

<b>Anforderungsprofil</b> (Dienstkräfte ohne Führungsverantwortung)	Stand:	11/2024
	Ersteller*in:	Grunwald
	Stellenzeichen:	Soz E 1900

Die grau unterlegten Felder markieren den verbindlichen Teil des Basisanforderungsprofils.

## 1. Allgemeine Angaben

### 1.1 Personalangaben

Dienststelle: <b>Bezirksamt Pankow von Berlin</b> Abt. Soziales und Gesundheit Amt für Soziales	Aufgabengebiet/e: Soz E 1901 ff.
	Bewertung: A 10 / E 9b Fgr. 1 TV-L

### 1.2 Beschreibung des Arbeitsgebietes

<b>1.</b>	Sachbearbeitung 3. und 4. Kapitel SGB XII und Landespflegegeld in der AG „ <u>Grundsicherung und Hilfe zum Lebensunterhalt nach SGB XII und Landespflegegeld</u> “ im Fachbereich Soz E „Sozialhilfe“;  - Beratung von Hilfesuchenden; - selbständige Bearbeitung von Anträgen und Sozialhilfевorgängen, insb. nach dem 3. und 4. Kapitel SGB XII, Blindenhilfe nach § 72 SGB XII, Leistungen nach dem Landespflegegeldgesetz sowie angrenzender Rechtsgebiete (z.B. PsychKG, BerRehaG) entsprechend der Entscheidungs-, Zeichnungs- und Anordnungsbefugnis
-----------	--

## 2. Formale Anforderungen

<u>Bei Tarifbeschäftigten (m/w/d):</u> bevorzugt: Diplom-Verwaltungswirt/in (FH) oder Bachelor of Arts (B.A.) in der Fachrichtung „Öffentliche Verwaltung“, geprüfte/r Verwaltungsfachwirt/in oder vergleichbare Kenntnisse und Fähigkeiten
<u>Bei Beamtinnen und Beamten (m/w/d):</u> Erfüllung der laufbahnrechtlichen Voraussetzungen für das erste Einstiegsamt der Laufbahngruppe 2 des allgemeinen Verwaltungsdienstes (ehemals gehobener Dienst)

Gewichtungen  
entfallen hier

### 3. Bewertung der Leistungsmerkmale

	▶ Erläuterung der Begriffe ● Raum für stellenbezogene Operationalisierungen	Gewichtungen*			
		4	3	2	1
<b>3.1</b>	<b>Fachkompetenzen</b>				
3.1.1	● sehr gute Kenntnisse des Sozialleistungsrechts (insbesondere SGB XII) und der angrenzenden Rechtsvorschriften sowie Landespflegegeldgesetz	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.2	● gute Kenntnisse des Verwaltungsverfahrensrechts (insbesondere SGB I, SGB X und SGG)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.3	● gute Kenntnisse in der Anwendung des IT-Fachverfahrens OPEN-PROSOZ (Bescheidung, Berechnung und Zahlbarmachung von Ansprüchen nach SGB XII)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.4	● allgemeine Verwaltungskennntnisse (u.a. BezVG, AZG, ASOG, VwVfG, GGO)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.5	● Kenntnisse der Aufbau- und Ablauforganisation in der Berliner Verwaltung, insbesondere im Amt für Soziales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.6	● IT-Grundlagenkenntnisse der Standardsoftware/gängige Textverarbeitungsprogramme (Word, Excel)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.7	● Kenntnisse der Landeshaushaltsordnung (LHO), der entsprechenden Ausführungsvorschriften sowie der haushaltstechnischen Richtlinien (HtR)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

	▶ Erläuterung der Begriffe ● Raum für stellenbezogene Operationalisierungen	Gewichtungen*			
		4	3	2	1
<b>3.2</b>	<b>Persönliche Kompetenzen</b>				
3.2.1	<b>Leistungs-, Lern- und Veränderungsfähigkeit</b>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	▶ <i>Fähigkeit, auch unter schwierigen Bedingungen engagiert zu arbeiten, den Handlungsrahmen auszufüllen und aktiv Wissen und Erfahrungen einzubringen sowie sich auf neue Aufgaben einzustellen und neue Kenntnisse zu erwerben.</i>				
	● handelt zielorientiert und übernimmt Verantwortung für das Ergebnis				
	● arbeitet ohne nennenswerte Fehler und Leistungsschwankungen				
	● behält in Stresssituationen und unter Zeitdruck den Überblick				
	● strebt nach Verbesserung der eigenen Arbeitsleistung				
	● erfasst komplexe Sachverhalte und Fragestellungen schnell und differenziert und ordnet sie in einen Gesamtzusammenhang ein				
	● erkennt Zusammenhänge, mittelbare Folgen und Wechselbeziehungen				
	● stellt sich veränderten Anforderungen/Entwicklungen im Fachgebiet und passt Handeln den Anforderungen an				
● identifiziert sich mit der Arbeit und lässt Engagement und Arbeitsfreude erkennen					

Gewichtungen\*: 1 = erforderlich // 2 = wichtig // 3 = sehr wichtig // 4 = unabdingbar

3.2.2	<b>Organisationsfähigkeit</b> ► <i>Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren.</i>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	● setzt sinnvolle Schwerpunkte und Prioritäten				
	● handelt systematisch und strukturiert				
	● legt Arbeitsergebnisse zu den vorgegebenen/vereinbarten Terminen bzw. zu einem für den Arbeitsablauf zweckmäßigen Zeitpunkt vor				
	● plant frühzeitig und realistisch				
3.2.3	<b>Ziel- und Ergebnisorientierung</b> ► <i>Fähigkeit, Denken und Handeln auf ein gewünschtes Ziel hin auszurichten und die erforderlichen Ressourcen effizient einzusetzen.</i>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	● denkt und handelt vorausschauend				
	● hält Vorgaben/ Vereinbarungen ein				
	● nutzt vorhandene Informationen, Kontakte und Expertenwissen				
	● beachtet Rahmenbedingungen				
3.2.4	<b>Entscheidungsfähigkeit</b> ► <i>Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen.</i>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	● ermittelt die zur Entscheidung erforderlichen Informationen				
	● trifft auch in schwierigen Situationen klare Entscheidungen				
	● macht Entscheidungen adressatenorientiert transparent				
	● entscheidet rechtzeitig, termingerecht und übernimmt Verantwortung				
	● revidiert/modifiziert getroffene Entscheidungen vor dem Hintergrund neuer Erkenntnisse und Informationen				
	● hat den Blick für das Wesentliche; erkennt Zusammenhänge, Wechselwirkungen und Folgen schnell und differenziert				
	● urteilt objektiv-abwägend und treffsicher				
	● zieht folgerichtige Schlüsse				
	● entscheidet rechtzeitig und selbständig und erläutert die entscheidungserheblichen Gründe				
	● trifft Entscheidung unverzüglich nach hinreichender Klärung der Sach- und Rechtslage				
3.2.5	<b>Durchsetzungsfähigkeit</b> ► <i>Fähigkeit, Vorstellungen und Entscheidungen zu verwirklichen, auch gegen Widerstände.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	● vertritt Vorgaben, die nicht zu beeinflussen sind, loyal und in stimmiger Art und Weise				
	● vertritt den eigenen Standpunkt mit überzeugenden Argumenten sachlich und konsequent – auch gegen Widerstände				
	● überzeugt andere durch Kompetenz				

3.2.6	<b>Einfühlungsvermögen / Empathie</b> ► <i>Fähigkeit, sich in die Einstellung anderer Menschen hineinzuversetzen.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• zeigt situationsangemessene Umgangsformen				
	• erkennt Bedürfnisse und Gefühle anderer, stellt sich darauf ein und nimmt diese ernst				
	• kann Gesprächssituationen gut einschätzen und besonnen reagieren				
3.2.7	<b>Kritikfähigkeit</b> ► <i>Fähigkeit, sich sachlich und konstruktiv mit Kritik und Fehlern bei sich selbst und anderen auseinanderzusetzen.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• geht konstruktiv und sachlich mit Kritik um				
	• reagiert auf Widerstand sachlich und ruhig				
	• äußert Kritik sachlich, ggf. unter 4 Augen				
3.2.8	<b>Ausdrucksweise</b> ► <i>Fähigkeit, sich schriftlich und mündlich differenziert verständlich zu machen.</i>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• stellt Gedanken mündlich präzise und flüssig dar				
	• äußert sich verständlich und adressatengerecht				
	• formuliert schriftliche Sachverhalte übersichtlich und eindeutig				
	• großer, aktiver Wortschatz, ist sprachlich flexibel				

		Gewichtungen*			
3.3 Sozialkompetenzen		4	3	2	1
3.3.1	<b>Kommunikationsfähigkeit</b> ► <i>Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen.</i>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• hält Blickkontakt				
	• hört aktiv zu				
	• argumentiert situations- und personenbezogen				
	• begegnet anderen mit positiver Einstellung und übt Wertschätzung				
	• kann bewusst zwischen Sach- und Beziehungsebene wechseln				
3.3.2	<b>Kooperationsfähigkeit</b> ► <i>Fähigkeit, sich konstruktiv respektvoll mit anderen auseinanderzusetzen und partnerschaftlich zusammen zu arbeiten; Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben.</i>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• verhält sich hilfsbereit und kollegial				
	• arbeitet konstruktiv und aufgeschlossen mit anderen zusammen				
	• hält sich an Absprachen				
	• ist loyal und vertrauenswürdig				
	• akzeptiert Kritik anderer und setzt sich damit auseinander				
	• agiert respektvoll in der Zusammenarbeit mit anderen				

Gewichtungen\*: 1 = erforderlich // 2 = wichtig // 3 = sehr wichtig // 4 = unabdingbar

3.3.3	<b>Dienstleistungsorientierung</b> ► <i>Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für den externen und internen Kundenkreis zu begreifen.</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• berät sachlich (zu Alternativen, Nutzen, Risiken, Folgen) und bietet geeignete Dienstleistung an				
	• erläutert Entscheidungen und Verfahrensabläufe nachvollziehbar				
	• richtet die Leistungserbringung an den Leistungsempfänger/innen aus (im Rahmen des gesetzlichen Auftrags und der gebotenen Wirtschaftlichkeit)				
	• findet im Umgang mit Kunden den richtigen Ton				
3.3.4	<b>Diversity-Kompetenz</b> ► <i>Fähigkeit, Gemeinsamkeiten und Unterschiede von Menschen (u. a. hinsichtlich Lebensalter, Geschlecht, Behinderung, Migrationsgeschichte, Religion, sexueller und geschlechtlicher Identität, chronischer Krankheit, sozialem Status, Sprache) wahrzunehmen, in der Aufgabenwahrnehmung zu berücksichtigen, bestehende Barrieren abzubauen und einen diskriminierungsfreien und wertschätzenden Umgang zu pflegen.</i>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• begegnet Menschen verschiedenster Herkunft aufgeschlossen				
	• vermeidet Generalisierungen und Stereotype				
	• reflektiert das eigene und das fremde Verhalten und kann erforderlichenfalls konstruktiv damit umgehen				
3.3.5	<b>Migrationsgesellschaftliche Kompetenz</b> ► <i>umfasst die Fähigkeit gemäß § 3 Absatz 4 PartMigG</i> 1. <i>bei Vorhaben, Maßnahmen und Programmen die Auswirkungen auf Personen mit und ohne Migrationsgeschichte beurteilen und ihre Belange berücksichtigen zu können,</i> 2. <i>die durch Diskriminierung und Ausgrenzung von Personen mit Migrationsgeschichte entstehenden teilhabehemmenden Auswirkungen zu erkennen und zu überwinden sowie</i> 3. <i>insbesondere im beruflichen Kontext Personen mit Migrationsgeschichte respektvoll und frei von Vorurteilen und Diskriminierung zu behandeln.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• berücksichtigt die Vielschichtigkeit der Gesellschaft				
	• richtet die Aufgabenwahrnehmung bedarfs- und zielgruppengerecht aus				
	• kann mit Fremdheitserfahrungen und den daraus resultierenden Spannungen umgehen				

<b>Anforderungsprofil</b> (Dienstkräfte ohne Führungsverantwortung)	Stand: 11/2024
	Ersteller*in: Grunwald
	Stellenzeichen: Soz E 1900

Die grau unterlegten Felder markieren den verbindlichen Teil des Basisanforderungsprofils.

## 1. Allgemeine Angaben

### 1.1 Personalangaben

Dienststelle: <b>Bezirksamt Pankow von Berlin</b> Abt. Soziales und Gesundheit Amt für Soziales	Aufgabengebiet/e: Soz E 1801 ff.
	Bewertung: A 10 / E 9b Fgr. 1 TV-L

### 1.2 Beschreibung des Arbeitsgebietes

<b>1.</b>	Sachbearbeitung 3. und 4. Kapitel SGB XII und Bestattungskosten nach § 74 SGB XII in der AG „Grundsicherung, Hilfe zum Lebensunterhalt und Bestattungskosten nach SGB XII“ im Fachbereich Soz E „Sozialhilfe“;  - Beratung von Hilfesuchenden; - selbständige Bearbeitung von Sozialhilfevorgängen nach SGB XII, insb. nach dem 3. und 4. Kapitel SGB XII und Bestattungskosten nach § 74 SGB XII, sowie angrenzender Rechtsgebiete (z.B. PsychKG, BerRehaG) entsprechend der Entscheidungs-, Zeichnungs- und Anordnungsbefugnis
-----------	---

## 2. Formale Anforderungen

	<u>Bei Tarifbeschäftigten (m/w/d):</u> bevorzugt: Diplom-Verwaltungswirt/in (FH) oder Bachelor of Arts (B.A.) in der Fachrichtung „Öffentliche Verwaltung“, geprüfte/r Verwaltungsfachwirt/in oder vergleichbare Kenntnisse und Fähigkeiten
	<u>Bei Beamtinnen und Beamten (m/w/d):</u> Erfüllung der laufbahnrechtlichen Voraussetzungen für das erste Einstiegsamt der Laufbahngruppe 2 des allgemeinen Verwaltungsdienstes (ehemals gehobener Dienst)

Gewichtungen  
entfallen hier

### 3. Bewertung der Leistungsmerkmale

▶ Erläuterung der Begriffe ● Raum für stellenbezogene Operationalisierungen		Gewichtungen*			
3.1	Fachkompetenzen	4	3	2	1
3.1.1	● sehr gute Kenntnisse des Sozialleistungsrechts (insbesondere SGB XII) und der angrenzenden Rechtsvorschriften sowie Regelungen zu den Bestattungskosten nach § 74 SGB XII	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.2	● gute Kenntnisse des Verwaltungsverfahrensrechts (insbesondere SGB I, SGB X und SGG)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.3	● gute Kenntnisse in der Anwendung des IT-Fachverfahrens OPEN-PROSOZ (Bescheidung, Berechnung und Zahlbarmachung von Ansprüchen nach SGB XII)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.4	● allgemeine Verwaltungskennntnisse (u.a. BezVG, AZG, ASOG, VwVfG, GGO)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.5	● Kenntnisse der Aufbau- und Ablauforganisation in der Berliner Verwaltung, insbesondere im Amt für Soziales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.6	● IT-Grundlagenkenntnisse der Standardsoftware/gängige Textverarbeitungsprogramme (Word, Excel)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.7	● Kenntnisse der Landeshaushaltsordnung (LHO), der entsprechenden Ausführungsvorschriften sowie der haushaltstechnischen Richtlinien (HfR)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

▶ Erläuterung der Begriffe ● Raum für stellenbezogene Operationalisierungen		Gewichtungen*			
3.2	Persönliche Kompetenzen	4	3	2	1
3.2.1	<p><b>Leistungs-, Lern- und Veränderungsfähigkeit</b></p> <p>▶ <i>Fähigkeit, auch unter schwierigen Bedingungen engagiert zu arbeiten, den Handlungsrahmen auszufüllen und aktiv Wissen und Erfahrungen einzubringen sowie sich auf neue Aufgaben einzustellen und neue Kenntnisse zu erwerben.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● handelt zielorientiert und übernimmt Verantwortung für das Ergebnis</li> <li>● arbeitet ohne nennenswerte Fehler und Leistungsschwankungen</li> <li>● behält in Stresssituationen und unter Zeitdruck den Überblick</li> <li>● strebt nach Verbesserung der eigenen Arbeitsleistung</li> <li>● erfasst komplexe Sachverhalte und Fragestellungen schnell und differenziert und ordnet sie in einen Gesamtzusammenhang ein</li> <li>● erkennt Zusammenhänge, mittelbare Folgen und Wechselbeziehungen</li> <li>● stellt sich veränderten Anforderungen/Entwicklungen im Fachgebiet und passt Handeln den Anforderungen an</li> <li>● identifiziert sich mit der Arbeit und lässt Engagement und Arbeitsfreude erkennen</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gewichtungen\*: 1 = erforderlich // 2 = wichtig // 3 = sehr wichtig // 4 = unabdingbar

3.2.2	<b>Organisationsfähigkeit</b> ► <i>Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren.</i>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• setzt sinnvolle Schwerpunkte und Prioritäten				
	• handelt systematisch und strukturiert				
	• legt Arbeitsergebnisse zu den vorgegebenen/vereinbarten Terminen bzw. zu einem für den Arbeitsablauf zweckmäßigen Zeitpunkt vor				
	• plant frühzeitig und realistisch				
3.2.3	<b>Ziel- und Ergebnisorientierung</b> ► <i>Fähigkeit, Denken und Handeln auf ein gewünschtes Ziel hin auszurichten und die erforderlichen Ressourcen effizient einzusetzen.</i>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• denkt und handelt vorausschauend				
	• hält Vorgaben/ Vereinbarungen ein				
	• nutzt vorhandene Informationen, Kontakte und Expertenwissen				
	• beachtet Rahmenbedingungen				
	• entscheidet rechtzeitig, termingerecht und klar				
3.2.4	<b>Entscheidungsfähigkeit</b> ► <i>Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen.</i>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• ermittelt die zur Entscheidung erforderlichen Informationen				
	• trifft auch in schwierigen Situationen klare Entscheidungen				
	• macht Entscheidungen adressatenorientiert transparent				
	• entscheidet rechtzeitig, termingerecht und übernimmt Verantwortung				
	• revidiert/modifiziert getroffene Entscheidungen vor dem Hintergrund neuer Erkenntnisse und Informationen				
	• hat den Blick für das Wesentliche; erkennt Zusammenhänge, Wechselwirkungen und Folgen schnell und differenziert				
	• urteilt objektiv-abwägend und treffsicher				
	• zieht folgerichtige Schlüsse				
	• entscheidet rechtzeitig und selbständig und erläutert die entscheidungserheblichen Gründe				
	• trifft Entscheidung unverzüglich nach hinreichender Klärung der Sach- und Rechtslage				
	3.2.5	<b>Durchsetzungsfähigkeit</b> ► <i>Fähigkeit, Vorstellungen und Entscheidungen zu verwirklichen, auch gegen Widerstände.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• vertritt Vorgaben, die nicht zu beeinflussen sind, loyal und in stimmiger Art und Weise					
• vertritt den eigenen Standpunkt mit überzeugenden Argumenten sachlich und konsequent – auch gegen Widerstände					
• überzeugt andere durch Kompetenz					

3.2.6	<b>Einfühlungsvermögen / Empathie</b> ▶ Fähigkeit, sich in die Einstellung anderer Menschen hineinzuversetzen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• zeigt situationsangemessene Umgangsformen				
	• erkennt Bedürfnisse und Gefühle anderer, stellt sich darauf ein und nimmt diese ernst				
	• kann Gesprächssituationen gut einschätzen und besonnen reagieren				
3.2.7	<b>Kritikfähigkeit</b> ▶ Fähigkeit, sich sachlich und konstruktiv mit Kritik und Fehlern bei sich selbst und anderen auseinanderzusetzen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• geht konstruktiv und sachlich mit Kritik um				
	• reagiert auf Widerstand sachlich und ruhig				
	• äußert Kritik sachlich, ggf. unter 4 Augen				
3.2.8	<b>Ausdrucksweise</b> ▶ Fähigkeit, sich schriftlich und mündlich differenziert verständlich zu machen.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• stellt Gedanken mündlich präzise und flüssig dar				
	• äußert sich verständlich und adressatengerecht				
	• formuliert schriftliche Sachverhalte übersichtlich und eindeutig				
	• großer, aktiver Wortschatz, ist sprachlich flexibel				

		Gewichtungen*			
		4	3	2	1
	▶ Erläuterung der Begriffe • Raum für stellenbezogene Operationalisierungen				
<b>3.3</b>	<b>Sozialkompetenzen</b>				
3.3.1	<b>Kommunikationsfähigkeit</b> ▶ Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• hält Blickkontakt				
	• hört aktiv zu				
	• argumentiert situations- und personenbezogen				
	• begegnet anderen mit positiver Einstellung und übt Wertschätzung				
	• kann bewusst zwischen Sach- und Beziehungsebene wechseln				
3.3.2	<b>Kooperationsfähigkeit</b> ▶ Fähigkeit, sich konstruktiv respektvoll mit anderen auseinanderzusetzen und partnerschaftlich zusammen zu arbeiten; Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• verhält sich hilfsbereit und kollegial				
	• arbeitet konstruktiv und aufgeschlossen mit anderen zusammen				
	• hält sich an Absprachen				
	• ist loyal und vertrauenswürdig				
	• akzeptiert Kritik anderer und setzt sich damit auseinander				
	• agiert respektvoll in der Zusammenarbeit mit anderen				

3.3.3	<b>Dienstleistungsorientierung</b> ► <i>Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für den externen und internen Kundenkreis zu begreifen.</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• berät sachlich (zu Alternativen, Nutzen, Risiken, Folgen) und bietet geeignete Dienstleistung an				
	• erläutert Entscheidungen und Verfahrensabläufe nachvollziehbar				
	• richtet die Leistungserbringung an den Leistungsempfänger/innen aus (im Rahmen des gesetzlichen Auftrags und der gebotenen Wirtschaftlichkeit)				
	• findet im Umgang mit Kunden den richtigen Ton				
3.3.4	<b>Diversity-Kompetenz</b> ► <i>Fähigkeit, Gemeinsamkeiten und Unterschiede von Menschen (u. a. hinsichtlich Lebensalter, Geschlecht, Behinderung, Migrationsgeschichte, Religion, sexueller und geschlechtlicher Identität, chronischer Krankheit, sozialem Status, Sprache) wahrzunehmen, in der Aufgabenwahrnehmung zu berücksichtigen, bestehende Barrieren abzubauen und einen diskriminierungsfreien und wertschätzenden Umgang zu pflegen.</i>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• begegnet Menschen verschiedenster Herkunft aufgeschlossen				
	• vermeidet Generalisierungen und Stereotype				
	• reflektiert das eigene und das fremde Verhalten und kann erforderlichenfalls konstruktiv damit umgehen				
3.3.5	<b>Migrationsgesellschaftliche Kompetenz</b> ► <i>umfasst die Fähigkeit gemäß § 3 Absatz 4 PartMigG</i> 1. <i>bei Vorhaben, Maßnahmen und Programmen die Auswirkungen auf Personen mit und ohne Migrationsgeschichte beurteilen und ihre Belange berücksichtigen zu können,</i> 2. <i>die durch Diskriminierung und Ausgrenzung von Personen mit Migrationsgeschichte entstehenden teilhabehemmenden Auswirkungen zu erkennen und zu überwinden sowie</i> 3. <i>insbesondere im beruflichen Kontext Personen mit Migrationsgeschichte respektvoll und frei von Vorurteilen und Diskriminierung zu behandeln.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• berücksichtigt die Vielschichtigkeit der Gesellschaft				
	• richtet die Aufgabenwahrnehmung bedarfs- und zielgruppengerecht aus				
	• kann mit Fremdheitserfahrungen und den daraus resultierenden Spannungen umgehen				