

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. Es erhielt unter anderem den „Ausbildungspreis“, den „Health Award“ und den „Deutschen Unternehmenspreis Gesundheit“, welcher die enge und innovative Verzahnung von Gesundheitsmanagement, Personalentwicklung und Arbeitsschutz würdigt. Zudem wurde das Bezirksamt mit dem Gütesiegel „familienfreundlicher Arbeitgeber Land Berlin“ ausgezeichnet, was das besondere Engagement für die Vereinbarkeit von Familie, Pflege und Beruf hervorhebt. Weitere umfangreiche Informationen dazu finden Sie unter dem folgendem Link:

<https://berlin.de/gfa>.

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

Geschäftsbereich:	Ordnung
Bezeichnung:	Sachbearbeitung in der Leitstelle des Ordnungsamtes (Allgemeiner Ordnungsdienst (AOD)) (m/w/d)
Kennzahl:	26_081_AOD_LS
Eingruppierung:	E 6 TV-L
Stellenumfang:	Vollzeit
Besetzbar ab:	sofort
Bewerbungsfrist:	24.04.2026

ARBEITSGEBIET:

Sachbearbeitung in der Leitstelle für den Fachbereich AOD, VÜD und PRK im Schichtdienst unter bedarfsgerechter Einbeziehung von Wochenenden und Feiertagen

- Anliegen- und Beschwerdemanagement in direkter Abstimmung mit den Dienstgruppenleitungen und/ oder der Bereichsleitung, auch anderer Fachbereiche und Ämter
- Beauftragung Dritter, z. B. Berliner Stadtreinigung (BSR) mit der Ausführung von Ersatzvornahmen zur Gefahrenabwehr bei Gefahr im Verzug, ggf. auch Entscheidung hierüber, soweit nicht der Leitung vorbehalten
- Weitergabe fachlicher und außerfachlicher Informationen an die Kolleginnen und Kollegen des gesamten Außendienstes
- Mitarbeit bei der Jahreseinsatzplanung/ Rahmendienstplanung für die Außendienstkräfte in Abstimmung mit der Bereichs- und Dienstgruppenleitung
- Mitarbeit bei der Vor- und Nachbereitung von Schwerpunkteinsätzen des gesamten Außendienstes

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.

Hinweise:

Wir setzen voraus:

- uneingeschränkte Schichttauglichkeit
- erfolgreiche Absolvierung des Grundlehrgangs für den Allgemeinen Ordnungsdienst
- regelmäßige Fort- und Weiterbildung in den einschlägigen (Rechts-) Gebieten

Der Dienst- bzw. Arbeitsort befindet sich in der Juliusstr. 67/68, 12051 Berlin.

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 regeltem 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**
- 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:

abgeschlossene Berufsausbildung zur/zum:

- Verwaltungsfachangestellten **oder**
- Justizfachangestellten **oder**
- Rechtsanwalts- und Notarfachangestellten **oder**
- Leitstellendisponent/-in **oder**
- eine andere vergleichbare abgeschlossene kaufmännische bzw. verwaltungsnahe Berufsausbildung **oder**

- abgeschlossener Verwaltungslehrgang I (VL I)

Bewerbende, die einen nächsthöheren Abschluss nachweisen, welcher gleichzeitig inhaltlich gleichwertig zum geforderten Abschluss entsprechend der formalen Voraussetzungen ist, werden für das Verfahren ebenfalls berücksichtigt.

Wünschenswert:

Nachweis einer mindestens zweijährigen Berufserfahrung im Kundendienst (im Öffentlichen Dienst und/oder in der Privatwirtschaft).

Nachweis einer mindestens einjährigen Tätigkeit in der Büroorganisation.

Fachliche Kompetenzen:

Sehr wichtig:

- Kenntnisse der Aufbau- und Ablauforganisation der Berliner Verwaltung, insbesondere des Bezirksamtes Neukölln
- Kenntnisse über die Gesetze der Berliner Verwaltung und die dazu gehörigen Verwaltungs-, Ausführungs- und Durchführungsvorschriften (z. B. AZG, VwVfG, VwVfG Berlin, VwVG, VwZG, GGO u. a.)
- Kenntnisse des allgemeinen Ordnungswidrigkeitenrechts, der angrenzenden Rechtsgebiete und des Gefahrenabwehrrechts (OWiG, StPO, StGB, UZwG, ASOG Bln, ZustKatOrd, BGB u. a.)
- Kenntnisse über Aufbau und Zuständigkeiten des Ordnungsamtes

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:

- Ihre selbstständige, strukturierte Arbeitsweise und eine hohe Qualitätsorientierung zeichnet Sie aus (Strukturiertes Handeln)
- Sie arbeiten gerne eigenverantwortlich und zielorientiert und zeichnen sich durch Ihre Kommunikationsstärke, Flexibilität und hohe Kundenorientierung aus (Dienstleistungsorientierung)
- Sie können selbstbewusst eine eigenständige, von anderen abweichende Meinung vertreten und dabei plausibel argumentieren (Durchsetzungsfähigkeit)

Sehr wichtig:

- Sie können Ihr gewohntes Denken und Handeln an neue veränderte Situationen anpassen. Ebenso können Sie neue Aufgaben, Herausforderungen annehmen und sich ohne Angst mit Ihnen auseinandersetzen (Leistungs-, Lern- und Veränderungsfähigkeit)

- Sie erledigen Arbeitsaufträge gewissenhaft, gründlich, vollständig und verlässlich. Hierbei wahren Sie den Überblick, achten auf geordnete Unterlagen und auf die Dokumentation von Vorgängen und wichtigen Details (Organisationsfähigkeit)

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 Reim
030/90239-3157

Rund um das Bewerbungsverfahren:

Frau Alperstädt
030/90239-2984

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-in-der-leitstelle-des-ordnungsamtes-allgem-de-j65898.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/Leistungsbeurteilung und alle für das Aufgabengebiet relevanten Arbeitszeugnisse/Leistungsbeurteilungen
- ggf. Abschlusszeugnis und Abschlussurkunde Ihrer Berufsausbildung bzw. Ihres Studiums
- ggf. das Diploma Supplement bzw. die Modulübersicht
- 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.

Bei der Besetzung von Stellen, in denen Frauen unterrepräsentiert sind, werden diese bei gleicher Qualifikation vorrangig berücksichtigt. 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 in der Leitstelle des Ordnungsamtes (Allgemeiner Ordnungsdienst)	Ersteller/-in: Herr Kolb / Frau Reim StellenZ.: AOD L / ZD 2 Stand: 02/2026
--	---

Dienststelle:	Bezirksamt Neukölln von Berlin
Geschäftsbereich:	GB III Ordnung
Amt:	Ordnungsamt
Fachbereich:	Allgemeiner Ordnungsdienst

1.	Beschreibung des Arbeitsgebietes: Sachbearbeitung in der Leitstelle für den Fachbereich AOD, VÜD und PRK im Schichtdienst unter bedarfsgerechter Einbeziehung von Wochenenden und Feiertagen - Anliegen- und Beschwerdemanagement in direkter Abstimmung mit den Dienstgruppenleitungen und/ oder der Bereichsleitung, anderer Fachbereiche und Ämter • Entgegennahme von Anliegen, Anzeigen, Beschwerden, Störungsmeldungen und Aufträgen der verschiedenen Akteure (Bürger/-innen, externe Behörden, Polizei, andere Stellen des Hauses) über sämtliche Eingangskanäle (Telefon, BOS-Funk, E-Mail, Fax, AMS, Ordnungsamt Online, Post), Umwandlung in entsprechende Prüfaufträge, Priorisierung nach Kategorien und Zuständigkeiten sowie Zuweisung an einzelne Kolleginnen und Kollegen oder Teams des gesamten Außendienstes • Beantwortung von Anfragen und Stellungnahmen, sofern nicht der Bereichs- oder Amtsleitung vorbehalten • Bearbeitung externer Anfragen zum Bearbeitungsstand der Anliegen und Beschwerden von Bürger/-innen - soweit nicht der Bereichs- oder Amtsleitung vorbehalten • Beantwortung telefonischer Beschwerden über die Handlungsweise von Kolleginnen und Kollegen, sofern nicht der Bereichs- oder Amtsleitung vorbehalten • Zuarbeit für die Bearbeitung von Dienstaufsichtsbeschwerden • telefonische Auskünfte und Beratung von Bürger/-innen (Bürgertelefon) über die Zuständigkeiten des Ordnungsamtes, des Bezirksamtes sowie anderer Behörden und Einrichtungen • telefonische Auskünfte und Beratung zu den Lebenslagen, die in der Zuständigkeit des Ordnungsamtes liegen (Bürgertelefon) - Beauftragung Dritter, z. B. Berliner Stadtreinigung (BSR) mit der Ausführung von Ersatzvornahmen zur Gefahrenabwehr bei Gefahr im Verzug, ggf. auch Entscheidung hierüber, soweit nicht der Leitung vorbehalten - Weitergabe fachlicher und außerfachlicher Informationen an die Kolleginnen und Kollegen des gesamten Außendienstes sowie an andere Fachbereiche des Ordnungsamtes - Mitarbeit bei der Jahreseinsatzplanung/ Rahmendienstplanung für die Außendienstkräfte in Abstimmung mit der Bereichs- und Dienstgruppenleitung
----	---

- operative Aufstellung und Fortschreibung des Dienstplanes
 - Urlaubsplanung
 - AZK- Tage
 - Überstunden
 - Personaleinsatzplanung für Sondereinsätze in Abstimmung mit den Vorgesetzten
 - Überwachung und Meldung von Kolleg/-innen des gesamten Außendienstes bezüglich Abwesenheitszeiten (z. B. Urlaub/ Krankheit/ Fortbildung)
 - Überwachung der Teilnahmen am Dienstsport
- Entgegennahme und Prüfung der Jahresurlaubsplanung für den gesamten Außendienst unter Berücksichtigung der Sozialverträglichkeit, der Wünsche der Kolleginnen und Kollegen sowie der Sicherstellung des Dienstbetriebes
- Sicherstellung der Aufgaben der Leitstelle für den gesamten Außendienst, insbesondere:
 - Fuhrparkplanung in enger Abstimmung mit den Fuhrparkbeauftragten und dem Bereich Zentraler Dienst, einschließlich Fahrzeugausgabe und -rücknahme, Kontrolle der Fahrtenbücher und Nutzungsprotokolle, Überwachung der Einhaltung der vorgegebenen Reinigungsintervalle der Fahrzeuge sowie Prüfung der Fahrzeuge auf Schäden, Meldung von Mängeln, Vollständigkeit der Fahrzeugausstattungen
 - Materialverwaltung (Diensthandys, BOS-Funkgerät, Kameras, Bedarfsmaterial und sonstige Ausstattung) einschließlich Ausgabe an den gesamten Außendienst, Bestandsüberwachung und Störungsmanagement
 - MDE- Betreuung (dezentraler IT- Verfahrensbetreuer)
 - Postverteilung- und Weiterleitung
 - Terminüberwachung bei Gerichtsterminen und bei Gegenäußerungsersuchen in Ordnungswidrigkeitenverfahren für die Kolleginnen und Kollegen des gesamten Außendienstes
 - Durchführen elektronischer Abfragen zu Einwohnermeldedaten, Kraftfahrzeughalterdaten, dem Liegenschaftskataster und aus dem Gewerbezentralregister für die Mitarbeiter/-innen des gesamten Außendienstes
 - inhaltliche Überprüfung schriftlicher Anzeigen (insbesondere StVO), Weiterleitung an die zuständigen Stellen (Zentrale Verfahrensbearbeitung (ZVB), Polizei, Hauptzollamt u. a.)
 - Prüfung und Berechnung der Zeitzuschläge für den gesamten Außendienst (§ 8 TV-L)
 - Terminüberwachung der rechtzeitigen Abgabe von KLR- Meldebögen
 - Dienstauswertung und Statistikführung nach Vorgaben der Bereichsleitung einschließlich täglicher Zusammenführung des Berichtswesens für den Bereich
 - Sicherstellung der Fertigung der täglichen Einsatzberichte durch die Kolleginnen und Kollegen einschließlich Weitermeldung von Versäumnissen
 - Erstellung von Abschlussmails und der täglichen Streifeneinteilung
 - Dienstgebäudeangelegenheiten (Sicherung des Dienstgebäudes)
- Beauftragte/-r der Geldannahmestelle mit Abrechnung der Quittungsblöcke
- Mitarbeit bei Vor- und Nachbereitungen von Schwerpunkteinsätzen des gesamten Außendienstes

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 über die Gesetze der Berliner Verwaltung und die dazu gehörigen Verwaltungs-, Ausführungs- und Durchführungsvorschriften (z. B. AZG, VwVfG, VwVfG Berlin, VwVG, VwZG, GGO u. a.)		x		
3.1.3	Kenntnisse im Umgang mit der Fachsoftware OLMERA, eAuskunft, KBA, ALKIS, Fachanwendung AMS und SGA-VMS Management u. a.			x	
3.1.4	IT-Kenntnisse, MS-Office (Word, Excel, Outlook, PowerPoint), Internet und Intranet sowie Kenntnisse der Kommunikationsnetzwerke, BOS-Funk und der Mobilen Datenerfassungsgeräte (MDE), ggf. Digitalkamera und Mobiltelefon			x	
3.1.5	Kenntnisse des Berliner Datenschutzgesetzes (BlnDSG), der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) sowie des Informationsfreiheitsgesetzes (IFG)				x
3.1.6	Kenntnisse des Antidiskriminierungsrechts und entsprechender Fördergesetze (AGG, LADG, VV Inklusion behinderter Menschen, PartMigG, LGG, LGBG, UntSexIdGlG etc.)				x
3.1.7	Kenntnisse in den für die Aufgabenerfüllung des Außendienstes maßgeblichen Spezialgesetzen und Verordnungen, insbesondere: StVO, GewO, BerlLadÖffG, JuSchG, HundeG Bln, GrünanlG, BerlStrG, StrReinG, LImSchG, SpielV, SpielhG Bln, GastG, NRSG, KrWG, NatSchG Bln, FriedhofsG, BaumSchVO, PAngV, SprengG, VerpackG, FSchVO, IfSG sowie der Rahmenarbeitszeitregelung, der OrdnungsdiensteVO			x	
3.1.8	Kenntnisse des allgemeinen Ordnungswidrigkeitenrechts, der angrenzenden Rechtsgebiete und des Gefahrenabwehrrechts (OWiG, StPO, StGB, UZwG, ASOG Bln, ZustKatOrd, BGB u.a.)		x		
3.1.9	Kenntnisse über Aufbau und Zuständigkeiten des Ordnungsamtes		x		
3.1.10	Kenntnisse der Verwaltungsvorschriften über die Dienstkleidung und die Ausstattung der Dienstkräfte der bezirklichen Ordnungsämter				x

	► Erläuterung der Begriffe • Raum für stellenbezogene Operationalisierungen				
3.2	Persönliche Kompetenzen	Gewichtungen*			
		4	3	2	1
3.2.1	Leistungs-, Lern- und Veränderungsfähigkeit				
	► 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.		x		
	• 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				
3.2.2	Organisationsfähigkeit				
	► Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren.		x		
	• setzt sinnvolle Prioritäten				
	• koordiniert Arbeitsabläufe sach-, zeit- und personengerecht				
	• handelt systematisch und strukturiert				
	• legt Arbeitsergebnisse zu einem für den Arbeitsablauf zweckmäßigen Zeitpunkt vor				
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				
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				
	• führt Entscheidungsprozesse konsequent zum Ziel				
3.2.5	Flexibilität				
	► Fähigkeit, sich schnell auf veränderte Bedingungen, neue Anforderungen und andere Menschen einzustellen.		x		
	• stellt sich rasch auf neue Situationen ein				
	• akzeptiert Ideen/ unterschiedliche Herangehensweisen				
	• bildet sich anforderungsgerecht fort				
	• löst sich von gewohnten Denk- und Handlungsweisen				

3.2.6	Strukturiertes Handeln ► Fähigkeit, komplexe Sachverhalte zu erfassen und in logischen, geordneten und zielorientierten Gesamtzusammenhängen zu verarbeiten.	X			
	• stellt Konzepte sachlogisch vor				
	• erkennt Zusammenhänge, Wechselwirkungen und Folgen				
	• behält den Überblick				
	• trennt wichtige von unwichtigen Informationen				
3.2.7	Verhandlungs- und Argumentationsgeschick ► Fähigkeit, Fakten und Ziele mit überzeugenden Argumenten unter Berücksichtigung verschiedener Interessen sachlich und selbstbewusst zu vertreten.			X	
	• setzt sich ein Verhandlungsziel				
	• sucht Lösungen/ Alternativen, die beiden Seiten dienen				
	• berücksichtigt auch neue Nebenaspekte, ohne die wesentlichen Gesichtspunkte aus dem Blick zu verlieren				
	• zeigt Realitätssinn, Geduld und Beharrlichkeit				
3.2.8	Ausdrucksweise ► Fähigkeit, sich schriftlich und mündlich differenziert verständlich zu machen.			X	
	• stellt Gedanken mündlich präzise und flüssig dar				
	• passt sich im Ausdruck der/dem Empfänger/-in an				
	• formuliert schriftliche Sachverhalte übersichtlich und eindeutig				
	• drückt sich verständlich aus (Satzbau)				
	• gliedert Vorträge, Konzepte u. ä. thematisch übersichtlich				
	• benutzt plastische Vergleiche und kann Argumente mit anderen Worten wiederholen				
	• ist authentisch in Mimik und Gestik				
	• urteilt abwägend				
3.2.9	Selbstständigkeit ► Fähigkeit, den zur Verfügung stehenden Handlungsrahmen aktiv auszufüllen.		X		
	• arbeitet selbstständig mit wenig Anleitungsaufwand				
	• interessiert sich für eigene und andere Aufgabenfelder				
	• weiß, wann Vorgesetzte einzuschalten sind				
	• beschafft sich selbstständig alle notwendigen verfügbaren Informationen für Entscheidungen				
	• arbeitet selbstständig mit wenig Anleitungsaufwand				

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				

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				
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 ► Fähigkeit, die Vielfalt von Menschen (u. a. hinsichtlich Alter, Geschlecht, Behinderung, Migrationshintergrund, Religion, sexueller Identität) wahrzunehmen, in der Aufgabenwahrnehmung zu berücksichtigen und einen diskriminierungsfreien und wertschätzenden Umgang zu pflegen.			X	
	• begegnet Menschen verschiedenster Herkunft aufgeschlossen				
	• wertet Daten, Fakten und Konzepte (geschlechter-) differenziert aus				
	• erkennt vorhandene und potenzielle Diskriminierungsstrukturen und wirkt ihnen entgegen				
	• vermeidet Generalisierungen und Stereotype				
3.3.5	Migrationsgesellschaftliche Kompetenz ► umfasst die Fähigkeit gemäß § 3 Absatz 4 PartMigG 1. bei Vorhaben, Maßnahmen und Programmen die Auswirkungen auf Personen mit / ohne Migrationsgeschichte beurteilen und ihre Belange berücksichtigen zu können, 2. die durch Diskriminierung und Ausgrenzung von Personen mit Migrationsgeschichte entstehenden teilhabebehemmenden 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	
	• weiß um und berücksichtigt die besonderen Situationen von Menschen mit Migrationsgeschichte, die z. B. durch prekäre Aufenthaltssituation, Diskriminierungserfahrungen, Mehrsprachigkeit usw. geprägt sein kann				
	• ist offen und respektvoll gegenüber Menschen unterschiedlicher Herkunft und Prägung				
	• berücksichtigt die Belange der Menschen mit Migrationsgeschichte und richtet die Aufgabenwahrnehmung bedarfs- und zielgruppengerecht aus				

3.3.6	Informationsverhalten/ Unterrichtung ► Fähigkeit, Informationen zielgruppen- & aufgabengerecht weiterzugeben.			X	
	• hat Erfahrung in der schriftlichen und mündlichen Umsetzung von Fachinformationen				
	• geht auf die Zielgruppe ein, berücksichtigt deren Vorwissen				
	• strukturiert die Informationen sinnvoll				
	• vermittelt die Informationen verständlich und ausgewogen				
	• steuert und sichert Arbeitsabläufe durch gezielte Informationsweitergabe				
3.3.7	Durchsetzungsfähigkeit ► Fähigkeit, personen- und situationsbezogen zu agieren und Standpunkte argumentativ zu unterlegen.	X			
	• vertritt eigene Vorstellungen überzeugend				
	• argumentiert schlüssig sowie personen- und situationsbezogen				
	• erzielt Akzeptanz				
	• übernimmt Verantwortung für die eigenen Ergebnisse				
3.3.8	Einfühlungsvermögen/Empathie ► Fähigkeit, sich auf andere einzustellen.			X	
	• zeigt situationsangemessene Umgangsformen				
	• nimmt die Gefühle und Bedürfnisse anderer ernst				
	• erkennt zwischenmenschliche Konflikte und reagiert angemessen				
	• kann in unklaren Situationen besonnen handeln				
3.3.9	Konfliktfähigkeit ► Fähigkeit, Probleme und Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben.		X		
	• geht notwendigen Konflikten nicht aus dem Weg				
	• vertritt eigenen Standpunkt oder eine erforderliche Maßnahme, auch wenn Widerstände zu erwarten sind				
	• sucht bei Konflikten nach Kompromissen/Konsens				
	• bewältigt Konflikte konstruktiv				
	• entwickelt sachliche Kriterien zur Konfliktlösung				

*) 4 unabdingbar 3 sehr wichtig 2 wichtig 1 erforderlich