AGENTE DI POLIZIA LOCALE (AREA DEGLI
ISTRUTTORI) – COMUNE DI BRESCIA**

AREA COMPETENZA	COMPETENZA	GRADING	VALUTAZIONE COMPETENZA
INTERAGIRE NEL CONTESTO PUBBLICO Punteggio rispetto al grading per quesito: Risposta meno efficace / non efficace = 0; Risposta neutra / mediamente efficace = 0,50; Risposta più efficace = 1. Min 0 – Max 1 Risposta non data = 0	GESTIONE DELLE EMOZIONI 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.	<p>Risposta meno efficace/non efficace – Non dimostra di avere consapevolezza delle proprie emozioni e, in relazione alle diverse situazioni, non riesce a calibrarne l'intensità e l'espressione. In condizioni di stress o pressione, non mostra di ricercare modalità che consentano di limitare l'impatto negativo delle sue emozioni sulle attività lavorative e non mantiene modalità relazionali positive anche in situazioni conflittuali.</p> <p>Risposta neutra/mediamente efficace – Talvolta dimostra di avere consapevolezza delle proprie emozioni e, in relazione alle diverse situazioni, non sempre riesce a calibrarne l'intensità e l'espressione. In condizioni di stress o pressione, ricerca, soltanto in parte, modalità che consentano di limitare l'impatto negativo delle sue emozioni sulle attività lavorative e non sempre, anche a fronte di conflitti, dimostra di mantenere modalità relazionali positive.</p> <p>Risposta efficace – Dimostra di avere consapevolezza delle proprie emozioni e, in relazione alle diverse situazioni, riesce a calibrarne l'intensità e l'espressione. In condizioni di stress o pressione, dimostra di ricercare modalità che consentano di limitare l'impatto negativo delle sue emozioni sulle attività lavorative e mostra di mantenere modalità relazionali positive anche a fronte di situazioni conflittuali.</p>	X/4

**GRIGLIA COMPETENZE TRASVERSALI – SELEZIONE PER L'ASSUNZIONE A TEMPO DETERMINATO CON CONTRATTO
DI FORMAZIONE E LAVORO DI N. 20 UNITÀ NEL PROFILO DI AGENTE DI POLIZIA LOCALE (AREA DEGLI
ISTRUTTORI) – COMUNE DI BRESCIA**

AREA COMPETENZA	COMPETENZA	GRADING	VALUTAZIONE COMPETENZA
INTERAGIRE NEL CONTESTO PUBBLICO Punteggio rispetto al grading per quesito: Risposta meno efficace / non efficace = 0; Risposta neutra / mediamente efficace = 0,50; Risposta più efficace = 1. Min 0 – Max 1 Risposta non data = 0	ORIENTAMENTO AL SERVIZIO 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.	<p>Risposta meno efficace/non efficace – Mostra difficoltà nel cogliere le reali esigenze dei clienti/utenti, limitandosi a fornire risposte superficiali e standardizzate. Tende a evitare il confronto diretto e non si attiva spontaneamente per creare occasioni di dialogo. Non si mostra interessato a monitorare il livello di soddisfazione e fatica a riconoscere la necessità di apportare miglioramenti anche quando necessari. Si mostra poco incline ad adattare il proprio approccio alle diverse situazioni.</p> <p>Risposta neutra/mediamente efficace – Si impegna a comprendere le esigenze basilari dei clienti/utenti e si mostra disponibile al dialogo quando lo ritiene strettamente necessario. Propone soluzioni standard che si attengono a quanto strettamente richiesto. Monitora la soddisfazione in modo saltuario e non sistematico, intervenendo con azioni correttive solo quando emergono criticità evidenti.</p> <p>Risposta efficace – Mostra una spiccata capacità di ascolto attivo e comprensione delle esigenze dei clienti/utenti, creando sistematicamente occasioni di dialogo e feedback. Anticipa i bisogni sviluppando soluzioni personalizzate e innovative. Monitora costantemente la soddisfazione attraverso strumenti strutturati, analizzando i risultati per implementare tempestivamente azioni di miglioramento. Mantiene un atteggiamento proattivo e costruttivo anche nelle situazioni più complesse.</p>	X/3