



**NEUKÖLLN BRAUCHT SIE!**

## Stellenausschreibung

Neukölln ist einer der spannendsten und buntesten Bezirke Berlins. Die Vielfalt Neuköllns spiegelt sich in seinen 329.000 Einwohnern aus 149 Nationen wider. Die Beschäftigten des Bezirksamtes stellen sich tagtäglich anspruchsvollen Herausforderungen, mit einer in Berlin einzigartigen Bandbreite an interessanten und abwechslungsreichen Tätigkeitsfeldern. Ein Job im Bezirksamt Neukölln von Berlin ist ein wertvoller und unverzichtbarer Dienst für die Gemeinschaft aller Neuköllner Bürger/-innen. Für diese spannende Herausforderung suchen wir engagierte und leistungsfähige Kollegen/-innen, die sich den Aufgaben des Bezirkes Neukölln stellen möchten.

Als innovativer und zukunftsorientierter Arbeitgeber bieten wir Ihnen eine individuelle Förderung sowie berufliche als auch persönliche Entwicklungschancen und Perspektiven. Das Bezirksamt Neukölln von Berlin wurde bereits mehrfach als erfolgreicher Arbeitgeber ausgezeichnet. Unter anderem mit dem Ausbildungspreis für sein umfangreiches Engagement und Angebot im Bereich der Ausbildung sowie mit dem „Health Award“ und dem „Deutschen Unternehmenspreis Gesundheit“ für die enge und innovative Verzahnung von Gesundheitsmanagement, Personalentwicklung und Arbeitsschutz.

- Abteilung:** Jugend und Gesundheit/ Jugendamt
- Bezeichnung:** Sozialarbeiter/-in/ Sozialpädagoge/-gin in der Erziehungs- und Familienberatungsstelle
- Eingruppierung:** E 9 Fallgr. 1 TV-L
- Stellenumfang:** Vollzeit
- Besetzbar:** Ab sofort bis voraussichtlich 12/2022 für die Dauer der Freistellung eines Mitarbeiters gem. § 14,1 TzBfG
- Kennzahl:** 18\_270\_4040-EFB-Hö
- Arbeitsgebiet:** **Sozialarbeiter/-in/ Sozialpädagoge/-gin in der Erziehungs- und Familienberatungsstelle**
- Auftragsklärung mit Klienten und anderen Auftraggebern im Erstgespräch, Befund- und Berichts-anforderung und erste Sichtung.
  - Sozialpädagogische Diagnostik und Beratung (auch im therapeutischen Kontext)
  - Erstellen von fachdienstlichen Stellungnahmen und Gutachten in Kooperation mit Psychologe/Arzt
  - Mitwirkung bei der Einleitung von externen Hilfen und deren Begleitung in enger Kooperation mit anderen Ämtern, Institutionen, Ärzten und Therapeuten
  - Hospitation in Kitas und Schulen einschl. Dokumentation

- Mitarbeit in bezirklichen und überbezirklichen Gremien und Arbeitsgemeinschaften
- Teilnahme an Vernetzungsaufgaben im Gesundheits- und Jugendhilfe- sowie Schulbereich, an Prävention und Öffentlichkeitsarbeit
- Betreuung von Hospitanten und Praktikanten (Sozialpädagogik)
- Zusammenarbeit im interdisziplinären Team, Fallsupervision im Team

### **Anforderungen:**

#### **Formale Voraussetzungen**

Staatliche Anerkennung als Sozialarbeiter/-in/ Sozialpädagoge/-gin

Zusatzqualifikation in Familientherapie/systemische Beratung/Therapie oder einem vergleichbaren beraterisch-therapeutischen Verfahren ist erwünscht.

#### **Fachliche Kompetenzen**

##### **Sehr wichtig:**

- Sozialpädagogisch fundierte Beratungskennnisse zur Unterstützung von Klärungs- und Lösungsprozessen in psychosozialen Problemlagen
- sozialpädagogisch fundierte psychosoziale Diagnose- und Interventionskenntnisse in der Arbeit mit Familien, ihren Teilsystemen (Eltern, Kind) und ihrem sozialen Umfeld
- Informatorische Beratungskennnisse (im Hinblick z.B. auf Möglichkeiten der Kinderbetreuung und -förderung, der Alltags- und Freizeitgestaltung im Sozialraum, bei Fragen der behördlichen Zuständigkeiten, Antragsverfahren usw.)
- Kenntnisse, Hilfeplan- und Hilfeleistungsprozesse aus psychosozialer Perspektive zu unterstützen (ggf. zu koordinieren und zu moderieren)

##### **Wichtig:**

- Kenntnisse über und Erfahrung in der Einschätzung von körperlichen, geistigen und seelischen Entwicklungsabläufen bei Kindern und Jugendlichen. Kenntnisse über und Erfahrung mit psychologischen und kinder- und jugendpsychiatrischen Krankheitsbildern.
- Kenntnisse der fachlich relevanten Rechtsgebiete einschließlich der entsprechenden Richtlinien und Ausführungsvorschriften: SGB VIII und XII sowie GGO I. PC-Anwenderkenntnisse Word, Excel und Grundkenntnisse der KLAR
- Erfahrung in der Arbeit mit Familien unterschiedlicher Herkunft und Wertesysteme

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:**

- Ausdrucksweise
- Einfühlungsvermögen

##### **Sehr wichtig:**

- Belastbarkeit
- Leistungsfähigkeit
- Organisationsfähigkeit
- Selbstständigkeit
- Entscheidungsfähigkeit
- Kommunikationsfähigkeit
- Konfliktfähigkeit
- Teamverhalten
- Dienstleistungsorientierung

**Wichtig:**

- Wirtschaftliches Handeln

**Bewerbungsfrist: 11.01.2019****Ansprechpartnerinnen:****Rund ums Aufgabengebiet:**

Frau Buschkowsky

Telefon: 030/90239-3722

**Rund ums Bewerbungsverfahren:**

Frau Marangoz

Telefon: 030/90239-2984

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

**Bewerbungsanschrift:**

Fühlen Sie sich angesprochen? Bei Interesse bewerben Sie sich bitte innerhalb der angegebenen Bewerbungsfrist unter Angabe der Kennzahl online unter <https://www.berlin.de/karriereportal/stellen/jobportal/stellenangebot.html?yid=5720&agid=59> über das Karriereportal, der zentralen Bewerbungsplattform der Berliner Verwaltung. Bewerbungen per Post oder Mail werden ebenfalls berücksichtigt – weitere Kontaktdaten finden Sie unter <http://www.berlin.de/ba-neukoelln/>. 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 Bewerber/-innen 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
- Bis zu drei Arbeitszeugnisse/ Leistungsberichte (das/ der neueste nicht älter als 1 Jahr)
- Ihre staatliche Anerkennung als Sozialarbeiter/-in/ Sozialpädagoge/-gin

Bewerber/-innen aus dem öffentlichen Dienst fügen zudem bitte eine Einverständniserklärung zur Einsichtnahme in die Personalakte bei.

Bei Qualifizierungen, die nicht in der Bundesrepublik Deutschland sowie innerhalb der Europäischen Union vor der Bologna-Reform erlangt wurden, ist ein Nachweis über die Anerkennung und eine beglaubigte Übersetzung beizufügen.

Qualifizierungen, welche im europäischen Ausland im Rahmen der Bologna-Reform erlangt wurden, ist eine beglaubigte Übersetzung beizufügen.

Qualifizierungen, die in der ehemaligen Deutschen Demokratischen Republik erlangt wurden, müssen mit einem Nachweis über die Anerkennung belegt werden.

Die vollständigen Bewerbungsunterlagen sind in deutscher Sprache einzureichen.

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

**Hinweise:**

Das Bezirksamt Neukölln von Berlin ist bestrebt, bestehende Unterrepräsentanzen von sowohl Frauen als auch Männern abzubauen und wird dies bei der Personalauswahl berücksichtigen.

Bewerbungen von Menschen mit Migrationshintergrund, die die Einstellungsvoraussetzungen erfüllen, sind ausdrücklich erwünscht.

Anerkannt schwerbehinderte Bewerber/-innen und diesem Personenkreis gleichgestellte Bewerber/-innen werden bei gleicher Eignung bevorzugt berücksichtigt.

Während der Bewerbungsphase findet die Kommunikation in der Regel per E-Mail statt. Bitte überprüfen Sie regelmäßig Ihren E-Mail-Posteingang sowie Ihren Spam-Ordner.

Aus Kostengründen können Bewerbungsunterlagen nur per Fachpost oder Freiumschlag zurückgesandt werden.

Kosten, die den Bewerber/-innen im Zusammenhang mit ihrer Bewerbung entstehen (Fahrtkosten o. Ä.), können nicht erstattet werden.

## Anforderungsprofil Sozialarbeiterin / Sozialarbeiter in der EFB

Erstellerin <b>Frau Reiners</b>	BearbeiterZ <b>Jug ZF 2 EFB L</b>	Stand <b>10/2018</b>
------------------------------------	--------------------------------------	-------------------------

Dienststelle  
**Bezirksamt Neukölln von Berlin**  
**Abteilung Jugend und Gesundheit**  
**Jugendamt**  
**Erziehungs- und Familienberatung**

<b>1.</b>	<p><b>Beschreibung des Arbeitsgebietes:</b> <b>Sozialarbeiter/-in bzw Sozialpädagoge/-gin in der Erziehungs- und Familienberatungsstelle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auftragsklärung mit Klienten und anderen Auftraggebern im Erstgespräch, Befund- und Berichtsanforderung und erste Sichtung.</li> <li>- Sozialpädagogische Diagnostik und Beratung (auch im therapeutischen Kontext).</li> <li>- Erstellen von fachdienstlichen Stellungnahmen und Gutachten in Kooperation mit Psychologe/Arzt.</li> <li>- Mitwirkung bei der Einleitung von externen Hilfen und deren Begleitung in enger Kooperation mit anderen Ämtern, Institutionen, Ärzten und Therapeuten.</li> <li>- Hospitation in Kitas und Schulen einschl. Dokumentation.</li> <li>- Mitarbeit in bezirklichen und überbezirklichen Gremien und Arbeitsgemeinschaften.</li> <li>- Teilnahme an Vernetzungsaufgaben im Gesundheits- und Jugendhilfe- sowie Schulbereich, an Prävention und Öffentlichkeitsarbeit.</li> <li>- Betreuung von Hospitanten und Praktikanten (Sozialpädagogik).</li> <li>- Zusammenarbeit im interdisziplinären Team, Fallsupervision im Team</li> </ul> <p>Eingruppierung: E 9 Fallgr. 1 TV-L</p>
-----------	--

<b>2.</b>	<p><b>Formale Voraussetzungen</b></p> <p>Staatliche Anerkennung als Sozialarbeiter/-in / Sozialpädagoge/-gin.</p> <p>Zusatzqualifikation in Familientherapie/systemische Beratung/Therapie oder einem vergleichbaren beraterisch-therapeutischen Verfahren ist erwünscht.</p>
-----------	---

<b>3. Leistungsmerkmale</b>		<b>Gewichtungen *</b>			
<b>3.1. Fachkompetenzen</b>		4	3	2	1
3.1.1	Sozialpädagogisch fundierte Beratungskennnisse zur Unterstützung von Klärungs- und Lösungsprozessen in psychosozialen Problemlagen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.2	Kenntnisse über und Erfahrung in der Einschätzung von körperlichen, geistigen und seelischen Entwicklungsabläufen bei Kindern und Jugendlichen. Kenntnisse über und Erfahrung mit psychologischen und kinder- und jugendpsychiatrischen Krankheitsbildern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.3	sozialpädagogisch fundierte psychosoziale Diagnose- und Interventionskenntnisse in der Arbeit mit Familien, ihren Teilsystemen (Eltern, Kind) und ihrem sozialen Umfeld	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.1.4	Informatorische Beratungskennnisse (im Hinblick z.B. auf Möglichkeiten der Kinderbetreuung und –förderung, der Alltags- und Freizeitgestaltung im Sozialraum, bei Fragen der behördlichen Zuständigkeiten, Antragsverfahren usw.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.5	Kennnisse, Hilfeplan- und Hilfeleistungsprozesse aus psychosozialer Perspektive zu unterstützen (ggf. zu koordinieren und zu moderieren.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.6	Kennnisse der fachlich relevanten Rechtsgebiete einschließlich der entsprechenden Richtlinien und Ausführungsvorschriften: SGB VIII und XII sowie GGO I. PC-Anwenderkenntnisse Word, Excel und Grundkenntnisse der KLR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.7	Erfahrung in der Arbeit mit Familien unterschiedlicher Herkunft und Wertesysteme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		<b>Gewichtungen *</b>			
		4	3	2	1
<b>3.2</b>	<b>Leistungsverhalten</b>				
3.2.1	<p>Belastbarkeit</p> <p>► Fähigkeit, auch unter schwierigen Bedingungen überlegt zu agieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bleibt auch bei wechselnden Arbeitsinhalten belastbar</li> <li>• Hält Leistungsniveau auch unter Druck über eine längere Zeit aufrecht</li> <li>• Ist gleichbleibend aktiv, zeigt keine Leistungsschwankungen</li> <li>• Gibt auch bei Widerständen und Schwierigkeiten nicht auf</li> <li>• Übernimmt auch Zusatzaufgaben</li> <li>• Arbeitsleistung bleibt konstant oder steigt bei Termindruck, hohem Arbeitsanfall oder komplexen Arbeitsaufgaben</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2.2	<p>Leistungsfähigkeit</p> <p>► Fähigkeit, engagiert zu arbeiten und aktiv Wissen und Erfahrungen einzubringen sowie sich auf neue Aufgaben einzustellen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitet ohne nennenswerte Fehler oder Leistungsschwankungen</li> <li>• Arbeitet zügig</li> <li>• Akzeptiert kurzfristige Veränderungen</li> <li>• Bewältigt große Arbeitsmengen bei gleichbleibend guter Qualität</li> <li>• Erkennt Zusammenhänge, mittelbare Folgen und Wechselwirkungen</li> <li>• Identifiziert sich mit der Arbeit</li> <li>• Erkennt eigenen Fortbildungsbedarf und nimmt aktiv an Fortbildungen teil</li> <li>• Überträgt Kompetenzen und praktische Erfahrungen aus anderen Zusammenhängen</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<p>3.2.3</p>	<p>Wirtschaftliches Handeln  ▶ Fähigkeit, mit Arbeitskraft und -mitteln sowie Kosten und Zeit ökonomisch umzugehen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Setzt Ressourcen (Zeit, Arbeitskraft, Kosten, Arbeitsmittel) ökonomisch ein</li> <li>• Plant frühzeitig und kalkuliert Risiken und deren Folgen mit ein</li> <li>• Richtet Entscheidungen und Arbeitsorganisation auf die Unternehmensinteressen/-ziele aus</li> <li>• Erkennt Entwicklungstendenzen und handelt zukunftsorientiert und innovativ</li> <li>• Ist fähig zum qualitätsorientierten Prozesscontrolling</li> <li>• Bearbeitet Aufgaben nach Kosten-/Nutzen-Gesichtspunkten bzw. Soll-Ist-Analyse vorausschauend und wägt Vor- und Nachteile von Entscheidungen und Alternativen ab</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>3.2.4</p>	<p>Organisationsfähigkeit  ▶ Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geht bei der Analyse von Problemen/Ursachen systematisch und strukturiert vor</li> <li>• Holt die erforderlichen Informationen ein</li> <li>• Nutzt vorhandene Kontakte</li> <li>• Bezieht andere in den Bearbeitungs-/Problemlösungsprozess mit ein und delegiert Teilaufgaben</li> <li>• Entwickelt Handlungsalternativen und bewertet sie</li> <li>• Denkt ganzheitlich und zeigt Aufgeschlossenheit gegenüber innovativen Lösungen</li> <li>• Strukturiert komplexe Sachverhalte in kurzer Zeit</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>3.2.5</p>	<p>Selbstständigkeit  ▶ Fähigkeit, den zur Verfügung stehenden Handlungsrahmen aktiv auszufüllen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitet selbständig mit wenig Anleitungsaufwand</li> <li>• Weiß sich auch in schwierigen Situationen zu helfen</li> <li>• Interessiert sich für eigene und andere Aufgabenfelder</li> <li>• Weiß, wann Vorgesetzte einzuschalten sind</li> <li>• Erledigt und löst Aufgaben und Fragestellungen in Eigeninitiative</li> <li>• Beschafft sich selbständig alle notwendigen und verfügbaren Informationen für Entscheidungen</li> <li>• Löst auch schwierige Probleme ohne Rückdelegation und nochmalige Absicherung</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		Gewichtungen *			
		4	3	2	1
3.2.6	Entscheidungsfähigkeit ► Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nutzt eigenen Entscheidungsspielraum sinnvoll aus</li> <li>• Verwendet bei Entscheidungen alle verfügbaren Informationen, fordert und bewertet zuvor Alternativen</li> <li>• Begründet Entscheidungen mit Fakten, schafft Transparenz</li> <li>• Bezieht Widerstände in die Entscheidungsfindung mit ein</li> <li>• Bezieht diejenigen, die von der Entscheidung betroffen sind, soweit wie möglich in den Entscheidungsprozess ein</li> <li>• Entscheidet rechtzeitig</li> <li>• Berücksichtigt bei Entscheidungen auch künftige Entwicklungen</li> <li>• Ist bereit, Entscheidungen bei negativer Entwicklung zu überdenken</li> <li>• Findet geeignete Problemlösungen</li> <li>• Setzt klare Ziele und verfolgt sie konsequent</li> </ul>				
3.2.7	Ausdrucksweise ► Fähigkeit, sich schriftlich und mündlich differenziert verständlich zu machen.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stellt Gedanken mündlich präzise und flüssig dar</li> <li>• Passt sich im Ausdruck dem Empfänger an</li> <li>• Formuliert schriftliche Sachverhalte übersichtlich und eindeutig</li> <li>• Drückt sich verständlich aus (Satzbau)</li> <li>• Gliedert Vorträge, Konzepte u.ä. thematisch übersichtlich</li> <li>• Benutzt plastische Vergleiche und kann Argumente mit anderen Worten wiederholen</li> <li>• Ist authentisch in Mimik und Gestik</li> </ul>				
<b>3.3 Sozialverhalten</b>					
3.3.1	Kommunikationsfähigkeit ► Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geht auf andere zu, zeigt Interesse an anderen</li> <li>• Hält Blickkontakt</li> <li>• Ist in Mimik und Gestik authentisch</li> <li>• Hört aktiv zu</li> <li>• Erfragt die Meinung anderer</li> <li>• Integriert Meinungen und sucht nach Kompromissen (im Gruppengespräch)</li> <li>• Argumentiert situations- und personenbezogen</li> <li>• Schätzt eigene Wirkung auf andere realistisch ein</li> </ul>				



3.3.2	Konfliktfähigkeit ▶ Fähigkeit, Probleme und Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sucht bei Konflikten nach Kompromissen/Konsens</li> <li>• Bewältigt Konflikte konstruktiv</li> <li>• Richtet konkurrierende/unterschiedliche Interessen auf ein Ziel aus</li> <li>• Erkennt, wo und wodurch Konflikte entstehen, strebt Lösungen an</li> <li>• Entwickelt sachliche Kriterien zur Konfliktlösung</li> <li>• Geht notwendigen Konflikten nicht aus dem Weg</li> <li>• Vertritt eigenen Standpunkt oder eine erforderliche Maßnahme, auch wenn Widerstände zu erwarten sind</li> <li>• Akzeptiert Kritik anderer und setzt sich damit auseinander</li> </ul>				
3.3.3	Teamverhalten ▶ Fähigkeit, mit anderen an gemeinsamen Zielsetzungen zu arbeiten.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fördert die fachliche und persönliche Zusammenarbeit in Teams</li> <li>• Greift andere Ideen und Vorschläge auf und führt sie weiter</li> <li>• Sucht und nutzt den Einsatz der Stärken anderer für die Erreichung vereinbarter Ziele</li> <li>• Gibt eigene Erfahrungen gern an andere weiter</li> <li>• Verhält sich offen und berechenbar</li> <li>• Gibt alle wichtigen Informationen regelmäßig in das Team</li> <li>• Stellt das Ziel des Teams in den Vordergrund</li> <li>• Hält Vereinbarungen ein</li> </ul>				

<b>3.4</b>	<b>Kunden- und adressaten- (anwender-) orientiertes Handeln</b>				
3.4.1	Dienstleistungsorientierung ▶ Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für den externen und internen Kunden zu begreifen.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitet gern mit Außenkontakten</li> <li>• Zeigt Einfühlungsvermögen für Bürgeranliegen</li> <li>• Hat Gespür für Umgang mit Beschwerden</li> <li>• Verhält sich im Publikumskontakt freundlich und aufgeschlossen</li> <li>• Denkt und handelt fach- und ressortübergreifend</li> <li>• Kann mit Bürgern, politischen Gremien und gesellschaftlichen Institutionen umgehen</li> <li>• Begreift die Arbeit als Dienstleistung/Service für den Bürger</li> <li>• Gibt den Bürgern Auskünfte und Informationen und findet dabei den richtigen Ton</li> </ul>				
3.4.2	Einfühlungsvermögen ▶ Fähigkeit, sich auf andere einzustellen.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nimmt auf die Gefühle und Bedürfnisse anderer Rücksicht</li> <li>• Berücksichtigt Gefühle und Bedürfnisse anderer bei seiner Zielsetzung</li> <li>• Stellt sich gut auf die Bedürfnisse anderer ein</li> <li>• Erkennt zwischenmenschliche Konflikte und reagiert angemessen</li> </ul>				

\*) 4= unabdingbar 3= sehr wichtig 2= wichtig 1= erforderlich