



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/-in im bezirklichen Medienkompetenzzentrum
- Eingruppierung:** E 9 Fallgr. 1 TV-L
- Stellenumfang:** Vollzeit
- Besetzbar:** Ab 01.03.2019
- Kennzahl:** 18_252_4011-Meko
- Arbeitsgebiet:** **Koordination des bezirklichen Medienkompetenzzentrums sowie konzeptionelle Weiterentwicklung in weisungsgebundener Absprache mit der Leitung des Szenenwechsels/ Medienkompetenzzentrums und der Sozialraumkoordination Region Neukölln NordOst**
- Zusammenarbeit mit der Fachsteuerung Jugendförderung (sowie den Sozialraumkoordinatoren der Regionen Neukölln NordWest und Süd)
 - Medienpädagogische Beratung, Begleitung und Qualifizierung bezirklicher Einrichtungen nach § 11 und 12 SGB VIII u.a. zu folgenden Indikatoren: offene Angebote zur Mediennutzung/ Erstellung und Begleitung von Online Communities/

medienpädagogische Gruppenarbeit/ medienpädagogische Projektarbeit/ Entwicklung und Umsetzung von Regeln zur Mediennutzung/Medienschutz/Ausstattung (u. a. Kernaufgaben des Qualitätshandbuchs für Berliner Kinder- und Jugendfreizeiteinrichtungen)

- Beratung und Motivierung junger Menschen, insbesondere Mädchen im Hinblick auf IT- und Medienberufe, Kompetenzfeststellung
- Organisation und Durchführung von innovativen und modellhaften Projekten zur Förderung der Medienkompetenz und Medienbildung
- Organisation und Durchführung kreativer medienpädagogischer Angebote/ Projekte/Workshops speziell für Mädchen, zum Teil auch für Kinder- und Jugendliche aus ganz Neukölln
- Begleitung und Betreuung von Kindern und Jugendlichen im außerschulischen medienpädagogischen Bereich
- Mitarbeit bei der Vernetzung der medienpädagogischen Angebote im Bezirk
- Mitarbeit bei der Konzeption, Organisation und Durchführung von bezirksweiten vernetzten medienpädagogischen Veranstaltungen und Aktionstagen (z.B. Safer Internet Day und Girls Day)
- Jugendmedienschutz mit speziellem Fokus auf Mädchen z. B.: Sexting, Grooming, Cybermobbing, Fake-News, Online-Hilfsportale für Mädchen
- Durchführung von Comp@ss-Workshops
- Ausbildung und Akquise von Mediapereers (Jugendleiter/-innen im Medienbereich)
- Mitarbeit bei der Beantragung von Drittmitteln
- Mitarbeit bei der Organisation der AG Medien im Bezirk
- Mitarbeit bei der Organisation und Durchführung von Workshops und Informationsveranstaltungen für Beschäftigte aus der offenen Kinder- und Jugendarbeit
- Mitarbeit in der operativen Steuerungsrunde Jugendmedienarbeit Neukölln
- Öffentlichkeitsarbeit: u. a.: Gestaltung, Verwaltung und Pflege der Website, Erstellung eines Angebotsflyers, Plakaten etc.

Hinweis: Die Dienstzeiten erstrecken sich auch in die Nachmittags-/Abendstunden.

Anforderungen:

Formale Voraussetzungen

Staatliche Anerkennung als Sozialarbeiter/-in bzw. Sozialpädagoge/-in **sowie** die Zusatzqualifikation im Bereich Medienpädagogik (Studiengang mit dem Schwerpunkt Medienpädagogik) **oder** Berufserfahrung in einem Medienkompetenzzentrum (Arbeitsvertrag oder Honorartätigkeit)

Fachliche Kompetenzen

Unabdingbar:

- Gute Computer-, Internet- und Social Media-Kenntnisse

Sehr wichtig:

- Umfangreiche Kenntnisse vorrangig des SGB VIII, BGB, JuSchG und des Jugendmedienschutzes
- Kenntnisse der diversitätssensiblen und geschlechterreflektierten Kinder- und Jugendarbeit
- Erfahrungen in der Konzeptionierung, Durchführung und Auswertung von Fortbildungsreihen für pädagogische Fachkräfte

- Fähigkeit zum konzeptionellen Arbeiten: Entwickelt auf der Grundlage der verfügbaren Ressourcen und der aktuellen Diskussion zu den o.g. Themenfeldern die Arbeit der Einrichtung weiter

Wichtig:

- kennt die Bedeutung qualitätssichernder Verfahren und die Dokumentation der eigenen Arbeit sowie Qualitätsstandards der Jugendförderung

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:

- Organisationsfähigkeit
- Kommunikationsfähigkeit
- Teamverhalten

Sehr wichtig:

- Belastbarkeit
- Leistungsfähigkeit
- Selbstständigkeit
- Innovationsbereitschaft/-fähigkeit
- Konfliktfähigkeit
- Dienstleistungsorientierung
- Akzeptanz/Toleranz

Wichtig:

- Wirtschaftliches Handeln
- Veränderungsbereitschaft/Flexibilität

Wünschenswert: Die Bereitschaft auch am Wochenende zu arbeiten.

Bewerbungsfrist: 28.12.2018

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=5565&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 BlnDSG]. 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 bzw. Sozialpädagoge/-in
- Ihr Abschlusszeugnis
- das Diploma Supplement bzw. die Modulübersicht

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.

Bei der Besetzung von Stellen, in denen Frauen unterrepräsentiert sind, werden diese bei gleicher Qualifikation vorrangig berücksichtigt. Bewerbungen von Frauen sind ausdrücklich erwünscht.

Bewerbungen von Menschen mit Migrationshintergrund, die die Einstellungsvoraussetzungen erfüllen, sind ebenfalls 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

Ersteller	BearbeiterZ	Stand
Herr Hampe	Jug NO L	09/2018

Dienststelle

**Bezirksamt Neukölln von Berlin
Abteilung Jugend und Gesundheit
Jugendamt**

1. Beschreibung des Arbeitsgebietes:

Koordination des Medienkompetenzzentrums

sowie konzeptionelle Weiterentwicklung in weisungsgebundener Absprache mit der Leitung des Szenenwechsels / Medienkompetenzzentrums und der Sozialraumkoordination Region Neukölln NordOst

- Zusammenarbeit mit der Fachsteuerung Jugendförderung (sowie den Sozialraumkoordinatoren der Regionen Neukölln NordWest und Süd)
- Medienpädagogische Beratung, Begleitung und Qualifizierung bezirklicher Einrichtungen nach § 11 und 12 SGB VIII u.a. zu folgenden Indikatoren: offene Angebote zur Mediennutzung / Erstellung und Begleitung von Online Communities / medienpädagogische Gruppenarbeit / medienpädagogische Projektarbeit / Entwicklung und Umsetzung von Regeln zur Mediennutzung/Medienschutz/Ausstattung (u. a. Kernaufgaben des Qualitätshandbuchs für Berliner Kinder- und Jugendfreizeiteinrichtungen)
- Beratung und Motivierung junger Menschen, insbesondere Mädchen im Hinblick auf IT- und Medienberufe, Kompetenzfeststellung
- Organisation und Durchführung von innovativen und modellhaften Projekten zur Förderung der Medienkompetenz und Medienbildung
- Organisation und Durchführung kreativer medienpädagogischer Angebote / Projekte/Workshops speziell für Mädchen, zum Teil auch für Kinder- und Jugendliche aus ganz Neukölln
- Begleitung und Betreuung von Kindern und Jugendlichen im außerschulischen medienpädagogischen Bereich
- Mitarbeit bei der Vernetzung der medienpädagogischen Angebote im Bezirk
- Mitarbeit bei der Konzeption, Organisation und Durchführung von bezirkswerten vernetzten medienpädagogischen Veranstaltungen und Aktionstagen (z.B. Safer Internet Day und Girls Day)
- Jugendmedienschutz mit speziellem Fokus auf Mädchen z. B.: Sexting, Grooming, Cybermobbing, Fake-News, Online-Hilfsportale für Mädchen
- Durchführung von Comp@ss-Workshops
- Ausbildung und Akquise von Mediapeers (Jugendleiter/-innen im Medienbereich)
- Mitarbeit bei der Beantragung von Drittmitteln
- Mitarbeit bei der Organisation der AG Medien im Bezirk
- Mitarbeit bei der Organisation und Durchführung von Workshops und Informationsveranstaltungen für Beschäftigte aus der offenen Kinder- und Jugendarbeit
- Mitarbeit in der operativen Steuerungsrunde Jugendmedienarbeit Neukölln
- Öffentlichkeitsarbeit: u. a.: Gestaltung, Verwaltung und Pflege der Website, Erstellung eines Angebotsflyers, Plakaten etc.

2.	Formale Voraussetzungen Staatliche Anerkennung als Sozialarbeiter/-in bzw. Sozialpädagoge/-in sowie die Zusatzqualifikation im Bereich Medienpädagogik (Studiengang mit dem Schwerpunkt Medienpädagogik) oder Berufserfahrung in einem Medienkompetenzzentrum (Arbeitsvertrag oder Honorartätigkeit)
-----------	--

3. Leistungsmerkmale		Gewichtungen *			
		4	3	2	1
3.1. Fachkompetenzen					
3.1.1	Umfangreiche Kenntnisse vorrangig des SGB VIII, BGB, JuSchG und Jugendmedienschutzes	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.2	Kenntnisse der diversitätssensiblen und geschlechterreflektierten Kinder- und Jugendarbeit	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.3	Erfahrungen in der Konzeptionierung, Durchführung und Auswertung von Fortbildungsreihen für pädagogische Fachkräfte	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.4	Fähigkeit zum konzeptionellen Arbeiten: Entwickelt auf der Grundlage der verfügbaren Ressourcen und der aktuellen Diskussion zu den o.g. Themenfeldern die Arbeit der Einrichtung weiter.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.5	Kennt die Bedeutung qualitätssichernder Verfahren und die Dokumentation der eigenen Arbeit, Qualitätsstandards der Jugendförderung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.6	Gute Computer-, Internet- und Social Media-Kenntnisse	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		Gewichtungen *			
		4	3	2	1
3.2	Leistungsverhalten				
3.2.1	Belastbarkeit ► Fähigkeit, auch unter schwierigen Bedingungen überlegt zu agieren.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> • Bleibt auch bei wechselnden Arbeitsinhalten belastbar • Hält Leistungsniveau auch unter Druck über eine längere Zeit aufrecht • Ist gleichbleibend aktiv, zeigt keine Leistungsschwankungen • Gibt auch bei Widerständen und Schwierigkeiten nicht auf • Übernimmt auch Zusatzaufgaben • Arbeitsleistung bleibt konstant oder steigt bei Termindruck, hohem Arbeitsanfall oder komplexen Arbeitsaufgaben 				

3.2.2	Leistungsfähigkeit ▶ Fähigkeit, engagiert zu arbeiten und aktiv Wissen und Erfahrungen einzubringen sowie sich auf neue Aufgaben einzustellen.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitet ohne nennenswerte Fehler oder Leistungsschwankungen • Arbeitet zügig • Akzeptiert kurzfristige Veränderungen • Bewältigt große Arbeitsmengen bei gleichbleibend guter Qualität • Erkennt Zusammenhänge, mittelbare Folgen und Wechselwirkungen • Identifiziert sich mit der Arbeit • Erkennt eigenen Fortbildungsbedarf und nimmt aktiv an Fortbildungen teil • Überträgt Kompetenzen und praktische Erfahrungen aus anderen Zusammenhängen 					
3.2.3	Wirtschaftliches Handeln ▶ Fähigkeit, mit Arbeitskraft und -mitteln sowie Kosten und Zeit ökonomisch umzugehen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> • Setzt Ressourcen (Zeit, Arbeitskraft, Kosten, Arbeitsmittel) ökonomisch ein • Plant frühzeitig und kalkuliert Risiken und deren Folgen mit ein • Richtet Entscheidungen und Arbeitsorganisation auf die Unternehmensinteressen/-ziele aus • Erkennt Entwicklungstendenzen und handelt zukunftsorientiert und innovativ • Ist fähig zum qualitätsorientierten Prozesscontrolling • Bearbeitet Aufgaben nach Kosten-/Nutzen-Gesichtspunkten bzw. Soll-Ist-Analyse vorausschauend und wägt Vor- und Nachteile von Entscheidungen und Alternativen ab 					
3.2.4	Organisationsfähigkeit ▶ Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> • Geht bei der Analyse von Problemen/Ursachen systematisch und strukturiert vor • Holt die erforderlichen Informationen ein • Nutzt vorhandene Kontakte • Bezieht andere in den Bearbeitungs-/Problemlösungsprozess mit ein und delegiert Teilaufgaben • Entwickelt Handlungsalternativen und bewertet sie • Denkt ganzheitlich und zeigt Aufgeschlossenheit gegenüber innovativen Lösungen • Strukturiert komplexe Sachverhalte in kurzer Zeit 					

3.2.5	Selbstständigkeit ▶ Fähigkeit, den zur Verfügung stehenden Handlungsrahmen aktiv auszufüllen.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitet selbständig mit wenig Anleitungsaufwand • Weiß sich auch in schwierigen Situationen zu helfen • Interessiert sich für eigene und andere Aufgabenfelder • Weiß, wann Vorgesetzte einzuschalten sind • Erledigt und löst Aufgaben und Fragestellungen in Eigeninitiative • Beschafft sich selbständig alle notwendigen und verfügbaren Informationen für Entscheidungen • Löst auch schwierige Probleme ohne Rückdelegation und nochmalige Absicherung 				
3.2.6	Veränderungsbereitschaft/Flexibilität ▶ Fähigkeit, sich auf neue Sachverhalte einzustellen und offen mit veränderten Situationen umzugehen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> • Stellt sich schnell auf neue/veränderte Aufgaben, Situationen und Probleme ein • Möchte sich fachlich und persönlich weiterentwickeln • Hinterfragt eigenes Denken und Handeln • Schafft mehrere Optionen/Alternativen und hält sie offen • Nutzt Informationen und Instrumente, auch wenn diese neu oder noch nicht ideal sind • Stellt sich leicht auf neue Situationen und andere Gesprächspartner ein • Akzeptiert Ideen und Ansichten anderer und bezieht sie in die Arbeit ein • Ist in der Arbeitszeit beweglich und situationsangepasst 				
3.2.7	Innovationsbereitschaft/-fähigkeit ▶ Fähigkeit, über den gewohnten Rahmen hinaus Ideen zu formulieren und Handlungsstrategien aufzuzeigen.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> • Steuert eigene Ideen für Problemlösungen und deren Umsetzung bei • Entwickelt neue, unkonventionelle Wege und Lösungen • Initiiert Verbesserungsprozesse, z.B. Qualitätszirkel • Verbindet Problemlösungen mit zweckmäßigen Neuerungen • Nutzt Kreativitätstechniken (z.B. Brainstorming-Methode) 				
		Gewichtungen *			
		4	3	2	1
3.3	Sozialverhalten				
3.3.1	Kommunikationsfähigkeit ▶ Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> • 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	Konfliktfähigkeit ▶ Fähigkeit, Probleme und Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben. <ul style="list-style-type: none"> • Sucht bei Konflikten nach Kompromissen/Konsens • Bewältigt Konflikte konstruktiv • Richtet konkurrierende, unterschiedliche Interessen auf ein Ziel aus • Erkennt, wo und wodurch Konflikte entstehen und strebt Lösungen an • Entwickelt sachliche Kriterien zur Konfliktlösung • Geht notwendigen Konflikten nicht aus dem Weg • Vertritt eigenen Standpunkt oder eine erforderliche Maßnahme, auch wenn Widerstände zu erwarten sind • Akzeptiert Kritik anderer und setzt sich damit auseinander 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3.3	Teamverhalten ▶ Fähigkeit, mit anderen an gemeinsamen Zielsetzungen zu arbeiten. <ul style="list-style-type: none"> • Fördert die fachliche und persönliche Zusammenarbeit in Teams • Greift andere 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 • Verhält sich offen und berechenbar • Gibt alle wichtigen Informationen regelmäßig in das Team • Stellt das Ziel des Teams in den Vordergrund • Hält Vereinbarungen ein 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4	Kunden- und adressaten- (anwender-) orientiertes Handeln				
3.4.1	Dienstleistungsorientierung ▶ Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für den externen und internen Kunden zu begreifen. <ul style="list-style-type: none"> • Arbeitet gern mit Außenkontakten • Zeigt Einfühlungsvermögen für Bürgeranliegen • Hat Gespür für Umgang mit Beschwerden • Verhält sich im Publikumskontakt freundlich und aufgeschlossen • Denkt und handelt fach- und ressortübergreifend • Kann mit Bürgern, politischen Gremien und gesellschaftlichen Institutionen umgehen • Begreift die Arbeit als Dienstleistung/Service für den Bürger • Gibt den Bürgern Auskünfte und Informationen und findet dabei den richtigen Ton 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.4.2	Akzeptanz/Toleranz ▶ Fähigkeit, mit anderen respektvoll umzugehen und andere Sichtweisen zu akzeptieren.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• Ist natürlich in Mimik und Gestik (schauspielert nicht), ist authentisch im Auftritt				
	• Hat sicheres und bestimmtes Auftreten, auch in fremder Umgebung				
	• Geht von sich aus auf andere zu				
	• Hat eine vertrauenserweckende, positive Ausstrahlung				
	• Gewinnt andere für etwas				
	• Achtet das Selbstwertgefühl des anderen				
	• Kann die Sichtweise des anderen annehmen („innere Landkarte“!) • Kann sich auf die Belange von Minderheiten einstellen				

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