

STELLENAUSSCHREIBUNG

Neukölln ist eine Herausforderung und eine Herzenssache, der Hermannplatz und die Britzer Mühle, Wegweiser und Tradition. Neukölln ist Leben & Veränderung.

Werden Sie Mitgestalter/-in & Umgestalter/-in, Unterstützer/-in & Bewahrer/-in.

Für diese spannenden Aufgaben suchen wir engagierte und motivierte Kolleg/-innen, die sich den Herausforderungen des Bezirkes Neukölln stellen.

Als innovativer und zukunftsorientierter Arbeitgeber bieten wir Ihnen eine individuelle Förderung sowie berufliche und persönliche Entwicklungschancen und Perspektiven. Das Bezirksamt Neukölln von Berlin wurde bereits mehrfach als erfolgreicher Arbeitgeber ausgezeichnet mit dem „Deutschen Personalwirtschaftspreis 2019“, dem „Ausbildungspreis“ sowie dem „Health Award“ und dem „Deutschen Unternehmenspreis Gesundheit“ für die enge und innovative Verzahnung von Gesundheitsmanagement, Personalentwicklung und Arbeitsschutz.

Werden Sie Teil von Veränderung und Wachstum. Machen Sie mit und bewerben Sie sich.

Geschäftsbereich: Jugend

Bezeichnung: Sachbearbeitung im FamilienServiceBüro (m/w/d)

Kennzahl: 26_024_4000-FSB

Eingruppierung: E 8 TV-L

Stellenumfang: Vollzeit

Besetzbar ab: sofort, befristet nach § 14 Abs. 1 Nr. 3 TzBfG für die Dauer der Elternzeit einer Mitarbeiterin bis voraussichtlich 03.02.2028

Bewerbungsfrist: 13.02.2026

ARBEITSGEBIET:

Mit den FamilienServiceBüros steht Berlinerinnen und Berlinern bei Fragen rund um die Familie und um die Beantragung von Leistungen eine niedrigschwellige Anlaufstelle im Jugendamt zur Verfügung. Im FamilienServiceBüro werden die Anliegen von Familien an einem zentralen Ort durch freundliche und kompetente Mitarbeitende wertschätzend aufgenommen und zielführend begleitet. Kinder, Jugendliche und Eltern werden hier über alles, was im Bezirk für sie angeboten wird, informiert und bei Bedarf qualifiziert beraten.

- Erstberatung und Informationsweitergabe zur Antragsstellung nach Bundeselterngeld - und Elternzeitgesetz (BEEG), Unterhaltsvorschussgesetz (UVG) und Kindertagesförderungsgesetz (KitaFöG)
- allgemeine Beratung zur Beurkundung der Vaterschaft, Mutterschaft und gemeinsamen Sorgeerklärung; Entgegennahme der erforderlichen Unterlagen zur Vorbereitung von Beurkundungen
- allgemeine Beratung zu Leistungen und Angeboten für Familien unter Berücksichtigung der jeweiligen Lebenslagen und Unterstützung bei der Kontaktaufnahme
- Bürgertelefon 115 (Second Level)

Das Bezirksamt Neukölln von Berlin bildet in vielen Bereichen Nachwuchskräfte aus, um diese auf ihre zukünftige Arbeit vorzubereiten. Bei Bedarf wird die Bereitschaft zur Anleitung von Nachwuchskräften (Auszubildende, Praktikant/-innen, Dual Studierende usw.) vorausgesetzt.

WIR BIETEN:

- eine interessante, vielfältige und gemeinwohlorientierte Tätigkeit für **die beste Stadt der Welt**, in der Sie wichtige Lebensbereiche und Belange der Einwohner/-innen Berlins **aktiv mitgestalten** können
- einen **sicheren Job** in unsicheren Zeiten mit geregelter Einkommen
- ein prämiertes Personal- und Gesundheitsmanagement mit einem **Weiterentwicklungsangebot**, in welchem Sie Ihre persönlichen Kompetenzen stetig individuell weiterentwickeln, indem Sie unsere vielfältigen Angebote der **Fort- und Weiterbildung** nutzen und sich so **Karrierechancen** eröffnen
- die kostenfreie Nutzung einer **externen Beratung für Mitarbeitende**
- eine **lebensphasenorientierte Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben**, im Rahmen der dienstlichen Möglichkeiten: flexible Arbeitszeitgestaltung (Gleitzeit), Teilzeitbeschäftigung oder im Rahmen der dienstlichen Möglichkeiten alternierende und mobile Telearbeit
- 1 h Dienstbefreiung pro Woche für die Nutzung einer Vielfalt betrieblich geförderter **Sportangebote**
- **30 Tage Urlaub** im Jahr
- betriebliche **Altersvorsorge**
- ein **kollegiales und kreatives Arbeitsumfeld** in einer vielfältigen, toleranten und weltoffenen Verwaltung, in der wir uns für Chancengleichheit einsetzen
- **bezuschusstes Firmenticket** / Hauptstadtzulage

QUALIFIKATIONEN

Formale Voraussetzungen:

Abgeschlossener Verwaltungslehrgang I (VL I) **oder** abgeschlossene Berufsausbildung zur/zum:

- Verwaltungsfachangestellte/-r **oder**
- Kauffrau/-mann für Büromanagement **oder**
- Fachangestellte/-r bzw. Kauffrau/-mann für Bürokommunikation **oder**
- Bürokauffrau/-mann **oder**
- Fachangestellte/-r für Arbeitsmarktdienstleistungen **oder**
- Justizfachangestellte/-r **oder**
- Sozialversicherungsfachangestellte/-r **oder**
- Rechtsanwaltsfachangestellte/r **oder**
- Notarfachangestellte/-r **oder**
- Bürogehilfe/-in

Fachliche Kompetenzen:

Sehr wichtig:

- Kenntnisse des SGB I – Allgemeiner Teil –, insbesondere §§ 8 (Kinder- und Jugendhilfe),

14 (Beratung), 15 (Auskunft), 16 (Antragstellung), 27 (Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe), 30 (Geltungsbereich des SGB I), § 35 (Sozialgeheimnis), 38 (Rechtsanspruch), 39 (Ermessensleistungen), 60 (Mitwirkung des Leistungsberechtigten: Angabe von Tatsachen)

- Kenntnisse des SGB X – Sozialverwaltungsverfahren und Sozialdatenschutz –, insb. §§ 31 ff (Verwaltungsakt), 67 ff (Schutz der Sozialdaten)
- Kenntnisse im Umgang mit Fachsoftware: mehrere Module im IT-Fachverfahren im ISBJKita, EGPLUS und SoPart Modul 3 (Unterhaltsvorschuss/Beistandschaften/Beurkundungen)
- Kenntnisse über die Gesetze der Berliner Verwaltung und die dazu gehörigen Verwaltungs-, Ausführungs- und Durchführungsvorschriften (z. B. AZG, VwVfG, VwVfG Berlin, VwZG, VwGO (§ 114), GGO I)

Fachliche Kompetenzen, die zum Zeitpunkt der Einstellung noch nicht vorliegen, können, sofern sie nicht unabdingbar sind, im Rahmen der Einarbeitung nachträglich erworben werden. Die grundsätzliche Bereitschaft dafür wird vorausgesetzt.

Außerfachliche Kompetenzen:

Unabdingbar:

- Sie sind offen für Veränderungen und Neues (Leistungs-, Lern- und Veränderungsfähigkeit)
- Ihr Umgang mit Kolleg/-innen, Kund/-innen und anderen ist stets freundlich und lösungsorientiert (Dienstleistungsorientierung)

Sehr wichtig:

- Sie behalten den Überblick und es bringt Sie nichts so leicht aus der Fassung (Organisationsfähigkeit)
- Sie konzentrieren sich stets auf das angestrebte Ziel (Ziel- und Ergebnisorientierung)
- Sie treffen auch in schwierigen Situationen klare Entscheidungen und übernehmen Verantwortung (Entscheidungsfähigkeit)

Das Anforderungsprofil ist Bestandteil der Stellenausschreibung und als Anlage beigelegt. Es gibt detailliert wieder, welche fachlichen und außerfachlichen Kompetenzen die zu besetzende Stelle erfordert. Demnach ist es die Grundlage für die Auswahlentscheidung.

ANSPRECHPERSONEN:

Rund um das Aufgabengebiet:

Frau Lieberam
030/90239-2060

Rund um das Bewerbungsverfahren:

Frau Fakih
030/90239-2055

BEWERBUNGSANSCHRIFT:

Fühlen Sie sich angesprochen? Bei Interesse bewerben Sie sich bitte innerhalb der angegebenen Bewerbungsfrist unter Angabe der Kennzahl online unter

<https://www.karriereportal-stellen.berlin.de/sachbearbeitung-im-familienservicebuero-mwd-de-j64159.html?agid=59> über das Karriereportal, der zentralen Bewerbungsplattform der Berliner

Verwaltung. Bewerbungen per Post oder Mail werden ebenfalls berücksichtigt – weitere Kontaktdaten finden Sie unter <https://www.berlin.de/ba-neukoelln/politik-und-verwaltung/service-und-organisationseinheiten/personal/zentrales-bewerbungsbuero/artikel.957319.php>.

Bei Fragen oder Problemen stehen wir Ihnen im Zentralen Bewerbungsbüro jederzeit gerne zur Seite!

Im Zusammenhang mit der Durchführung des Auswahlverfahrens und ggf. der Einstellung werden die Daten der Bewerbenden elektronisch gespeichert und verarbeitet [gem. § 6 Abs. 1 EU-DSVGO]. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nicht.

DER BEWERBUNG IST BEIZUFÜGEN:

- ein Bewerbungsschreiben
- ein lückenloser tabellarischer Lebenslauf
- ein aktuelles qualifiziertes Arbeitszeugnis/Leistungsbericht und alle für das Aufgabengebiet relevanten Arbeitszeugnisse/Leistungsberichte
- Abschlusszeugnis Ihrer Berufsausbildung
- ggf. Abschlusszeugnis des VL I
- bei Qualifizierungen die nicht in der Bundesrepublik Deutschland erlangt wurden: eine Gleichwertigkeitsbescheinigung und beglaubigte Übersetzung Ihres Abschlusses (s. Informationen über QR Code)

Die **vollständigen Bewerbungsunterlagen** sind **in deutscher Sprache** einzureichen.

Beschäftigte (auch ehemalige) aus dem öffentlichen Dienst fügen zudem bitte das Formular „Einverständniserklärung zur **Einsichtnahme in die Personalakte**“ bei.

Alle Unterlagen sind von Ihnen, unabhängig von der Abforderung einer Personalakte durch die ausschreibende Dienststelle, einzureichen.

Bewerbungen von Frauen sind ausdrücklich erwünscht.

Weitere Hinweise und Informationen zum Bewerbungsprozess finden Sie unter folgendem Link:

www.berlin.de/typischneukoelln/warum-neukoelln/wir-freuen-uns-auf-ihre-bewerbung-1349172.php



Anforderungsprofil Sachbearbeitung im FamilienServiceBüro	Ersteller/in: Frau Dettmer (StellenZ): Jug Dir
	[FP1]Stand: 07/2025

Dienststelle: Bezirksamt Neukölln von Berlin
Geschäftsbereich: Jugend
Amt: Jugendamt
Bereich: Familienservicebüro

1.	Beschreibung des Arbeitsgebietes: Sachbearbeitung im FamilienServiceBüro (65%) <ul style="list-style-type: none"> • erteilen von Informationen und Auskünften als Erstanlaufstelle für Bürger/-innen • Durchführung der Sprechstunden im FamilienServiceBüro mit Vor- und Nachbereitung • Antragsannahme und Prüfung auf Vollständigkeit nach den Vorschriften des BEEG, UVG, KitaFöG • Unterstützung bei der Antragsstellung und Annahme von Unterlagen • Bestätigung des Antragseinganges zur Vorlage bei Dritten • Zuständigkeitsklärung, Weiterverweisung an andere Fachbereiche • Kontrolle und Vervollständigung des an die Bürger/-innen herauszugebenden Informationsmaterials • Vor- und Nachbereitung der Sprechstunde • Informationen für Antragsteller/-innen über die vorschulische Sprachförderung in Kindertagesstätten und Kindertagespflegestellen (Sprachlerntagebuch) • Informationen zu Bildung und Teilhabe/ Berlin-Pass, Kitaessen, Kitatagesausflügen und Mittagessen bei Hortbetreuung • Information zum Aufgabenspektrum der Beistände hinsichtlich der Unterhaltsfestsetzung, -titulierung und -einziehung für minderjährige und volljährige (auch privilegierte volljährige) Kinder • Informationen zur Ausstellung von Negativbescheinigungen • Erteilung von Hinweisen zu Zuständigkeiten im Fachbereich Jug ZF 4 • Information und Auskunft zum Kitaplatznachweis • Information zu Angeboten der Familienförderung im Bezirk • Information zu Angeboten der Kinder- und Jugendhilfe im Bezirk • führen von Monats- und Jahresstatistiken (Anzahl der Antragsausgaben, der Antragsannahmen, der Auskünfte, der Beratungen)
-----------	---

Beratung (35%)

Die Beratung der im FamilienServiceBüro vorstelligen Kund/-innen soll grundsätzlich ganzheitlich erfolgen. Dies erfordert aktives Zuhören, interessiertes Nachfragen, eine Abstraktionsfähigkeit der Berater/-innen und ein allumfassendes Wissen um Angebote und Unterstützungsleistungen für Familien in Neukölln. Analoges gilt für die Beratung per Telefon und E-Mail.

- Erstberatung und Informationsweitergabe zur Antragsstellung nach Bundeselterngeld - und Elternzeitgesetz (BEEG), Unterhaltsvorschussgesetz (UVG) und Kindertagesförderungsgesetz (KitaFöG)
 - Information zu den jeweils aktuellen gesetzlichen Grundlagen, Anspruchsberechtigungen und Voraussetzungen der Leistungsbewilligung
 - Zuständigkeitsprüfung
 - Unterstützung bei der Antragstellung (Antrag plus notwendige Unterlagen)
 - Organisation und Abrechnung von Sprachmittlerleistungen
 - Weiterleitung des vollständigen Antrags in die entsprechenden Abteilungen
 - Auskunft über den Bearbeitungsstand in den jeweiligen Abteilungen (über das IT Fachverfahren)
- allgemeine Beratung zur Beurkundung der Vaterschaft, Mutterschaft und gemeinsamen Sorgeerklärung; Entgegennahme der erforderlichen Unterlagen zur Vorbereitung von Beurkundungen
 - Information zu den jeweils aktuellen gesetzlichen Grundlagen, Anspruchsberechtigungen und Voraussetzungen der Leistungsbewilligung
 - Zuständigkeitsprüfung
 - Unterstützung bei der Antragstellung (Antrag plus notwendige Unterlagen)
 - Organisation und Abrechnung von Sprachmittlerleistungen
 - Terminvereinbarung für Beistandschaften
 - Ausstellung von Negativbescheinigungen
 - Auskunft über den Bearbeitungsstand in den jeweiligen Abteilungen (über das IT Fachverfahren)
- allgemeine Beratung zu Leistungen und Angeboten für Familien unter Berücksichtigung der jeweiligen Lebenslagen und Unterstützung bei der Kontaktaufnahme / Terminvereinbarung in Bezug auf
 - Leistungen des Jugendamts (Regionale Soziale Dienste, Spezialdienste wie Jugendgerichtshilfe, Pflegekinderhilfe, Kinderschutzteam, Teilhabefachdienst Jug, Schuldistanzteam, Jugendberufshilfe)
 - Leistungen des Gesundheitsamts (insb. Kinder- und Jugendgesundheitsdienst)
 - Angebote der Frühen Hilfen (Babykurse, Ehrenamtsprojekte u.v.m.)
 - Angebote der Familienförderung (Familienzentren, Stadtteilmütter, Aufsuchende Elternhilfe, Angebote im Sozialraum, aufsuchende Angebote etc.)
 - Angebote der Kinder- und Jugendarbeit (Kinderclubs, Jugendfreizeiteinrichtungen, Mädchenzentren, Streetwork)
 - Beratungsangebote bei spezifischen Problemlagen (beispielsweise Schulschwierigkeiten, Trennung und Scheidung, häusliche Gewalt, Verhaltensauffälligkeiten, Erziehungsschwierigkeiten, Schwierigkeiten mit dem Jobcenter, etc.)

- Bürgertelefon 115 (Second Level)

Hinweis:

Hinter dem Bürgertelefon steht die Nummer „115“. Zunächst werden alle Anfragen zum/r Kitagutschein / ergänzenden Förderung und Betreuung (Hort), Elterngeld, Unterhaltsvorschuss, Beistandschaft, Beurkundungen in der Zentrale des Bürgertelefons beantwortet. Können die Fragen dort nicht beantwortet werden, werden sie an die zuständigen Bezirke weitergeleitet. Hierfür steht der Second Level mit den Mitarbeiter/-innen als Ansprechpartner/-in bereit. Hier sollen die Fragen abschließend beantwortet werden, ggf. müssen diese an den Third Level (Sachbearbeitung in den unterschiedlichen Fachbereichen) zur abschließenden Bearbeitung weitergegeben werden.

2.	Bewertung des Aufgabengebietes & formale Anforderungen (tarifrechtliche)								
2.1.	Bewertung des Aufgabengebietes								
	EntGr.	E 8	Fgr.	Teil:	I	Abschn.		UA	der Anlage A zum TV-L
2.2.	formale Anforderungen (tarifrechtliche)								
	Abgeschlossener Verwaltungslehrgang I (VL I) oder abgeschlossene Berufsausbildung zur/zum: <ul style="list-style-type: none">• Verwaltungsfachangestellte/-r oder• Kauffrau/-mann für Büromanagement oder• Fachangestellte/-r bzw. Kauffrau/-mann für Bürokommunikation oder• Bürokauffrau/-mann oder• Fachangestellte/-r für Arbeitsmarktdienstleistungen oder• Justizfachangestellte/-r oder• Sozialversicherungsfachangestellte/-r oder• Rechtsanwaltsfachangestellte/r oder• Notarfachangestellte/-r oder• Bürogehilfe/-in								

3. Leistungsmerkmale					
3.1. Fachkompetenzen		Gewichtungen*			
		4	3	2	1
3.1.1	Kenntnisse der Aufbau- und Ablauforganisation der Berliner Verwaltung, insbesondere des Bezirksamtes Neukölln			X	
3.1.2	Kenntnisse des SGB I – Allgemeiner Teil –, insbesondere §§ 8 (Kinder- und Jugendhilfe), 14 (Beratung), 15 (Auskunft), 16 (Antragstellung), 27 (Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe), 30 (Geltungsbereich des SGB I), § 35 (Sozialgeheimnis), 38 (Rechtsanspruch), 39 (Ermessensleistungen), 60 (Mitwirkung des Leistungsberechtigten: Angabe von Tatsachen)		X		
3.1.3	Kenntnisse des SGB VIII – Kinder- und Jugendhilfe –, insb.: §§ 55 (Wunsch- und Wahlrecht), 22 ff (Förderung von Kindern in Tageseinrichtungen und Kindertagespflege), 85 ff (Örtliche Zuständigkeit) und 90 ff (Kostenbeteiligung) sowie des Gesetz zur Ausführung des Kinder- und Jugendhilfegesetzes (AG KJHG)			X	
3.1.4	Kenntnisse des SGB X – Sozialverwaltungsverfahren und Sozialdatenschutz –, insb. §§ 31 ff (Verwaltungsakt), 67 ff (Schutz der Sozialdaten)		X		
3.1.5	Kenntnisse des Kindertagesförderungsgesetz (KitaFöG) sowie der Kindertagesförderungsverordnung (VOKitaFÖG)			X	
3.1.6	Kenntnisse über die Gesetze der Berliner Verwaltung und die dazu gehörigen Verwaltungs-, Ausführungs- und Durchführungsvorschriften (z. B. AZG, VwVfG, VwVfG Berlin, VwZG, VwGO (§ 114), GGO I)		X		
3.1.7	Kenntnisse Schulgesetz (SchulG) und Schülerförderungs- und -betreuungsverordnung (SchüFöVO)			X	
3.1.8	Kenntnisse des Bundeselterngeld- und Elternzeitgesetzes (insbes. § 1 Abs. 1 BEEG), des Unterhaltsvorschussgesetzes (insbes. § 1 UVG)			X	
3.1.9	Kenntnisse zu Beistandschaften, Vaterschaftsanerkennungen, Mutterschaftsanerkennungen, der Sorgeerklärungen, der Ausstellung von Negativbescheinigungen und im Unterhaltsrecht, insbesondere Buch 4 -Familienrecht- (BGB) und BeurkG			X	
3.1.10	Kenntnisse im Verfahren der Erstellung von Negativbescheinigungen einschl. Sorgerechtsregisterpflege			X	
3.1.11	Kenntnisse der Zuständigkeitsprüfung (SGB VIII, AVZustJug, AVZustSoz etc.)				X
3.1.12	Kenntnisse der Jugendhilfeangebote im Bezirk (Leistungen des Jugendamts und der freien Träger (Kinder- und Jugendfreizeiteinrichtungen, Angebote der Frühen Hilfen, Angebote der Familienförderung, Beratung bei den unterschiedlichsten spezifischen Problemlagen)			X	
3.1.13	Kenntnisse der Wege und Abläufe im Bereich Schule sowie der Angebote des SIBUZ)				X

3.1.14	Kenntnisse im Umgang mit Fachsoftware: mehrere Module im IT-Fachverfahren im ISBJ-Kita, EGPLUS und SoPart Modul 3 (Unterhaltsvorschuss/Beistandschaften/Beurkundungen)		X		
3.1.15	Kenntnisse im Umgang mit Softwarelösungen für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Datenbanken, Präsentationen und E-Mail (bspw. Word, Excel, PowerPoint, Outlook); Internet- und Intranetkenntnisse				X
3.1.16	Kenntnisse des Berliner Datenschutzgesetzes (BlnDSG), der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) sowie des Informationsfreiheitsgesetzes (IFG)				X
3.1.17	Kenntnisse über den Gender-Mainstreaming-Ansatz und das Anliegen der interkulturellen Öffnung der Verwaltung (z. B. PartIntG, bezirkliches Integrationsprogramm...)				X
3.1.18	Kenntnisse des Antidiskriminierungsrechts und entsprechender Fördergesetze (AGG, LADG, VV Inklusion behinderter Menschen, PartMigG, LGG, LGBG, UntSexIdGlG etc.)				

3.2	Persönliche Kompetenzen	Gewichtungen*			
		4	3	2	1
3.2.1	Leistungs-, Lern- und Veränderungsfähigkeit	X			
	► 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.				
	• 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				
	• bildet sich anforderungsgerecht fort				
	• arbeitet selbständig mit wenig Anleitungsaufwand				
	• beschafft sich selbständig alle notwendigen und verfügbaren Informationen für Entscheidungen				
3.2.2	Organisationsfähigkeit		X		
	► Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren.				
	• setzt sinnvolle Prioritäten				
	• koordiniert Arbeitsabläufe sach-, zeit- und personengerecht				
	• handelt systematisch und strukturiert				
	• legt Arbeitsergebnisse zu einem für den Arbeitsablauf zweckmäßigen Zeitpunkt vor				
	• behält den Überblick				

3.2.3	Ziel- und Ergebnisorientierung ► Fähigkeit, Denken und Handeln auf ein gewünschtes Ziel hin auszurichten und die erforderlichen Ressourcen effizient einzusetzen.		X		
	• denkt und handelt vorausschauend				
	• setzt sich realistische Ziele und Schwerpunkte				
	• hält Vorgaben/ Vereinbarungen ein				
	• nutzt vorhandene Informationen, Kontakte und Expertenwissen				
	• handelt wirtschaftlich				
	• erkennt Zusammenhänge, Wechselwirkungen und Folgen				
	• ist verbindlich				
3.2.4	Entscheidungsfähigkeit ► Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen.		X		
	• 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				
	• sucht Lösungen/Alternativen, die beiden Seiten dienen				
	• berücksichtigt auch neue Nebenaspekte, ohne die wesentlichen Gesichtspunkte aus dem Blick zu verlieren				
3.2.5	Einfühlungsvermögen/ Empathie ► Fähigkeit, sich in die Einstellung anderer Menschen hineinzusetzen.			X	
	• zeigt situationsangemessene Umgangsformen				
	• nimmt die Gefühle und Bedürfnisse anderer ernst				
	• erkennt zwischenmenschliche Konflikte und reagiert angemessen				
	• kann in unklaren Situationen besonnen handeln				
3.2.6	Innovationsfähigkeit/ Kreativität ► Fähigkeit, Entwicklungstendenzen zu erkennen, Ideen zu entwickeln und diese zukunftsorientiert umzusetzen.			X	
	• ist Neuem gegenüber aufgeschlossen				
	• bewertet Alternativen nach ihrer Zukunftsorientierung				
	• arbeitet am Einsatz neuer Arbeitsmethoden mit und äußert auch unkonventionelle Ideen				
	• nutzt neue Informationen, Instrumente und Medien zur Problemlösung				
	• löst sich von gewohnten Denk- und Handlungsweisen				

3.3	Sozialkompetenzen	Gewichtungen*			
		4	3	2	1
3.3.1	Kommunikationsfähigkeit ► Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen.		X		
	• geht auf andere zu, zeigt Interesse an anderen				
	• hält Blickkontakt				
	• ist in Mimik und Gestik authentisch				
	• hört aktiv zu				
	• erfragt die Meinung anderer				
	• integriert Meinungen und sucht nach Kompromissen (im Gruppengespräch)				
	• argumentiert situations- und personenbezogen				
	• schätzt eigene Wirkung auf andere realistisch ein				
	• formuliert schriftliche Sachverhalte übersichtlich und eindeutig				
	• gliedert Vorträge, Konzepte u. ä. thematisch übersichtlich				
3.3.2	Kooperationsfähigkeit ► Fähigkeit, sich konstruktiv respektvoll mit anderen auseinanderzusetzen und partnerschaftlich zusammen zu arbeiten sowie Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben.		X		
	• verhält sich hilfsbereit und kollegial				
	• arbeitet konstruktiv und aufgeschlossen mit anderen zusammen				
	• hält sich an Absprachen				
	• ist loyal und vertrauenswürdig				
	• geht notwendigen Konflikten nicht aus dem Weg				
	• akzeptiert Kritik anderer und setzt sich damit auseinander				
	• fördert die fachliche und persönliche Zusammenarbeit in Teams				
	• greift anderer Ideen und Vorschläge auf und führt sie weiter				
	• sucht und nutzt den Einsatz der Stärken anderer für die Erreichung vereinbarter Ziele				
	• gibt eigene Erfahrungen gern an andere weiter				
	• hält Vereinbarungen ein				
	• interessiert sich für eigene und andere Aufgabenfelder				
3.3.3	Dienstleistungsorientierung ► Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für den/die externen und internen Kundinnen und Kunden zu begreifen.	X			
	• berät sachlich (zu Alternativen, Nutzen, Risiken, Folgen) und bietet geeignete Dienstleistung an				
	• richtet die Arbeit systematisch auf die Interessen von Kundinnen und Kunden aus				
	• kann mit Bürger/-innen, politischen Gremien und gesellschaftlichen Institutionen umgehen				
	• findet im Umgang mit Kundinnen und Kunden den richtigen Ton				

3.3.4	Diversity-Kompetenz				
	<ul style="list-style-type: none"> ► 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. 			X	
	<ul style="list-style-type: none"> • berücksichtigt Kenntnisse der Lebens- und Bedarfslagen verschiedener gesellschaftlicher Gruppen und deren strukturellen Diskriminierungserfahrungen 				
	<ul style="list-style-type: none"> • zeigt Offenheit und Respekt gegenüber unterschiedlichen Erfahrungshintergründen und Lebensweisen (Wertschätzung von Vielfalt) 				
	<ul style="list-style-type: none"> • wirkt aktiv darauf hin, bestehende (strukturelle) Barrieren abzubauen 				
	<ul style="list-style-type: none"> • begegnet Menschen verschiedenster Herkunft aufgeschlossen 				
	<ul style="list-style-type: none"> • wertet Daten, Fakten und Konzepte (geschlechter-) differenziert aus 				
	<ul style="list-style-type: none"> • erkennt vorhandene und potenzielle Diskriminierungsstrukturen und wirkt ihnen entgegen 				
3.3.5	<ul style="list-style-type: none"> • vermeidet Generalisierungen und Stereotype 				
	Migrationsgesellschaftliche Kompetenz				
	<ul style="list-style-type: none"> ► umfasst die Fähigkeit gemäß § 3 Absatz 4 PartMigG <ol style="list-style-type: none"> 1. bei Vorhaben, Maßnahmen und Programmen die Auswirkungen auf Personen mit und ohne Migrationsgeschichte beurteilen und ihre Belange berücksichtigen zu können, 2. die durch Diskriminierung und Ausgrenzung von Personen mit Migrationsgeschichte entstehenden teilhabehemmenden Auswirkungen zu erkennen und zu überwinden sowie 3. insbesondere im beruflichen Kontext Personen mit Migrationsgeschichte respektvoll und frei von Vorurteilen und Diskriminierung zu behandeln. 			X	
	<ul style="list-style-type: none"> • weiß um und berücksichtigt die besonderen Situationen von Menschen mit Migrationsgeschichte, die z. B. durch prekäre Aufenthaltssituation, Diskriminierungserfahrungen, Mehrsprachigkeit usw. geprägt sein kann 				
	<ul style="list-style-type: none"> • ist offen und respektvoll gegenüber Menschen unterschiedlicher Herkunft und Prägung 				
	<ul style="list-style-type: none"> • berücksichtigt die Vielschichtigkeit der Gesellschaft 				
	<ul style="list-style-type: none"> • ist sich Unterschiede bewusst und berücksichtigt diese bei der Gesprächsführung 				
	<ul style="list-style-type: none"> • richtet die Aufgabenwahrnehmung bedarfs- und zielgruppengerecht aus 				
	<ul style="list-style-type: none"> • erkennt Benachteiligungen als Folge eigenen Handelns und wirkt dem entgegen 				

*) 4 unabdingbar 3 sehr wichtig 2 wichtig 1 erforderlich