



Realizzazione di un sistema di valutazione e stimolo della performance.
A cura del dott. Loris Dal Poz – psicologo del lavoro.

FASI PER LA REALIZZAZIONE DEL MONITORAGGIO DEL PERSONALE E LISTE DI ITEM PER COMPETENZE TECNICHE E TRASVERSALI

ITEM DI COMPETENZE TRASVERSALI DA INSERIRE NEL MONITORAGGIO

- **CREATIVITÀ**
 - mi attivo per individuare soluzioni ai problemi tecnici che si verificano durante lo svolgimento del mio lavoro
 - mi attivo per individuare soluzioni ai problemi organizzativi che si verificano durante lo svolgimento del mio lavoro
 - mi attivo per individuare soluzioni ai problemi relazionali e di insoddisfazione cliente che si verificano durante lo svolgimento del mio lavoro
 - propongo miglioramenti allo svolgimento del lavoro
 - concretizzo le proposte che ho fatto e che sono state valutate positivamente
 - propongo nuove attività e servizi da offrire ai nostri clienti
 - stimolo la creatività nell'anziano non sostituendomi a lui nella attività di giudizio e scelta
 - mi attivo autonomamente quando individuo una necessità senza attendere input esterni
 - mi confronto in modo costruttivo con i miei referenti sulle idee avute
- **ORGANIZZAZIONE**
 - mi attivo per ottimizzare le sequenze delle attività che svolgo, eliminando sprechi di risorse e tempo
 - quando svolgo una nuova attività definisco e rivedo le sequenze al fine della massima efficienza
 - supporto i colleghi nell'organizzazione del lavoro, senza sostituirmi a loro ma stimolandone l'autonomia
 - stimolo e mantengo al massimo l'autonomia organizzativa dell'ospite nello svolgimento delle attività quotidiane, mediante un adeguato coinvolgimento nei processi di scelta
 - sono ordinato
 - l'organizzazione del mio lavoro è comprensibile ai miei colleghi, che in caso di mia assenza possono sostituirmi in modo agile
 - quando individuo un malfunzionamento organizzativo, mi attivo per correggerlo

- creo le condizioni affinché in caso di problemi organizzativi, vi siano comunque delle soluzioni di riserva
- APPRENDIMENTO
 - sono interessato e mi attivo per il mio aggiornamento professionale
 - possiedo le competenze necessarie per lo svolgimento delle mie mansioni
 - trasmetto ai colleghi le competenze che possono essere loro di utilità, evitando di trattenerle per me
 - stimolo momenti di scambio professionale
 - condivido con gli altri il perché dei miei interventi
 - richiedo aggiornamenti professionali in linea con gli obiettivi di servizio aziendali
 - educo l'anziano alla salute
 - educo il familiare al mantenimento della salute nell'anziano
 - educo l'anziano alle buone pratiche per la sua sicurezza personale
 - educo il familiare alle buone pratiche da seguire per la sicurezza dell'anziano
 - quando trasmetto un'informazione ne verifico la comprensione
 - quando non ho compreso quanto mi è stato spiegato lo evidenzio
 - nella trasmissione delle informazioni, utilizzo la comunicazione scritta tutte le volte in cui possa essere utile o prevenire problemi
 - pratico l'ascolto attivo per meglio verificare livello di comprensione e necessità del mio interlocutore
 - mi adatto alle capacità del mio interlocutore
- AFFIDABILITÀ
 - quando prendo un impegno lo rispetto, ed in caso di difficoltà avverto
 - rassicuro l'altro sulla mia affidabilità e non mi faccio ripetere le cose due volte
 - sono affidabile alla stessa maniera a prescindere da chi sia il mio interlocutore o l'impegno preso
 - sono puntuale rispetto agli impegni presi
 - le altre persone si fidano di me
 - sono affidabile a prescindere dall'interesse verso l'impegno preso
- RESPONSABILITÀ
 - quando prendo una decisione, valuto eventuali ricadute che la stessa può avere sui colleghi e sull'organizzazione del lavoro
 - mi attivo per garantire il buon andamento del servizio quando si creano condizioni di difficoltà: assenza imprevista di colleghi, esigenze particolari da parte di ospiti o familiari
 - mi confronto costantemente con le persone direttamente collegate al mio lavoro, la mia presenza e le mie scelte
- CAPACITÀ COGNITIVE E DI ATTENZIONE
 - faccio il possibile per giungere al lavoro riposato
 - leggo e mi informo su ciò che possa riguardare il servizio in cui opero e casistiche specifiche di assistenza
 - una volta iniziata un'attività, anche se lunga e noiosa, la porto a termine
 - riesco a concentrarmi
 - evito di portare a lavoro ed a trasmettere ai colleghi, miei stati emotivi legati a fatti esterni
 - evito l'utilizzo del cellulare durante lo svolgimento del lavoro
 - analizzo le situazioni prima di agire
 - trasmetto tranquillità

- in ogni attività che svolgo, seguo le fasi: analizza, pianifica, esegui, verifica, migliora *per la prossima volta*
- uso toni pacati
- pratico l'ascolto attivo per indagare le esigenze dei colleghi
- pratico l'ascolto attivo per indagare le esigenze degli ospiti
- pratico l'ascolto attivo per indagare le esigenze dei famigliari
- scrivo report abbondanti e significativi sul lavoro svolto
- ESECUZIONE DEL COMPITO
 - svolgo un lavoro dall'inizio alla fine
 - metto i colleghi in condizione di raccordarsi con facilità al mio lavoro
 - verifico il risultato del lavoro svolto, ed evito che eventuali problematiche possano riverificarsi in futuro
 - intervengo a supporto del lavoro dei colleghi quando necessario, affinché non venga compromesso il risultato
 - evito di sostituirmi ai colleghi
 - curo la mia salute fisica
- INTELLIGENZA EMOTIVA
 - elaboro con le persone coinvolte eventuali tensioni e blocchi relazionali
 - trasforma l'aggressività dell'altro in relazione positiva
 - affronto in modo progressivo le situazioni che mi mettono a disagio
 - evito che tra me e le altre persone permangano situazioni di tensione irrisolte
 - mantengo la calma anche nei momenti concitati
 - controllo il mio stato emotivo
 - sono empatico: interpreto ed utilizzo le emozioni dell'altro
 - mi prendo le mie responsabilità attivandomi per risolvere eventuali problemi
 - partecipo attivamente ai momenti di discussione
 - dinanzi ad una delusione, ricavo le energie necessarie per rialzarmi
 - trasmetto energia alle altre persone
 - mantengo il necessario distacco emotivo nelle relazioni
 - modifico gli stati emotivi negativi dell'altro in positivi o comunque migliori
 - supero i miei preconcetti negativi verso le altre persone
- RESISTENZA ALLO STRESS
 - distribuisco al meglio i miei carichi di lavoro, per garantire risultato ed evitare la mia usura mentale e fisica
 - rielaboro le situazioni di difficoltà, comunque in modo positivo e attribuendo loro il giusto peso
 - condivido con gli altri colleghi le situazioni professionali che mi mettono in difficoltà
 - organizzo il mio lavoro in modo solido e comunque flessibile ad eventuali esigenze di servizio
- COMPETENZE COMUNICATIVE E RELAZIONALI
 - accetto e stimolo le critiche professionali da parte dei colleghi
 - stabilisco relazioni positive anche con i soggetti difficili
 - quando ricevo una critica dall'anziano o dal famigliare, la valorizzo e l'analizzo
 - indago lo stato d'animo dell'altro
 - mi assumo le mie responsabilità
 - evito di parlare male di colleghi ed ospiti
 - in caso di difficoltà, mi confronto direttamente con la persona interessata, in modo costruttivo

- favorisco un clima positivo all'interno del gruppo
- medio con positività quando vi sono tensioni tra colleghi
- favorisco il senso di appartenenza positivo al gruppo di lavoro, da parte di tutti
- gratifico i colleghi per il buon lavoro svolto
- faccio sentire l'ospite positivo e importante
- faccio sentire il familiare positivo ed importante
- mi metto in discussione quando necessario
- favorisco la valorizzazione professionale dei colleghi
- evito il formarsi di gruppi chiusi all'interno dell'ambiente di lavoro
- se hanno bisogno di confrontarsi con me, ci sono
- favorisco momenti di convivialità tra colleghi
- mi attivo affinché le comunicazioni siano fluide all'interno dell'azienda, tra tutte le figure e tutti i livelli
- **MOTIVAZIONE PROFESSIONALE E DISPONIBILITÀ**
 - chiedo di imparare cose nuove
 - mi aggiorno su contenuti che possano migliorare lo svolgimento del mio lavoro
 - sono disponibile alle richieste di flessibilità professionale, necessarie al miglioramento del servizio
 - sono disponibile alle richieste di flessibilità organizzativa, necessarie al mantenimento del servizio