La fonction publique

Dictionnaire vun den 32 Verhalenskompetenze vun der Fonction publique

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Centre de gestion du personnel
et de l'organisation de l'État

INTRODUKTIOUN

Déi 32 Verhalenskompetenze vum Kompetenzmodell vun der Fonction publique ginn an dësem Dictionnaire mat de folgenden Informatioune virgestallt:

- déi verschidde Verhalenskompetenzen, ënnerdeelt a **fënnef Kompetenzgruppen;**
- **eng Definitioun** fir jiddwer Kompetenz;
- **déi verschidden Dimensioune** vun enger Kompetenz;
- **d'Lëscht vun de Verhalensindicateure** fir jiddwer Kompetenz.

An dësem Dokument gi männlech Substantiver a Pronome benotzt fir d'Lektür ze vereinfachen, ouni diskriminatoresch Absicht.

DE KOMPETENZMODELL ËMFAASST FËNNEF KOMPETENZGRUPPEN.

Et handelt sech ëm en hierarchesche Modell: A véier vun de fënnef Gruppe sinn d'Kompetenze matenee verknëppt an evoluéiere vun engem elementaren zu engem avancéierten Niveau.

Dësen Opbau fënnt een an den éischte véier Gruppen erëm: **Gestioun vun den Informatiounen**, **Gestioun vun den Aufgaben**, **Gestioun vun de Mataarbechter** a **Gestioun vun de Relatiounen**.
An der leschter Grupp, **Gestioun vu sengem eegene Fonctionnement**, sinn d'Kompetenzen als onofhängeg vuneneen ze betruechten.

Jiddwer Kompetenz charakteriséiert sech duerch eng Definitioun, duerch Dimensiounen an Indicateuren.

D'**Definitioun** beschreift kuerz d'Kompetenz.

Jiddwer Kompetenz huet och dräi **Dimensiounen**, déi déi verschidden Aspekter vun der Kompetenz am beruffleche Kontext erklären. Fir eng Kompetenz ze beherrschen, muss een also déi verschidden Dimensioune vun dëser Kompetenz beherrschen.

En **Indicateur** steet fir e konkret Verhalen a weist also, wéi een eng Kompetenz an der Praxis observéiere kann. Fir jiddwer Kompetenz gëtt et eng Lëscht mat néng Verhalensindicateuren.

DE KOMPETENZMODELL VUN DER FONCTION PUBLIQUE
Déi 32 Verhalenskompetenzen

Elementar → Avancéiert

Gestioun vun den Informatiounen	Gestioun vun den Aufgaben	Gestioun vun de Mataarbechter	Gestioun vun de Relatiounen
Verstoen	Sech organiséieren	Wëssen deelen	Kommunizéieren
Analyséieren	Léisungen ëmsetzen	Ënnerstëtzen	Kooperéieren
Sech eng global Vue verschafen	Aktivitéite geréieren	Mataarbechter encadréieren	Am Déngscht vum Client-Usager schaffen
Innovéieren	Projete geréieren	Eng Ekipp motivéieren	Beroden
Konzeptualiséieren	De Changement geréieren	Ekippen zesummeschweessen	Beaflossen
D'Organisatioun verstoen	D'Organisatioun leeden	Multidisziplinär Ekippe koordinéieren	Relatiounen opbauen
Eng Strategie entwéckelen	D'Organisatioun transforméieren	Inspiréieren	En Netzwierk opbauen

Gestioun vu sengem eegene Fonctionnement			
Mat Stress ëmgoen	Oppe sinn	Sech selwer weiderentwéckelen	Sech abréngen

1

GESTIOUN VUN DEN INFORMATIOUNEN

Verstoen 8
Analyséieren 9
Sech eng global Vue verschafen 10
Innovéieren 11
Konzeptualiséieren 12
D'Organisatioun verstoen 13
Eng Strategie entwéckelen 14

2

GESTIOUN VUN DEN AUFGABEN

Sech organiséieren 16
Léisungen ëmsetzen 17
Aktivitéite geréieren 18
Projete geréieren 19
De Changement geréieren 20
D'Organisatioun leeden 21
D'Organisatioun transforméieren 22

3

GESTIOUN VUN DE MATAARBECHTER

Wëssen deelen 24
Ënnerstëtzen 25
Mataarbechter encadréieren 26
Eng Ekipp motivéieren 27
Ekippen zesummeschweessen 28
Multidisziplinär Ekippe koordinéieren 29
Inspiréieren 30

4

GESTIOUN VUN DE RELATIOUNEN

Kommunizéieren 32

Kooperéieren 33

Am Déngscht vum Client-Usager schaffen 34

Beroden 35

Beaflossen 36

Relatiounen opbauen 37

En Netzwierk opbauen 38

5

GESTIOUN VU SENGEM EEGENE FONCTIONNEMENT

Mat Stress ëmgoen 40

Oppe sinn 41

Sech selwer weiderentwéckelen 42

Sech abréngen 43

GESTIOUN VUN DEN INFORMATIOUNEN

VERSTOEN

DEFINITIOUN **Informatiounen an Donnéeë sammelen, verstoen a verschaffen, dëst och an engem digitalen Ëmfeld.**

INFORMATIOUNE SAMMELEN

- Geréiert grouss Quantitéite vun Donnéeën a klasséiert se op eng methodesch a strukturéiert Manéier.
- Sicht no Informatiounen an Donnéeën, déi wichteg sinn, fir seng Aufgabe richteg ze erleedegen, a mécht dës Recherche an engem digitalen Ëmfeld.
- Kuckt, ob all d'Informatioune verfügbar sinn, a sicht no, wann Informatioune feelen.

INFORMATIOUNE VERSTOEN

- Versteet déi wichtegst Iddie vun enger Informatioun, dëst och an digitaler Form.
- Reformuléiert an iwwerpréift säi Verständnis reegelméisseg.
- Setzt sech objektiv mat digitalen Informatiounen an Inhalter auserneen.

INFORMATIOUNE VERSCHAFFEN

- Verschafft Informatiounen an Donnéeën innerhalb vun de geplangten Delaien an am Respekt vun de jeeweilege Consignen.
- Erkennt Feeler an ergräift Mesuren, fir d'Informatioun méi däitlech ze maachen.
- Regruppéiert déi wichtegst Informatiounen an engem Rapport, dee fir den Empfänger eng Plus-value ass.

ANALYSÉIEREN

DEFINITIOUN

Informatiounen, Donnéeën an Inhalter kritesch bewäerten, dëst och an engem digitalen Ëmfeld, logesch Zesummenhäng erkennen an d'Informatioun an enger vollstänneger a kohärenter Zesummefaassung erëmginn.

D'INFORMATIOUN KRITESCH BEWÄERTEN

- Bewäert d'Informatioun an d'Inhalter bis an den Detail.
- Setzt sech kritesch mat der Informatioun auserneen an iwwerpréift hir Richtegkeet, dëst och bei digitalen Donnéeën an Inhalter.
- Erkennt Widersprréch an Onkloerheeten.

LOGESCH ZESUMMENHÄNG ERKENNEN

- Erkennt déi Elementer, déi sech an den analyséierten Informatioune widderhuelen.
- Erkennt d'kausal Zesummenhäng tëschent den Informatiounen.
- Sicht bei der Dateveraarbechtung no anere Logiken ewéi senger eegener.

D'INFORMATIOUN ZESUMMEFAASSEN

- Ënnerscheet tëschent dem Weesentlechen an dem Onweesentlechen, filtert d'Informatiounen an d'Donnéeën, dëst och an engem digitalen Ëmfeld.
- Zitt nuancéiert an zouverlässeg Conclusiounen zu engem bestëmmten Theema.
- Gëtt d'Informatioun an enger vollstänneger a kohärenter Zesummefaassung erëm.

SECH ENG GLOBAL VUE VERSCHAFEN

DEFINITIOUN **Sech eng global Vue verschafen, Alternativen ausschaffen an nuancéiert a fondéiert Conclusiounen zéien.**

SECH ENG GLOBAL VUE VERSCHAFEN

- Setzt d'Donnéeën an e gréissere Kontext, fir Ofstand ze kréien.
- Stellt Verbindungen tëschent enger grousser Quantitéit Donnéeën hier an integréiert se an e Ganzt.
- Iwwerpréift d'Kohärenz an d'Richtegkeet vun den Informatiounen oder Donnéeën a setzt se an hire Kontext.

ALTERNATIVEN AUSSCHAFFEN

- Kuckt Situatiounen aus verschiddene Perspektiven a vun ënnerschiddleche Standpunkten hier.
- Sicht no anere méiglechen Optiounen, ier hie Conclusiounen zitt oder eng Decisioun hëlt.
- Envisagéiert verschidden Zenarien, wéi eng Aufgab ausgefouert ka ginn oder wéi sech eng Situatioun entwéckele kéint.

NUANCÉIERT CONCLUSIOUNEN ZÉIEN

- Weit d'Vir- an d'Nodeeler vu jiddwer méiglecher Optioun of.
- Schätzt d'Konsequenzen an den Impakt vun den envisagéierten Optioune richteg an.
- Zitt nuancéiert Conclusiounen an hëlt fondéiert Decisioune baséiert op engem globale Verständnis vun enger Situatioun.

INNOVÉIEREN

DEFINITIOUN **Innovativ denken, kreativ Iddien abréngen, fir den Ist-Zoustand ze verbesseren, an Innovatioun encouragéieren.**

KREATIV DENKEN

- Gesäit de Status quo als Erausfuerderung a stellt traditionell Methoden oder Approchen a Fro.
- Steiert nei an originell Iddie bäi.
- Kombinéiert bestoend Léisungen, fir nei Iddien ze generéieren.

VERBESSEREN

- Ermëttelt, wat verbessert ka ginn, andeems hien nei Perspektiven anhëlt a sech vun aneren Disziplinnen inspiréiere léisst.
- Entwéckelt originell Approchen, Methoden oder Prozeduren, déi zu konkreete Verbesserunge féieren.
- Plangt Verbesserungen ënnert dem Aspekt vun den neien Technologien an dem digitalen Ëmfeld.

INNOVATIOUN ENCOURAGÉIEREN

- Versteet Innovatioun als kollektive Prozess an entwërft kreativ Léisungen op Basis vun Iddien, déi anerer bäigesteiert hunn.
- Beherrscht innovativ Prozesser a Methoden (Design Thinking, Co-Kreatioun), déi kreativ Iddie förderen.
- Kommunizéiert iwwert den Notze vun neie Prozesser, Methoden a Servicer.

KONZEPTUALISÉIEREN

DEFINITIOUN **Abstrakt denke mat Hëllef vu Konzepter, an d'Zukunft als Modell duerstellen a simuléieren, fir realistesch Léisungen ze entwerfen.**

MAT KONZEPTER DENKEN

- Kucht iwwert den Niveau vum „Hei an Elo" eraus an denkt op engem héijen Abstraktiounsniveau.
- Benotzt Konzepter, Analogien a Metapheren, fir säin Denke weiderzëentwéckelen.
- Féiert nei Konzepter an, fir Léisungen ze entwéckelen an organisatoresch a kulturell Verännerungen ze plangen.

MODELLER ENTWERFEN

- Ermëttelt d'Musteren, déi sech a verschiddene Situatiounen ëmmer nees widderhuelen, a stellt Modeller zesummen.
- Stellt komplex Situatioune mat Hëllef vu gëeegente Modeller oder Konzepter op eng einfach Manéier duer.
- Erstellt Simulatioune fir d'Zukunft unhand vu sech widderhuelende Musteren a konzeptuelle Modeller.

BRAUCHBAR LÉISUNGEN ENTWERFEN

- Hëlt theoretesch Léisungen op de Leescht, fir hir Plus-value ze iwwerpréiwen, a mécht Tester.
- Entwéckelt organisatoresch Léisungen a Prozesser op Basis vun den Ziler, déi sollen erreecht ginn.
- Liwwert Proofs of Concept (z. B. Pilotprojeten, Etüden am Virfeld, Experimenter).

D'ORGANISATIOUN VERSTOEN

DEFINITIOUN **Systeemesch an iwwert Siloen eraus denken, d'Entwécklunge vum Ëmfeld kennen a kritesch Leeschtungsindicateuren definéieren.**

SYSTEEMESCH DENKEN

- Erfaasst d'Organisatioun an hirer ganzer Komplexitéit a verschaaft sech en Iwwerbléck vun hire Stäerkten a Schwächten.
- Denkt systeemesch a versteet d'Relatiounen tëschent de verschiddenen Unitéite vun der Organisatioun.
- Versteet déi intern politesch Erausfuerderungen a gesäit d'Chancen an d'Risiken, déi mat de Relatiounen a Prozesser an der Organisatioun zesummenhänken.

D'ENTWÉCKLUNG VUM ËMFELD KENNEN

- Suivéiert d'Entwécklungen, d'Menacen an d'Chancen am Ëmfeld: politesch Entwécklungen, ekonomesch Situatioun, sozial Facteuren, technologesch Entwécklungen, ekologesch Erausfuerderungen a legal Entwécklungen.
- Schätzt richteg an, wéi eng Funktiounen, Prozesser oder Servicer duerch Veränneren am Ëmfeld oder duerch politesch Decisioune beaflosst ginn.
- Anticipéiert d'Transformatiounen, déi néideg sinn, fir op d'Veränneren am Ëmfeld an op d'Besoine vum Client-Usager ze reagéieren.

KRITESCH LEESCHTUNGSINDICATEUREN ERKENNEN

- Definéiert op eng kloer Manéier, wéi d'Visioun an d'Strategie ëmgesat kënne ginn a wéi op Veränneren am Ëmfeld reagéiert ka ginn.
- Entwéckelt Prozesser a Léisungen, mat deenen déi operationell Ziler erreecht an d'Aarbechtsweis vun de verschiddenen Unitéite vun der Organisatioun optiméiert kënne ginn.
- Entwéckelt Leeschtungsindicateuren, déi d'Resultater moossen an e Suivi erméiglechen.

ENG STRATEGIE ENTWÉCKELEN

DEFINITIOUN

Eng kloer an inspiréierend Visioun an engem volatilen, onsécheren, komplexen an ambiguen Ëmfeld entwéckelen an en Aarbechtsprogramm definéieren, mat deem déi extern an intern Erausfuerderungen an Ugréff geholl kënne ginn.

ENG VISIOUN ENTWÉCKELEN

- Integréiert d'Analys vum Ëmfeld an d'Besoine vun den externe Client-Usageren an eng mëttel- a laangfristeg Visioun.
- Integréiert, bei der Entwécklung vun der Visioun, de spezifesche Kontext vun der Organisatioun souwéi déi intern Erwaardungen, Besoinen a Ressourcen.
- Entwéckelt eng kloer Visioun op Basis vun enger strateegescher Analys a stellt sech – trotz engem volatilen, onsécheren, komplexen an ambiguen Ëmfeld – d'Organisatioun vu muer vir.

MAT SËNN FËLLEN

- Definéiert eng Visioun, déi de Mataarbechter e Sënn vermëttelt, déi se als Grupp zesummeschweesst an hinne Loscht gëtt, sech um gemeinsame globale Projet ze bedeelegen.
- Entwéckelt eng Visioun, déi de Contrainten um Terrain gerecht a vun all de Mataarbechter verstane gëtt.
- Verbënnt d'Wäerter vun der Organisatioun mat der Visioun an der Ëmsetzung vum Aarbechtsprogramm.

STRATEEGESCH ZILER DEFINÉIEREN AN DEN AARBECHTSPROGRAMM FIR ENG REFERENZPERIOD OPSETZEN

- Definéiert am Aarbechtsprogramm vun der Organisatioun d'Etappen, mat deenen d'Visioun mëttel- a laangfristeg verwierklecht ka ginn.
- Iwwersetzt d'Visioun a strateegesch Ziler a Leeschtungskrittäre fir eng Referenzperiod.
- Ermëttelt d'Chancen an d'Risike vun der Strategie an envisagéiert verschidden Zenarie fir hir Ëmsetzung.

GESTIOUN VUN DEN AUFGABEN

SECH ORGANISÉIEREN

DEFINITIOUN **Sech organiséieren an dobäi Prioritéite setzen, d'Aarbecht plangen a mat Imprevuen ëmgoen, a selbstständeg schaffen an dobäi d'Moyenen, déi zur Verfügung stinn, notzen.**

D'AARBECHT PLANGEN

- Schafft methodesch a strukturéiert, fir d'alldeeglech Aufgaben ze erleedegen.
- Schätzt d'Zäit, déi fir d'Erleedege vun den Aufgaben néideg ass, realistesch an a plangt se esou, dass d'Delaien agehale ginn.
- Organiséiert d'Aarbecht no Prioritéiten a berécksiichtegt dréngend a wichteg Aufgaben a sengem Planning.

MAT IMPREVUEN ËMGOEN

- Passt säin Agenda séier un an adaptéiert seng Prioritéiten, fir op onerwaart Situatiounen ze reagéieren.
- Fënnt Weeër, fir mat Schwieregkeeten ëmzegoen a mat der Aarbecht effikass weiderzefueren.
- Bewältegt Situatiounen, déi net an de Prozedure virgesi sinn, a meeschtert gläichzäiteg seng normal Aufgaben.

SELBSTSTÄNNEG SCHAFFEN

- Weist Eegeninitiativ an erleedegt all d'deeglech Aufgabe selbstständeg mat de Moyenen, déi him zur Verfügung stinn.
- Erkennt Problemer a wennt sech bei Bedarf proaktiv u seng Virgesetzten oder un en Aarbechtskolleeg, fir Hëllef ze kréien.
- Iwwerpréift reegelméisseg d'Qualitéit vu senger Aarbecht an erwaart net, superviséiert oder kontrolléiert ze ginn.

LÉISUNGEN ËMSETZEN

DEFINITIOUN

D'Initiativ ergräifen, fir Problemer ze léisen, Léisungen ëmsetzen an dozou bäidroen, dass d'Aarbechtsofleef a -methoden ënner Berécksiichtegung vun den technologeschen Entwécklunge verbessert ginn.

D'INITIATIV ERGRÄIFEN, FIR PROBLEMER ZE LÉISEN

- Ergräift d'Initiativ, fir Problemer ze léisen.
- Handelt op dem richtegen Niveau, fir e Problem ze léisen, a wennt sech bei Bedarf u säi Virgesetzten.
- Léist einfach technesch Problemer beim deegleche Gebrauch vun den digitalen Tools.

LÉISUNGEN ËMSETZEN

- Préift déi verschidde Méiglechkeeten, fir mat engem Problem ëmzegoen, a wielt déi bescht Léisung.
- Setzt Léisungen op Basis vu sengen Erfarungen a sengem Wëssen ëm a berécksiichtegt dobäi déi spezifesch Contraintë vun der Situatioun.
- Gëtt sech mat aneren eens iwwer d'Aart a Weis, wéi Léisungen ëmgesat musse ginn, a schafft bei Bedarf mat aneren Instanzen zesummen.

OPTIMÉIEREN

- Mécht reegelméisseg Virschléi, fir d'Prozesser oder d'Servicer ze verbesseren, a berécksiichtegt dobäi och déi technologesch Entwécklungen.
- Passt seng Aarbechtsweis an den Ëmgang mat den digitalen Tools reegelméisseg un, fir d'Effikassitéit innerhalb vu sengem Aarbechtsberäich ze verbesseren.
- Geet dovun aus, dass munch Widderständ oder Problemer ëmmer nees opdauchen, a féiert Verbesserungen an, déi laangfristeg e positiven Impakt hunn.

AKTIVITÉITE GERÉIEREN

DEFINITIOUN **D'lafend Aktivitéiten duerch kloer operationell Ziler geréieren, d'Ressourcë geréieren an d'Ëmsetzung vun den Aktivitéite suivéieren.**

OPERATIONELL PROZESSER AN ZILER DEFINÉIEREN

- Leet realistesch operationell Ziler a kritesch Leeschtungsindicateure fir déi lafend Aktivitéite fest.
- Ergräift Initiativen, fir d'Effikassitéit vu bestoende Prozesser, Clientserfarungen a Servicer innerhalb vu sengem Aarbechtsberäich ze verbesseren.
- Erstellt mat jiddwer Member vun der Organisatiounsunitéit en individuellen Aarbechtsplang mat SMARTen Ziler (spezifesch, miessbar, erreechbar, realiséierbar an zäitlech definéiert).

RESSOURCË VERWALTEN

- Schätzt den néidege Budget, fir déi lafend Aktivitéiten ëmzesetzen.
- Erstellt realistesch Prognosen, wéi vill Persounen an der Organisatiounsunitéit agestallt musse ginn.
- Mécht reegelméisseg Kontrollen, fir de Budget anzehalen.

D'ËMSETZUNG VUN DEN AKTIVITÉITE SUIVÉIEREN

- Benotzt Dashboards, fir reegelméisseg ze kontrolléieren, ob déi operationell Ziler erreecht an déi kritesch Leeschtungsindicateuren agehale ginn.
- Ermëttelt Ofwäichungen oder Schwieregkeeten, op déi d'Membere vun enger Organisatiounsunitéit bei der Ëmsetzung vun de lafenden Aktivitéite gestouss sinn.
- Intervenéiert bei Schwieregkeeten an hëlt Decisiounen, déi garantéieren, dass déi operationell Ziler vun de lafenden Aktivitéiten erreecht ginn.

PROJETE GERÉIEREN

DEFINITIOUN

Transversal Projeten am Respekt vun enger Projetsmanagement-Method initiéieren a koordinéieren an d'Projete laut den Delaien, de Budgeten an der Envergure, déi am Viraus festgeluecht goufen, op dem gewënschte Qualitéitsniveau ëmsetzen.

PROJETEN INITIÉIEREN

- Initiéiert transversal Projeten op Basis vun den Decisiounen, déi geholl goufen, an de gewënschten Ziler a wennt dobäi eng Projetsmanagement-Method un.
- Definéiert op eng kloer Manéier d'Rollen an d'Responsabilitéite vun all de Bedeelegte bei der Ëmsetzung vum Projet.
- Erkläert all de Bedeelegten d'Ziler vum Projet an d'Resultater, déi erreecht solle ginn.

DE PLANNING AUSSCHAFFEN

- Definéiert e realistesche Planning: Etappen, bedeelegt Persounen, Kommunikatiounsplang, Delaien.
- Plangt optimal d'Ressourcen (Budget, Logistik, Personal ...), déi fir de Projet verfügbar sinn.
- Passt de Planning un d'Prioritéiten, d'Contrainten, de Budget an d'verfügbar Zäit un.

E SUIVI ASSURÉIEREN

- Kontrolléiert de Fortgang an d'Qualitéit vun de Resultater, geréiert eventuell Problemer a féiert déi néideg Korrekturen duerch.
- Organiséiert Reunioune mat de Bedeelegten, fir e Suivi ze maachen, d'Resultater matzedeelen an eventuell Ofwäichungen oder Schwieregkeeten ze ermëttelen.
- Iwwerwaacht de Budget a geréiert d'Akeef duerch ëffentlech Ausschreiwungen.

DE CHANGEMENT GERÉIEREN

DEFINITIOUN **Verännerungen ëmsetzen, an déi betraffen Acteuren abezéien, fir méi Adhesioun ze kréien an eventuell Widderstänn ze iwwerwannen.**

DE CHANGEMENT ËMSETZEN

- Entwéckelt en Aktiounsplang, fir de Changement effikass ëmzesetzen.
- Begleet de Changement unhand vun adäquate Methoden.
- Kommunizéiert aktiv iwwer den Notze vum Changement an den Oflaf vu senger Ëmsetzung.

DÉI BETRAFFEN ACTEUREN ABEZÉIEN

- Bezitt déi betraffen Acteuren op all den Niveauen op eng partizipativ Manéier an, zum Beispill duerch kollaborativ Workshoppen, Reuniounen, etc.
- Weist Begeeschterung an ënnerstëtzt all d'Acteuren, déi vum Changement betraff sinn.
- Deelt d'Resultater an d'Fortschrëtter mat de betraffenen Acteuren.

MAT WIDDERSTÄNN ËMGOEN

- Anticipéiert a versteet Widderstänn a Schwieregkeeten, déi vun de betraffenen Acteure geäussert ginn.
- Proposéiert Léisungen, fir d'Impakter vum Changement op d'Persounen ze berécksiichtegen.
- Mécht e reegelméissege Suivi vun der Ëmsetzung vum Changement, fir sécherzegoen, dass en och wierklech ëmgesat gëtt.

D'ORGANISATIOUN LEEDEN

DEFINITIOUN **D'Gestion par objectifs implementéieren, eng optimal Gestioun vun der Organisatioun garantéieren, an d'Budgete souwéi d'Personalastellunge superviséieren.**

D'GESTION PAR OBJECTIFS A PROZESSER IMPLEMENTÉIEREN

- Implementéiert d'Gestion par objectifs an der Organisatioun a kontrolléiert, dass déi eenzel Rolle kloer definéiert sinn a vun all den Acteuren (Direktioun, Responsabel vum Service, Service Ressources humaines) verstane goufen.
- Kuckt, dass d'Prozeduren an d'Prozesser formaliséiert an dokumentéiert sinn, fir déi intern Organisatioun konstant ze verbesseren.
- Erstellt en Organigramm a Funktiounsbeschreiwungen, déi den Ufuerderunge vum Aarbechtsprogramm gerecht ginn.

PILOTÉIEREN

- Definéiert eng Projetsgouvernance an e Portfolio, dee vun engem Project Management Office (PMO) verwalt gëtt.
- Initiéiert de Monitoring an d'Moosse vun eventuellen Ofwäichunge bei der Ëmsetzung vum Aarbechtsprogramm mat Hëllef vun Dashboards iwwert déi lafend Aktivitéiten a Projeten.
- Decidéiert op Basis vun engem reegelméissege Suivi vun de Resultater a garantéiert, dass déi strateegesch an operationell Ziler vum Aarbechtsprogramm vun der Organisatioun erreecht ginn.

DE BUDGET IWWERWAACHEN A PERSONALASTELLUNGE PLANGEN

- Fuerdert d'Responsabel vun den Organisatiounsunitéiten aktiv op, d'Budgeten an d'Besoinen u Personal realistesch anzeschätzen.
- Féiert eng organisatoresch Routine an, fir de Budget reegelméisseg ze iwwerwaachen, a passt de Budget un, wann d'Ëmstänn dëst erfuerderen.
- Plangt de Besoin u Personal op eng strukturéiert Manéier, preparéiert de Recrutementsplang fir déi nächst Joren an ermëttelt d'Kompetenzprofiller, déi agestallt musse ginn, fir der Strategie gerecht ze ginn.

D'ORGANISATIOUN TRANSFORMÉIEREN

DEFINITIOUN

D'Transformatioun vun der Organisatioun ustoussen an dobäi den Aarbechtsprogramm ëmsetzen, d'Maturitéit vun der Organisatioun weiderentwéckelen an eng Organisatioun opbauen, déi bäiléiert an an der Lag ass, op Verännerungen ze reagéieren.

D'TRANSFORMATIOUN VUN DER ORGANISATIOUN USTOUSSEN

- Stéisst d'Transformatioun vun der Organisatioun un a setzt dobäi d'Visioun an d'strateegesch Ziler, déi am Aarbechtsprogramm festgeluecht goufen, ëm.
- Definéiert d'Gouvernance vun der Organisatioun an de Fonctionnement vun de verschiddenen Organer (Cabinet ministériel, Comité de direction, Comité divisionnaire, etc.), fir den Ufuerderunge vun der Transformatioun gerecht ze ginn.
- Dreiwt déi digital Transformatioun vun der Organisatioun am Hibléck op d'nei Technologien weider.

D'MATURITÉIT VUN DER ORGANISATIOUN WEIDERENTWÉCKELEN

- Setzt Schwéierpunkte fir eventuell Verbesserungen an ergräift Moossnamen an de Beräicher, an deenen d'Organisatioun nach Schwaachpunkten huet.
- Fördert d'Automatiséierung do, wou se eng reell Plus-value bréngt, a stäipt sech dobäi op d'Virdeeler vun der Digitaliséierung.
- Implementéiert eng Leadership-Kultur an eng strateegesch Gestioun vun de Ressources humaines, a stellt d'Kompetenzentwécklung vum Personal an de Mëttelpunkt vu sengen Iwwerleeungen.

ENG ORGANISATIOUN OPBAUEN, DÉI LÉIERT AN DÉI AN DER LAG ASS, OP VERÄNNERUNGEN ZE REAGÉIEREN

- Reagéiert op Verännerungen a Menacen aus dem Ëmfeld, déi en Impakt op d'Organisatioun kéinten hunn.
- Fördert nei Aarbechtsorganisatiounsformen an iwwerdenkt d'Aart a Weis, wéi an der Organisatioun zesummegeschafft gëtt.
- Entwéckelt eng Kultur vum Léieren, vum Wëssensaustausch a vum Recht op Feeler, a léiert aus Erfarungen.

GESTIOUN VUN DE MATAARBECHTER

WËSSEN DEELEN

DEFINITIOUN **Säi Wëssen, seng Erfarungen a seng Aarbechtsmethode weisen, vermëttelen an deelen.**

WEISEN A VERMËTTELEN

- Gëtt säi Wëssen u seng Aarbechtskolleege weider, andeems hien hinne weist, wéi een eng Aufgab erleedegt, a se abezitt.
- Ass erreechbar an disponibel, fir op d'Froe vu manner erfuerenen Aarbechtskolleegen ze äntweren.
- Bitt sengen Aarbechtskolleegen Hëllef un a gëtt hinne konkret Rotschléi, fir dass se sech an hirer Funktioun weiderentwéckele kënnen.

E VIRBILD SINN

- Handelt kohärent a verhält sech esou, wéi d'Qualitéitsstandarde vun der Funktioun et verlaangen.
- Ass e Virbild, wat Integritéit an den adequaten Ëmgang mat vertraulechen Informatiounen ugeet.
- Deelt seng Erfarungen aus eegene Feeler, encouragéiert d'Eegeninitiativ an d'Bereetschaft, eppes Neits ze léieren.

WËSSEN ORGANISÉIEREN

- Kennt d'Plazen oder d'digital Plattformen, wou d'Wësse vu sengem Service oder vun der Organisatioun ze fannen ass.
- Ergräift d'Initiativ, fir d'Wëssen oder d'Aarbechtsmethoden a Form vun enger Gebrauchsanweisung oder enger Prozedur ze erfaassen.
- Bedeelegt sech un der Entwécklung vun de Methoden an den Tools, fir Wëssen ze geréieren an ze deelen.

ËNNERSTËTZEN

DEFINITIOUN **Als Referenz handelen, d'Aarbechtskolleege begleeden, guidéieren an ënnerstëtzen an dobäi d'Zesummenaarbecht am Hibléck op dat gemeinsaamt Zil förderen.**

AARBECHTSKOLLEEGE BEGLEEDEN

- Tauscht sech iwwer d'Fortschrëtter an d'erreechte Resultater aus, fir d'Engagement an d'Motivatioun ronderëm e Projet oder eng Aktivitéit ze förderen.
- Ënnerstëtzt seng Aarbechtskolleegen am Fall vu Problemer a guidéiert se bei der Sich no enger Léisung.
- Benotzt Methode vun der kollektiver Intelligenz, fir Aarbechtsreuniounen ze leeden.

ALS REFERENZ HANDELEN

- Dréit dozou bäi, d'Qualitéitsstandarden a sengem Beräich ze definéieren.
- Gëtt vun Aarbechtskolleegen a komplexe Situatiounen oder bei Problemer als Referenz erugezunn.
- Ass a senger Funktioun eng Referenz, wat d'Wëssen an d'Uwendung vun all de Prozeduren ugeet.

D'ZESUMMENAARBECHT ËNNERSTËTZEN

- Suergt fir Begeeschterung a förderd d'Zesummenaarbecht bei engem Projet oder enger Aktivitéit.
- Vermëttelt am Fall vu Frustratiounen oder Spannungen tëschent den Aarbechtskolleegen.
- Encouragéiert a gëtt positive Feedback, fir d'Membere vun engem Projet oder enger Aktivitéit ze motivéieren.

MATAARBECHTER ENCADRÉIEREN

DEFINITIOUN **Kloer Uweisunge ginn, d'Aktivitéite vun de Mataarbechter suivéieren a se duerch Feedback zum richtege Verhalen uleeden.**

UWEISUNGE GINN

- Gëtt genee Uweisunge fir eng bestëmmten Aufgab: Wat gemaach muss ginn an a wéi engem Delai.
- Erstellt kloer Krittäre beim Verdeele vun enger Aufgab a passt op, dass d'Reegelen an d'Prozeduren agehale ginn.
- Erkläert gedëlleg, wéi d'Aufgaben erleedegt solle ginn: Déi eenzel Etappen, d'Moyenen, déi zur Verfügung stinn, d'Feeler, déi evitéiert solle ginn, etc.

D'AKTIVITÉITE SUIVÉIEREN

- Kontrolléiert reegelméisseg d'Aarbecht vun de Mataarbechter a gräift an, wann d'Resultater net den Erwaardungen entspriechen.
- Erstellt mat de Mataarbechter Tëschesuivien, fir sech iwwer hir Reussitten a Schwieregkeeten auszetauschen.
- Erkläert d'méiglech Konsequenzen am Fall, wou d'Verhale vun de Mataarbechter net den definéierte Reegelen a Prozeduren entsprécht.

FEEDBACK GINN

- Hëlleft de Mataarbechter duerch Feedback, sech bewosst ze ginn, dass se sech onpassend behuelen, a sech selwer ze hannerfroen.
- Reegt d'Mataarbechter duerch konstruktive Feedback an oppe Froen dozou un, aus Feeler ze léieren.
- Gëtt de Mataarbechter op eng adequat Manéier Feedback a lueft se fir hir Leeschtungen an hiren Engagement.

ENG EKIPP MOTIVÉIEREN

DEFINITIOUN

De Mataarbechter Verantwortung fir e gemeinsaamt Zil iwwerdroen, hir Kompetenze bewäerten, weiderentwéckelen an unerkennen, an d'Dynamik innerhalb vun der Ekipp ënnerstëtzen.

VERANTWORTUNG FIR E GEMEINSAAMT ZIL IWWERDROEN

- Mobiliséiert ronderëm e gemeinsaamt Zil, dat fir jiddwereen an der Ekipp Sënn mécht.
- Delegéiert op eng adequat Manéier, andeems hien d'Rollen an d'Responsabilitéiten innerhalb vun der Ekipp verdeelt.
- Iwwerdréit de Mataarbechter Verantwortung jee no hire Kompetenzen a Motivatiounen.

BEWÄERTEN, WEIDERENTWÉCKELEN AN UNERKENNEN

- Bewäert d'Kompetenze vun de Mataarbechter a gëtt konstruktive Feedback.
- Bitt Entwécklungsméiglechkeeten, luet d'Mataarbechter an, hir Comfort Zone ze verloossen.
- Erkennt d'Erfolleger an d'Fortschrëtter vun de Mataarbechter un.

D'DYNAMIK AN DER EKIPP ËNNERSTËTZEN

- Garantéiert, dass sech all d'Memberen an der Ekipp engagéieren an engem Kontext vun neien Aarbechtsorganisatiounsformen (z. B. Teletravail), a verlaangt, dass jidder een e Bäitrag dozou leescht.
- Intervenéiert bei Konflikter an der Ekipp, bréngt se op en adequaten Niveau zeréck an ënnerstëtzt déi betraffen Acteuren, fir eng Léisung ze fannen.
- Ergräift reegelméisseg Initiativen, fir den Zesummenhalt tëschent de Mataarbechter an der Ekipp ze förderen.

EKIPPEN ZESUMMESCHWEESSEN

DEFINITIOUN

D'Zesummenaarbecht tëschent den Ekippen encouragéieren, Konflikter bewältegen, de Chefs d'équipe Verantwortung iwwerdroen, se bewäerten an hinne bei hirer Weiderentwécklung hëllefen.

D'ZESUMMENAARBECHT TËSCHENT DEN EKIPPEN ENCOURAGÉIEREN

- Bréngt d'Chefs d'équipe zesummen, suergt fir Begeeschterung fir déi gemeinsam Ziler a gëtt den Ziler e Sënn.
- Organiséiert Echangen tëschent den Ekippen, fir d'Zesummenaarbecht ze stimuléieren a Synergien ze entwéckelen.
- Gesäit d'Komplementaritéite vun den Ekippen a baut op dësen Ënnerscheeder op, fir dat vollt Potenzial vun den Ekippen ze entfalen.

MAT KONFLIKTER ËMGOEN

- Bréngt e Konflikt tëschent den Ekippen op den adequaten Niveau zeréck.
- Encouragéiert déi um Konflikt bedeelegt Parteien, oppe mateneen ze schwätzen, an hëlleft, de Sträit bäizeleeën.
- Ënnerhëlt déi néideg Schrëtt, fir Konflikter tëschent den Ekippen ze léisen.

VERANTWORTUNG IWWERDROEN, BEWÄERTEN AN ENTWÉCKELEN

- Iwwerdréit de Chefs d'équipe Verantwortung, jee no hire Kompetenzen a Motivatiounen.
- Bewäert d'Kompetenze vun de Chefs d'équipe a gëtt konstruktive Feedback an Unerkennung.
- Bitt Entwécklungsméiglechkeeten a fuerdert d'Chefs d'équipe op, hir Comfort Zone ze verloossen.

MULTIDISZIPLINÄR EKIPPE KOORDINÉIEREN

DEFINITIOUN **Multidisziplinär Ekippe koordinéieren, begleeden an delegéieren, hinne Vertrauen entgéintbréngen an d'Chefs d'équipe op hirem beruffleche Wee begleeden.**

MULTIDISZIPLINÄR EKIPPE KOORDINÉIEREN

- Bréngt déi Responsabel vun de multidisziplinären Ekippe ronderëm den Aarbechtsprogramm an déi operationell Ziler zesummen.
- Verdeelt d'Rollen an d'Responsabilitéiten tëschent den Ekippen, jee no hire Kompetenzberäicher.
- Weist, wéi e Bäitrag jiddwer Ekipp bei der Ëmsetzung vum Aarbechtsprogramm geleescht huet.

BEGLEEDEN, DELEGÉIEREN A VERTRAUEN

- Engagéiert d'Chefs d'équipe, andeems hien e kloren Optrag delegéiert an hinne säi Vertrauen ausschwätzt.
- Motivéiert d'Chefs d'équipe dank engem reegelméissegen Austausch.
- Begleet d'Chefs d'équipe bei der Ëmsetzung vum Aarbechtsprogramm, ass dobäi ëmmer disponibel, hëlleft bei Schwieregkeeten a gëtt Rotschléi.

ORIENTÉIEREN

- Ënnerstëtzt d'Chefs d'équipe, fir hir berufflech Entwécklung ze förderen.
- Handelt als Mentor, denkt mat an hëlleft de Chefs d'équipe, fir hir Selbsterkenntnis an hir Entwécklung ze förderen.
- Anticipéiert d'Departen a preparéiert déi potenziell Nofollger fir déi Responsabel vun de verschiddenen Ekippen.

INSPIRÉIEREN

DEFINITIOUN **Inspiréieren duerch d'Vermëttele vun der Visioun an de Wäerter vun der Organisatioun, d'Talenter förderen, an e Virbild sinn.**

D'VISIOUN AN D'WÄERTER VUN DER ORGANISATIOUN VERMËTTELEN

- Vermëttelt mat Zouversiicht eng inspiréierend Visioun, déi d'Mataarbechter motivéiert, sech fir hir konkret Ëmsetzung ze engagéieren.
- Schafft den Aarbechtsprogramm an engem partizipative Prozess aus a begeeschtert esou fir d'Visioun a fir déi strateegesch Ziler.
- Bréngt d'Mataarbechter ronderëm d'Valeure vun der Organisatioun zesummen a bezitt se an d'Definitioun vun de Verhalensweisen, déi dës Wäerter reflektéieren, an.

TALENTER ENTWÉCKELEN

- Tauscht sech reegelméisseg mat de Chefs d'équipe iwwer hir Motivatiounen, Reussitten a Schwieregkeeten aus, fir se kennenzeléieren an hir Wënsch an Ziler ze verstoen.
- Bitt Entwécklungsméiglechkeeten a gesteet gläichzäiteg jidderengem d'Recht zou, Feeler ze maachen.
- Bewäert Talenter objektiv (Resultater, Managementkapazitéiten, Engagement, etc.) a gesäit d'Entwécklungspotenzial vu jiddwer Eenzelen.

VIRBILDLECH HANDELEN

- Lieft d'Wäerter vun der Organisatioun am Alldag duerch säi Verhalen a seng Ausdrocksweis.
- Orientéiert sech bei sengen Decisiounen un de Wäerter vun der Organisatioun.
- Motivéiert déi aner duerch säi virbildlecht Verhalen dozou, sech ze engagéieren.

GESTIOUN VUN DE RELATIOUNEN

KOMMUNIZÉIEREN

DEFINITIOUN **Op eng däitlech Manéier schréftlech a mëndlech iwwer dee richtege Kanal kommunizéieren, aktiv nolauschteren a sech fir d'Gespréichspartner interesséieren.**

RICHTEG KOMMUNIZÉIEREN

- Dréckt kloer aus, wat hie soe wëll, artikuléiert op eng däitlech Manéier.
- Kann déi adäquat digital Kommunikatiounstools benotzen.
- Wielt jee no Kontext a Gespréichspartner dat richtegt Kommunikatiounsmëttel, fir de Message eriwwerzebréngen (mëndlech, schréftlech, per Telefon, E-Mail, Videokonferenz, etc.).

AKTIV NOLAUSCHTEREN

- Lauschtert senge Gespréichspartner opmierksam no a stellt oppe Froen, fir se ze verstoen.
- Iwwerpréift, ob hien deen anere verstanen huet, a reformuléiert reegelméisseg dat, wat gesot ginn ass.
- Passt seng nonverbal Kommunikatioun un dat un, wat hie vu sengem Gespréichspartner héiert: Toun, Haltung, Rhythmus, Bléckkontakt …

SECH FIR D'GESPRÉICHSPARTNER INTERESSÉIEREN

- Weist Interessi fir d'Iddien an d'Meenunge vun deenen aneren an hélt Récksiicht op d'Sensibilitéite vu jiddwer Eenzelen.
- Wëll déi aner kenne léieren, se verstoen a mat hinnen a Kontakt bleiwen – och wann et Meenungsverschiddenheete gëtt.
- Weist Versteesdemech an Empathie fir Aarbechtskolleegen, déi emotional an enger schwiereger Phase sinn.

KOOPERÉIEREN

DEFINITIOUN

Den Ekippegeescht förderen a verbesseren andeem ee seng Meenungen an Iddien deelt – esouwuel bei direktem Kontakt eweí och bei enger virtueller Zesummenaarbecht op Distanz – an andeem een zu der Léisung vu Konflikter tëschent Aarbechtskolleege bäidréit.

AN ENGER EKIPP SCHAFFEN

- Deelt seng Meenung mat der ganzer Ekipp, esouwuel bei direktem Kontakt eweí och bei enger virtueller Zesummenaarbecht op Distanz.
- Beschwätzt Problemer an Dossiere mat deenen anere Membere vun der Ekipp a weist Interessi fir hir Meenungen.
- Ass disponibel bei Problemer oder Aarbechtsiwwerlaaschtung vun Aneren.

DEN EKIPPEGEESCHT FËRDEREN

- Bedeelegt sech aktiv un den Aktivitéite vun der Ekipp an dréit zu enger agreabeler Atmosphär bäi.
- Ergräift déi néideg Initiativen, fir d'Ambiance a senger Ekipp ze verbesseren.
- Schafft a kommunizéiert am Kader vum Teletravail mat all de Membere vun der Ekipp.

KONFLIKTER VERHËNNEREN A LÉISEN

- Berécksiichtegt d'Besoine vun deenen anere Membere vun der Ekipp.
- Sicht d'Gespréich, fir e Konflikt mat deenen aneren oder engem Member vun der Ekipp ze léisen.
- Léiert aus fréiere Konflikter, fir se an Zukunft ze evitéieren.

AM DÉNGSCHT VUM CLIENT-USAGER SCHAFFEN

DEFINITIOUN **De Client-Usager individuell betreien, Kontakter reegelméisseg an op eng konstruktiv Manéier fleegen, d'Lignes de bonne conduite administrative applizéieren.**

CLIENTSORIENTÉIERT HANDELEN

- Reagéiert séier an effikass op Froen a Reklamatioune vun de Client-Usageren.
- Bleift och da frëndlech, wann de Client-Usager sech beschwéiert.
- Sicht no Méiglechkeeten, fir d'Servicer, déi de Client-Usagere gebuede ginn, ze verbesseren.

DE CLIENT-USAGER INFORMÉIEREN

- Hëlt seng Roll als Kontaktpersoun wouer a kontaktéiert de Client-Usager bei Bedarf selwer.
- Kommunizéiert reegelméisseg an transparent mat dem Client-Usager a suergt dofir, dass dësen eng Äntwert innerhalb vun den Delaie kritt.
- Informéiert de Client-Usager iwwer d'Entwécklung vu sengem Dossier oder senger Demande.

DE CLIENT-USAGER BEGLEEDEN

- Stellt déi néideg Froen, fir dem Client-Usager kënnen ze hëllefen.
- Gëtt dem Client-Usager transparent an adaptéiert Rotschléi oder leet hien un déi zoustänneg Persounen oder Servicer weider.
- Geet bei der Sich no der beschter Léisung mat dem Client-Usager déi verschidden Optiounen, déi a Fro kommen, duerch.

BERODEN

DEFINITIOUN

Rotschléi ginn, e Vertrauensverhältnis op Basis vun der eegener Glafwierdegkeet schafen, Recommandatiounen am Interessi vun der Organisatioun a vum Client-Usager maachen.

KOHÄRENT ROTSCHLÉI GINN

- Beréit anerer op Basis vu senger Erfarung a sengem Wëssen.
- Benotzt kloer Argumenter, fir seng Meenung matzedeelen, a baséiert seng Rotschléi op e kohärent Raisonnement.
- Passt den Inhalt vu senge Rotschléi un d'Besoine vu sengem Vis-à-vis un.

VERTRAUE GEWANNEN

- Baut dank senge fachleche Rotschléi dauerhaft Relatiounen op.
- Baut e Vertrauensverhältnis op a stäipt sech dobäi op seng Glafwierdegkeet.
- Beweist fondéiert Fachwëssen innerhalb vu senger Organisatioun a vis-à-vis vun de Client-Usageren an externen Acteuren.

RECOMMANDATIOUNE MAACHEN

- Mécht onofhängeg Recommandatiounen, déi fir d'Client-Usageren eng Plus-value duerstellen.
- Traut sech, de Client-Usageren op eng diplomatesch Manéier ze widderspriechen, fir hinnen nei Perspektiven ze bidden.
- Beréit d'Client-Usagere bei hiren Demarchen, fir hiren Interessie laangfristeg ze déngen.

BEAFLOSSEN

DEFINITIOUN **E positiven Impakt hunn, verhandelen, fir eng Win-win-Situatioun ze erreechen, an e Public iwwerzeegen.**

E POSITIVEN IMPAKT HUNN

- Mécht bei aneren e gudden Androck an animéiert se fir ze handelen.
- Verdeedegt seng Virschléi an Iddie mat Iwwerzeegung a Begeeschterung.
- Ergräift d'Initiativ, fir seng Iddien duerchzesetzen oder Veränneerungen ze förderen, och ausserhalb vu sengem direkten Aktiounsfeld.

VERHANDELEN

- Erreecht a Verhandlungen dat gewënschten Zil a benotzt dobäi iwwerzeegend, fondéiert a rational Argumenter.
- Erreecht a Verhandlungen eng Win-win-Situatioun a suergt fir eng konstruktiv Ambiance, fir schwiereg Dossieren ze verhandelen.
- Akzeptéiert a Verhandlunge Kompromësser, déi fir de Service oder fir d'Organisatioun realistesch sinn.

IWWERZEEGEN

- Gëtt senge Virträg eng effikass Struktur a suergt dofir, dass d'Participanten a Reuniounen oder Videokonferenzen opmierksam bleiwen.
- Benotzt (multimedial) Medien op eng optimal Manéier.
- Reagéiert adequat an iwwerzeegend op d'Froen an d'Reaktioune vun de Participanten.

RELATIOUNEN OPBAUEN

DEFINITIOUN **Formell an informell Relatiounen innerhalb an ausserhalb vun der Organisatioun opbauen, a situativ Intelligenz beweisen.**

INTERN RELATIOUNEN OPBAUEN

- Fleegt e reegelméissegen a konstruktive Kontakt mat Persounen op verschiddenen Niveaue vun der Organisatioun.
- Notzt formell an informell Kontakter, fir a sengem Beräich um Lafenden ze bleiwen.
- Setzt Mëttelen an, déi d'Interaktiounen tëschent de verschiddenen Niveaue vun der Organisatioun förderen.

EXTERN RELATIOUNEN OPBAUEN

- Baut fir d'Wuel vun den Aktivitéite vun der Organisatioun e staarkt Netzwierk mat Fachkolleegen oder externe Partner op.
- Erweidert aktiv an op eng strukturéiert Manéier d'Relatioune mat externe Partner, Instanzen an Organisatiounen.
- Fleegt e reegelméissege Kontakt mat sengem Netzwierk.

SITUATIV INTELLIGENZ BEWEISEN

- Berécksiichtegt bei sengen Interventiounen d'Interessie vu jiddwer Eenzele grad ewéi potenziell Interessekonflikter tëschent Servicer an Eenzelpersounen.
- Suergt fir e Klima, an deem d'Interessie vun all de Bedeelegte berécksiichtegt ginn, a bleift gläichzäiteg senger eegener Linn trei.
- Geet mat komplexen an organisatiounspolitesche Situatiounen, déi net virauszegesi sinn, konstruktiv an iwwerluecht ëm.

EN NETZWIERK OPBAUEN

DEFINITIOUN **Strateegesch Partnerschafte fir d'Organisatioun opbauen, d'Ëffentlechkeetsaarbecht ausbauen an international Relatioune fleegen.**

STRATEEGESCH PARTNERSCHAFTEN OPBAUEN

- Identifizéiert potenziell organisatoresch Partner fir d'Zukunft a méiglech strateegesch Partnerschaften.
- Dréit aktiv zu der Entwécklung vun neie strateegesche Partnerschafte bäi.
- Fleegt bestoend Partnerschaften duerch e reegelméissegen Austausch op strateegeschem Niveau.

D'ËFFENTLECHKEETSAARBECHT AUSBAUEN

- Representéiert d'Organisatioun no baussen.
- Dréit zu der Visibilitéit an zum positiven Image vun der Organisatioun no bausse bäi.
- Representéiert d'Organisatioun innerhalb vun der Fonction publique, tauscht sech reegelméisseg mat Fachkolleegen aus a bréngt sech am Reseau vun den Direkteren an.

GUTT INTERNATIONAL RELATIOUNE FLEEGEN

- Ermëttelt strateegesch Partner am Ausland, déi fir seng Organisatioun eng Plus-value bedeiten.
- Erliichtert den Austausch vu bewäerte Methode mat de Partner aus anere Länner.
- Dréit zum Renforcement vun den internationalen Netzwierker bäi a sicht geziilt déi kompetentste Persounen, déi d'Land representéiere sollen, aus.

GESTIOUN VU SENGEM EEGENE FONCTIONNEMENT

MAT STRESS ËMGOEN

DEFINITIOUN **Bei Drock a Kritik roueg a konstruktiv bleiwen an trotz Schwieregkeete bestänneg an ausgeglach handelen.**

ROUEG BLEIWEN

- Bleift och bei vill Drock roueg a konzentréiert sech op seng Aarbecht.
- Schafft weiderhin effikass, och wann d'Aarbechtskonditioune méi schwiereg sinn.
- Weess, wéi en am Fall vun Drock reagéiert a verfüügt iwwer konkret Methoden, fir mat Stress an Emotiounen ëmzegoen.

MAT KRITIK ËMGOEN

- Gesäit Kritik net als perséinlechen Ugréff an hélt Ofstand, ouni sech veronsécheren ze loossen.
- Akzeptéiert Kritik a setzt se an hire Kontext.
- Reagéiert konstruktiv op Kritik, déi senger Meenung no net berechtegt ass.

BESTÄNNEGKEET WEISEN

- Hält Verspriechen a setzt dat, wat ausgemaach war, trotz Schwieregkeeten ëm.
- Hält och ënner Drock oder bei Schwieregkeeten duerch a mécht weiderhin eng gutt Aarbecht.
- Verhält sech an all Situatioun am Aklang mat de Wäerter an de Prinzippie vu senger Organisatioun.

OPPE SINN

DEFINITIOUN **Oppe fir Veränneringen, Innovatiounen an Diversitéit sinn, a sech och fir aner Disziplinnen ewéi seng eegen interesséieren.**

OPPE FIR VERÄNNERUNGE SINN

- Passt sech liicht un am Fall vu Veränneringen an hält net steif u Bekanntem fest.
- Reagéiert konstruktiv op Veränneringen, versteet, dass dës néideg sinn, an ass oppe fir nei Technologien.
- Ass virwëtzeg op zukünfteg Entwécklungen an interesséiert sech fir Innovatiounen.

OPPE FIR DIVERSITÉIT SINN

- Ass oppen, fir säi Verhalen unzepassen an ze änneren, wann hie mat aneren Approchen oder Generatioune konfrontéiert gëtt.
- Akzeptéiert Persounen aus anere Kulturen an erliichtert hir Integratioun.
- Hélt Récksiicht op d'Interessie vun den ënnerschiddlechste Leit a gräift bei enger ongläicher Behandlung oder Ongerechtegkeeten an.

OPGESCHLOSSE SINN

- Ass oppe fir aner Siichtweisen an Disziplinnen ewéi seng eegen.
- Identifizéiert Iddien oder bewäert Methoden aus aneren Disziplinnen, déi sech op seng eegen Disziplin iwwerdroe loossen, fir dës weiderzëentwéckelen.
- Léisst sech vun neien Technologien inspiréieren, fir seng Aarbechtsweis ze beräicheren.

SECH SELWER WEIDERENTWÉCKELEN

DEFINITIOUN **Sech selwer gutt kennen, sech reegelméisseg a Fro stellen, aus Feeler léieren a permanent eppes bäiléieren.**

SECH SELWER KENNEN

- Kennt seng Stäerkten an Entwécklungsberäicher a schwätzt oppen driwwer.
- Freet reegelméisseg no Feedback zu senge Leeschtungen oder senger Aarbechtsweis.
- Kennt seng Motivatiounen, Wënsch an Ziler.

SECH SELWER A FRO STELLEN

- Stellt sech reegelméisseg selwer a Fro.
- Léiert aus fréieren Erfarungen.
- Start no engem Echec nei duerch a gesteet sech d'Recht an, Feeler ze maachen.

PERMANENT BÄILÉIEREN

- Setzt sech Ziler fir seng berufflech Entwécklung an huet eng kloer Virstellung dovun, wat hien nach léiere wëll.
- Notzt jiddwer Geleeënheet, fir eppes bäizeléieren: Formatiounen, Lektüren, Echangen, Tutorials, Podcasts, etc.
- Üübt d'Léieren op eng aktiv Manéier an eegent sech verschidde Léierstrategien un.

SECH ABRÉNGEN

DEFINITIOUN

Sech engagéieren, fir Resultater ze erzilen, d'Verantwortung fir déi duerchgefouert Moossnamen an hir Qualitéit iwwerhuelen, a sech fir d'Wuel vun der Allgemengheet asetzen.

SECH OP D'RESULTATER KONZENTRÉIEREN

- Bleift op d'Ziler fokusséiert, léisst sech net oflenken, handelt energesch, fir déi gewënschte Resultater ze liwweren.
- Mécht dat, wat hien ufänkt, fäerdeg a kanaliséiert seng Efforten, fir Saache bis zum Enn duerchzeféieren.
- Engagéiert sech fir seng Aarbecht, gëtt säi Bescht a setzt sech selwer héich Standarden.

VERANTWORTUNG FIR DÉI GELEESCHTEN AUFGABEN IWWERHUELEN

- Steet riicht fir d'Aufgaben, déi (perséinlech oder an der Ekipp) duerchgefouert goufen, a fir d'Resultater, déi heibäi erauskomm sinn.
- Iwwerhëlt Verantwortung fir seng eege Feeler.
- Garantéiert, dass déi kommunizéiert Informatiounen héichwäerteg a richteg sinn.

SECH FIR D'WUEL VUN DER ALLGEMENGHEET ASETZEN

- Huet en oppent Ouer fir dat, wat an der Organisatioun (Stëmmung, Moral vun de Mataarbechter, etc.) an am Ëmfeld geschitt.
- Stellt d'Interessie vu senger Unitéit iwwer seng eegen a setzt sech fir den Erfolleg vun der Ekipp an.
- Gesäit iwwer säi perséinleche Bäitrag eraus, handelt laangfristeg an anticipéiert seng eegen Nofolleg.

Centre de gestion du personnel et de l'organisation de l'État
Centre de compétences RH

ccrh@cgpo.etat.lu

Ministère de la Fonction publique
FP2025

fp2025@mfp.etat.lu
63, avenue de la Liberté
L - 1931 Luxembourg

Datum : September 2022