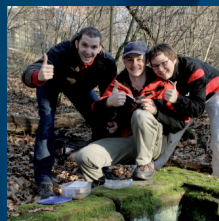


Institut für Sozialarbeit und
Sozialpädagogik e.V.

Kompetenzbilanz im Freiwilligendienst Hinweise für Einsatzstellen

Bundesprogramm „Freiwilligendienste machen kompetent“



Vorwort

Dieses Merkblatt richtet sich an Einsatzstellen im FSJ oder FÖJ, die eine Kompetenzbilanz im Freiwilligendienst anbieten möchten. Eine Beteiligung der Einsatzstelle an dem Verfahren ist für die Freiwilligen besonders wertvoll. Sie ist der wichtigste Lernort im Freiwilligendienst.

Die Kompetenzbilanz wurde im Rahmen des Bundesprogramms „Freiwilligendienste machen kompetent“ entwickelt. Ausführlichere Informationen zum Gesamtverfahren bietet der „Leitfaden zur Kompetenzbilanz im Freiwilligendienst“, zu erhalten über das ISS-Projektbüro „Freiwilligendienste machen kompetent“. Bei Fragen oder Beratungsbedarf steht das Projektbüro gern zur Verfügung.

Impressum

Erstellt wurde die vorliegende Publikation im Rahmen des Bundesprogramms „Freiwilligendienste machen kompetent“. Dieses Programm wird gefördert mit Mitteln des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union kofinanziert.

Der Europäische Sozialfonds ist das zentrale arbeitsmarktpolitische Förderinstrument der Europäischen Union. Er leistet einen Beitrag zur Entwicklung der Beschäftigung durch Förderung der Beschäftigungsfähigkeit, des Unternehmergeistes, der Anpassungsfähigkeit sowie der Chancengleichheit und der Investition in die Humanressourcen.

Herausgeber:

Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik e. V.
Zeilweg 42, 60429 Frankfurt am Main
Frankfurt am Main, 2010

Autoren:

Alexandra Hoorn, Susanne Rindt, Tina Stampfl

Fotonachweis:

iStockphoto, DIGITALstock, Landesvereinigung Kulturelle Jugendbildung Thüringen e.V.

Druck:

DruckVogt GmbH, Berlin

ISS-Aktuell 07/2010

ISBN Druck: 9783884932094

ISBN Elektronisch: 9783884932117

Ziel und Nutzen der Kompetenzbilanz

Im Freiwilligendienst sammeln Jugendliche praktische Erfahrungen. Anders als in der Schule müssen sie in echten Arbeitssituationen handeln. Dabei können sie ihre eigenen Fähigkeiten entdecken und gleichzeitig Neues lernen. Sie erwerben Kompetenzen, die ihnen helfen, unterschiedliche Anforderungen zu meistern: Zuverlässigkeit, Einfühlungsvermögen, Kritik- und Konfliktfähigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Belastbarkeit, Teamfähigkeit und vieles mehr.

Aus einzelnen Erlebnissen und Handlungen im FSJ oder FÖJ sollen für die Jugendlichen möglichst Lernerfahrungen werden, auf die sie auch in anderen Situationen zurückgreifen können. Dazu müssen sie erkennen, was sie im Einsatz gelernt haben. Das bedeutet, sie müssen über ihre Tätigkeiten und Handlungen nachdenken und für sich auswerten: Was gelingt mir gut? Was mache ich besonders gern? Womit habe ich (noch) Schwierigkeiten? Genau dabei soll die Kompetenzbilanz die Jugendlichen unterstützen. Mit ihrer Hilfe können sie lernen, eigene Stärken und auch Schwächen realistisch einzuschätzen und mit anderen Menschen über ihre Kompetenzen zu sprechen. Am Ende des Freiwilligendienstes werden die gezeigten und erworbenen Kompetenzen außerdem durch einen Nachweis bescheinigt.

Eine Beteiligung der Einsatzstelle an der Kompetenzbilanz ist für die Freiwilligen besonders wertvoll. Sie ist der wichtigste Lernort im Freiwilligendienst. Hier erproben die Jugendlichen ihre Kompetenzen in einem beruflichen Handlungsumfeld und entwickeln sie weiter. Die Anleitungspersonen können sie dabei unterstützen.

Auch die Einsatzstellen selbst können von der Kompetenzbilanz profitieren: sie bietet eine gute Basis, um den Freiwilligen konkretes Feedback zu geben und kann es erleichtern, den Einsatz der Jugendlichen zu planen. Außerdem können die Einsatzstellen

das Verfahren nutzen, um ihren Anteil an der Bildungsarbeit im Freiwilligendienst stärker zu verdeutlichen.

Die Einsatzstelle kann selbst bestimmen, in welchem Umfang sie sich beteiligen möchte, da das Verfahren flexibel ist und variiert werden kann. Träger und Einsatzstelle sollten sich über den genauen Ablauf abstimmen. Wenn es ihnen gelingt, die Kompetenzbilanz als gemeinsamen Prozess zu gestalten, profitieren alle Beteiligten.

Ablauf der Kompetenzbilanz

Hauptelemente der Kompetenzbilanz sind wiederholte Selbst- und Fremdeinschätzungen anhand von Fragebögen. Sie werden jeweils in Einzelgesprächen mit den Jugendlichen ausgewertet. Die Einschätzungen beziehen sich zu Beginn auf Kompetenzen im privaten Leben. Später richtet sich die Aufmerksamkeit stärker auf die Arbeitswelt.

Die Tabelle auf der nächsten Seite zeigt den grundlegenden Ablauf des Verfahrens. Die ersten fünf Schritte finden im Rahmen der pädagogischen Begleitung des Trägers statt. Ab Schritt sechs kann sich dann die Einsatzstelle beteiligen.

Die Kompetenzbilanz beginnt im Seminar. Dort werden die Jugendlichen an das Thema herangeführt: Sie befassen sich intensiv mit dem eigenen Lebensweg und den Kompetenzen, die sie in unterschiedlichen Bereichen erworben haben – zum Beispiel in der Familie, bei Hobbies, im Engagement. Danach schätzen sie sich zum ersten Mal selbst ein. Der Pädagoge/die Pädagogin nimmt eine Fremdeinschätzung vor und wertet die Einschätzungen anschließend mit dem/der Freiwilligen aus. In einem der nächsten Seminare sprechen die Jugendlichen gezielt über berufliche Kompetenzen.

Die Kompetenzbilanz im Überblick

	Schritte und Ziele	Umsetzung
Privater / informeller Bereich	1. KENNENLERNEN UND INFORMIEREN – Was erwartet mich bei der Kompetenzbilanz?	Besprechen von Vorerfahrungen der/des Jugendlichen und Informieren über die Kompetenzbilanz
	2. KLÄREN – Was sind Kompetenzen?	Thematisieren von Kompetenzen im Seminar
	3. ERKENNEN UND BESCHREIBEN – Was habe ich gemacht?	Erkennen eigener Lebenssituationen als Lernorte (Familie, Freunde, Freizeit etc.) – dortige Lernerfahrungen beschreiben
	4. BEOBACHTEN UND EINSCHÄTZEN – Was kann ich?	Selbsteinschätzung (SE) und Fremdeinschätzung (FE) für den privaten Bereich, Auswertungsgespräch (FE durch den Pädagogen/die Pädagogin bzw. andere Teilnehmende)
Bereich der Arbeitswelt	5. ERKENNEN UND BESCHREIBEN – Was brauche ich in der Arbeitswelt?	Thematisieren beruflicher Anforderungen im Seminar
	6. BEOBACHTEN UND EINSCHÄTZEN – Was kann ich im Einsatz?	Selbst- und Fremdeinschätzung bezogen auf den freiwilligen Einsatz, Auswertungsgespräch (FE durch den/die Anleiter/in oder eine andere Vertrauensperson in der Einsatzstelle)
	7. ORIENTIEREN – Was will ich verändern?	Ziele vereinbaren, Tätigkeiten darauf abstimmen
	8. EINSCHÄTZEN UND BILANZIEREN – Wo stehe ich am Ende des Freiwilligendienstes?	Wiederholte SE und FE bezogen auf den Einsatz, Endauswertung im Abschlussgespräch, gemeinsame Auswahl von Schlüsselkompetenzen für den Nachweis
	9. DOKUMENTIEREN – Der Kompetenznachweis	Erstellung des Kompetenznachweises

- Pädagogische Begleitung/Träger
- Einsatzstelle
- Träger und Einsatzstelle

Danach findet zum ersten Mal eine Selbst- und Fremdeinschätzung in der Einsatzstelle statt. Idealerweise geschieht dies in den ersten zwei bis drei Einsatzmonaten, damit die Ergebnisse des Auswertungsgesprächs für die Einsatzplanung genutzt werden können. Die Jugendlichen denken bei dieser Selbsteinschätzung an Beispiele aus dem Einsatz. Der/die Anleiter/in oder eine andere Vertrauensperson aus der Einsatzstelle nimmt

eine Fremdeinschätzung vor und führt danach ein Auswertungsgespräch mit dem/der Jugendlichen. In diesem Gespräch können auch Ziele vereinbart werden.

Nach einigen Monaten werden Selbst- und Fremdeinschätzung in der Einsatzstelle wiederholt. Idealerweise werten Freiwillige/r, Anleiter/in und die pädagogische Fachkraft des Trägers diese letzte Einschätzung in

einem gemeinsamen Gespräch aus. Sie reflektieren die Arbeit in der Einsatzstelle und bilanzieren, wie die Umsetzung der Ziele gelungen ist. Anschließend wählen sie drei bis vier besonders ausgeprägte Kompetenzen für den Kompetenznachweis aus.

allein mit dem/der Jugendlichen auswerten und die ausgewählten Kompetenzen und Beispiele für den Nachweis an den Träger weiterleiten. Schließlich stimmen sich Träger und Einsatzstelle zur Erstellung des Kompetenznachweises ab.

Abstimmung zwischen Träger und Einsatzstelle

Bevor das Verfahren eingesetzt wird, verständigen sich Träger und Einsatzstelle darüber:

- in welchem Umfang die Einsatzstelle sich an der Kompetenzbilanz beteiligen möchte,
- wie häufig und zu welchen Zeitpunkten die Einschätzung und das Auswertungsgespräch in der Einsatzstelle stattfinden,
- wie die Verfahrensschritte in der pädagogischen Begleitung und in der Einsatzstelle miteinander verknüpft werden,
- ob ein gemeinsames Abschlussgespräch mit dem/der Freiwilligen erfolgt und
- wie der Kompetenznachweis erstellt wird.

Ideal ist es, wenn Selbst- und Fremdeinschätzung in der Einsatzstelle zweimal durchgeführt werden. Die Selbsteinschätzung in Bezug auf den Einsatz können die Jugendlichen entweder direkt in der Einsatzstelle ausfüllen, oder sie fertigen sie im Seminar an und bringen den Fragebogen in die Einsatzstelle mit. Wichtig ist, dass dort in jedem Fall ein Auswertungsgespräch stattfindet, und zwar mit der Person, die die Fremdeinschätzung vorgenommen hat.

Nicht immer ist es möglich, ein abschließendes Auswertungsgespräch gemeinsam mit der pädagogischen Fachkraft des Trägers und dem/der Freiwilligen zu führen. Dann kann der/die Anleiter/in den Prozess auch

Wichtige Prinzipien der Kompetenzbilanz

- Die Teilnahme an der Kompetenzbilanz ist freiwillig – sowohl für die Jugendlichen als auch für die Einsatzstellen.
- Die Jugendlichen sind in den Auswertungsprozess einbezogen (Stichworte: Selbsteinschätzung, Reflexion, Partizipation).
- Die Ergebnisse der Kompetenzbilanz (einschließlich der Fragebögen) sind Eigentum der Jugendlichen.
- Wichtigstes Ziel der Kompetenzbilanz ist es, die Jugendlichen in ihrer persönlichen Entwicklung zu stärken. Das Verfahren unterstützt sie darin, sich als kompetent zu erleben und eigene Ressourcen und Stärken zu erkennen. Es ist darauf ausgerichtet, sie zu motivieren (Stärkenansatz).
- Im Fragebogen wird nicht bewertet oder benotet. Jede Einschätzung ist eine subjektive Momentaufnahme.
- Bei den Rückmelde- und Auswertungsgesprächen steht im Vordergrund, was bei den Jugendlichen (schon) vorhanden ist und was bereits erreicht wurde.
- Den Jugendlichen werden die einzelnen Schritte und deren Ziele erklärt.

Die Fremdeinschätzung

Die Fremdeinschätzung in der Einsatzstelle ist für die Jugendlichen besonders wichtig. Nur die Anleiter/innen erleben sie im Einsatz und können ihre Kompetenzen in einem beruflichen Handlungsumfeld beobachten.

Ziel der Fremdeinschätzung ist es, den Jugendlichen eine Rückmeldung zu geben, wie ihre Kompetenzen von anderen wahrgenommen werden. Dies kann ihnen das eigene Selbstbild bestätigen und es damit stärken, oder hilfreich sein, um die Selbstwahrnehmung zu hinterfragen und mög-

Checkliste zur Durchführung einer Fremdeinschätzung

Die/der Jugendliche ist über die Fremdeinschätzung informiert und prinzipiell damit einverstanden.	<input type="checkbox"/>
Der/die Jugendliche hat mitentschieden, wer die Fremdeinschätzung vornimmt.	<input type="checkbox"/>
Ich nehme in meiner Fremdeinschätzung eine grundsätzlich wertschätzende Haltung gegenüber dem/der Jugendlichen ein.	<input type="checkbox"/>
Mir ist bewusst, dass es nicht darum geht, die/den Jugendliche/n objektiv zu bewerten. Ich kann nur subjektiv einschätzen, welche Kompetenzen ich an ihr/ihm in einem begrenzten Lebensausschnitt wahrgenommen habe.	<input type="checkbox"/>
Mir ist klar, auf welchen Kontext ich mich bei der Fremdeinschätzung beziehe (privates Umfeld, Seminar, freiwilliger Einsatz o.a.).	<input type="checkbox"/>
Ich kenne die/den Jugendliche/n gut genug, um eine Fremdeinschätzung vorzunehmen. Ich habe einige Situationen vor Augen, in denen ich sie/ihn erlebt und beobachtet habe.	<input type="checkbox"/>
Mir ist klar, dass ich Lücken lassen sollte, wenn ich eine Kompetenz nicht einschätzen kann oder möchte.	<input type="checkbox"/>
Mir ist bewusst, dass der ausgefüllte Fragebogen vor allem dazu dient, später mit dem/der Jugendlichen über die Kompetenzeinschätzung zu sprechen.	<input type="checkbox"/>
Ich möchte die/den Jugendliche/n durch die Fremdeinschätzung in seiner Selbstreflexion unterstützen und ihr/ihm die eigenen Stärken bewusst machen.	<input type="checkbox"/>
Mir ist bewusst, dass der Fragebogen dem/der Jugendlichen gehört. Er/sie erhält ihn spätestens am Ende des Freiwilligendienstes zurück.	<input type="checkbox"/>

licherweise zu korrigieren. Es geht nicht darum zu bewerten, ob jemand „gut“ oder „schlecht“ ist. Genauso wie die Selbsteinschätzung ist auch die Fremdeinschätzung eine subjektive Wahrnehmung und bezieht sich in der Regel nur auf einen bestimmten Lebensausschnitt. Daher können beim Ausfüllen des Bogens durchaus Lücken gelassen werden, wenn der/die Jugendliche in keiner Situation erlebt wurde, in der er/sie die fragliche Kompetenz hätte zeigen können. Hilfreiche Anhaltspunkte für die Einschätzung können die Leitfragen zur Beobachtung geben.

Leitfragen der Beobachtung

Für jeden Jugendlichen überlegen:

- Bei welcher Tätigkeit hat er/sie sich heute besonders engagiert?
- Hat er/sie etwas gezeigt/getan, was er/sie vorher noch nicht gezeigt oder getan hat?
- Hat er/sie etwas besonders gut gemacht (auch im Vergleich zu seinem/ihrer sonstigen Verhalten)?
- Gab es bestimmte Rollen bzw. Aufgabenverteilungen in der Gruppe?
- Wenn Sie sich in die/den Jugendliche/n hineinversetzen: Was glauben Sie, hat ihr/ihm an sich selbst heute besonders gut gefallen?

(Quelle: BKJ (2007): Der Kompetenznachweis Kultur. Stärken sichtbar machen. Praxisleitfaden, Remscheid, S. 25)

Der/die Freiwillige sollte mitentscheiden können, welche Person in der Einsatzstelle die Fremdeinschätzung vornimmt. Dies kann der/die Anleiterin oder eine andere Vertrauensperson sein.

Die Fremdeinschätzung erfolgt anhand eines Fragebogens, der genauso wie der Selbsteinschätzungsbogen aufgebaut ist (siehe Anhang). Eingeschätzt werden die einzelnen Kompetenzausprägungen auf einer 4er-Skala. Sie sind bewusst nicht mit Zahlen versehen, um den Eindruck von Schulnoten zu vermeiden.

Das Auswertungsgespräch

Nach jeder Selbst- und Fremdeinschätzung findet ein Auswertungsgespräch statt. Die Arbeit mit den Fragebögen darf nie unbesprochen stehen bleiben. Erst der Austausch macht die Einschätzungen für die Jugendlichen wertvoll. Eine Herausforderung besteht darin, angemessen mit Übereinstimmungen und Abweichungen zwischen der Selbst- und Fremdeinschätzung umzugehen. Folgende Fragen können hilfreich sein, um über Abweichungen zu sprechen:

- Warum habe ich/hast du dich so eingeschätzt? (eigene Begründung und die des/der Jugendlichen noch einmal nachvollziehen),
- Welche Situationen fallen mir/dir ein, in denen du diese Kompetenz zeigst oder noch nicht zeigst? (Stärkt dies eher die Sicht des/der Jugendlichen oder die des/der Beobachtenden?)
- Was bedeutet diese Kompetenz für mich/für dich in dieser Situation?
- Gibt es andere Beispiele (etwa in der Familie), in denen dir das besser gelingt?

Im Mittelpunkt des Gesprächs sollten zunächst immer die Stärken des/der Freiwilligen stehen. Bei Abweichungen in der Selbst- und Fremdeinschätzung wird gemeinsam geprüft, wie die unterschiedlichen Einschätzungen zustande kommen.

Besonders wichtig ist, dass das Gespräch in einer angenehmen und wertschätzenden Atmosphäre stattfindet. Dem/der Jugendlichen sollte deutlich werden, dass die Meinung des Anleiters/der Anleiterin kein objektives Urteil, sondern eine subjektive Sichtweise ist. Er/sie muss diese nicht teilen – im Auswertungsgespräch besteht kein Einigungszwang! Ziel ist in erster Linie, die Jugendlichen zur Selbstreflexion anzuregen.

Ein praktischer Tipp für den Abgleich von Selbst- und Fremdeinschätzung: Die Seitenverteilung und das Layout sind auf beiden Fragebögen identisch. Für die Gegenüberstellung lassen sich Selbst- und Fremdeinschätzungsbogen übereinanderlegen und die Kreuze mit einer Nadel durchstechen. Die Einschätzungen auf dem oberen Bogen werden dann durch kleine Einstiche auf dem unteren sichtbar.

Ziele setzen

Im Auswertungsgespräch können sich die Jugendlichen Ziele setzen, die sie im Freiwilligendienst erreichen möchten. Diese Lernziele können auf die Tätigkeiten im Einsatz bezogen sein. Es kann aber auch darum gehen, das eigene Verhalten im persönlichen Bereich zu ändern oder ein kleines Projekt umzusetzen.

Sinnvoll sind vor allem Ziele, die sich die Jugendlichen selbst setzen möchten. Die Begleitperson in der Einsatzstelle kann helfen, geeignete Ziele zu finden und sie auf konkrete Aktivitäten zu beziehen. Wichtig ist, nicht nur Schwächen zu betrachten, die verbessert werden können. Ein Lernziel kann auch an besonderen Stärken eines/einer Jugendlichen ansetzen und darauf ausgerichtet sein, diese bewusst zu nutzen. Die Jugendlichen sollten sich auf zwei bis drei Ziele konzentrieren. Der/die Anleiter/in kann sich in Abständen nach der Umsetzung erkundigen, die/den Freiwillige/n motivieren und bei Schwierigkeiten beraten.

Ein mögliches Hilfsmittel zur Zielfindung wurde von der Landesvereinigung Kulturelle Jugendbildung Thüringen entwickelt – eine Tabelle mit der sich die Kompetenzbereiche aus dem Fragebogen den Tätigkeiten in der Einsatzstelle gegenüberstellen lassen

Checkliste für das Auswertungsgespräch

Es ist ausreichend Zeit für das Gespräch vorhanden.	<input type="checkbox"/>
Für eine angenehme Atmosphäre ist gesorgt.	<input type="checkbox"/>
Der/die Jugendliche ist auf eine Auswertung der Selbst- und Fremdeinschätzung vorbereitet.	<input type="checkbox"/>
Ich möchte dem/der Jugendlichen im Gespräch ein hilfreiches und wertschätzendes Feedback geben und ihn/sie dadurch stärken.	<input type="checkbox"/>
Ich habe mir den FE-Bogen noch einmal angeschaut und weiß wieder, aufgrund welcher Beispiele ich die jeweiligen Einschätzungen getroffen habe.	<input type="checkbox"/>
Mir ist bewusst, dass im Gespräch kein Einigungszwang bei abweichenden Einschätzungen besteht.	<input type="checkbox"/>

(Vorlage im Anhang siehe letzte Seite). Sie bietet Anhaltspunkte, um Ziele möglichst konkret zu formulieren und mit den Aktivitäten im Einsatz zu verbinden. Möchte der/die Jugendliche zum Beispiel ausdauernder und geduldiger werden, wird gemeinsam geschaut, bei welchen Tätigkeiten Geduld besonders wichtig oder schwer zu bewahren ist. Die Stellen werden in der Tabelle mit einem Kreuz markiert. Ein Ziel könnte dann sein, diese Aktivitäten bewusst geduldig

auszuführen. Der/die Anleiter/in kann dem/der Freiwilligen auch neue Aufgaben übertragen, die sich besonders eignen, um Geduld zu trainieren.

Die Tätigkeitsliste in der linken Spalte der Tabelle kann von der Einsatzstelle erstellt werden, von den Jugendlichen selbst (zum Beispiel im Seminar) oder von beiden gemeinsam.

Checkliste für die Vereinbarung von Lernzielen

Die/der Jugendliche ist informiert, dass im Auswertungsgespräch Ziele vereinbart werden können bzw. sollen.	<input type="checkbox"/>
Die/der Jugendliche hatte vor dem Gespräch Zeit, sich Gedanken darüber zu machen, welche Ziele sie/er sich setzen möchte.	<input type="checkbox"/>
Ich unterstütze die/den Jugendliche/n dabei, Ziele zu identifizieren, fassbar zu machen und zu formulieren.	<input type="checkbox"/>
Ich versuche, die Impulse der/des Jugendlichen aufzunehmen und ihre/seine Zielfindung zu moderieren, ohne zu stark Einfluss zu nehmen.	<input type="checkbox"/>
Die Ziele beziehen sich auf einzelne Kompetenzen oder beinhalten persönliche/lebensweltliche Vorsätze.	<input type="checkbox"/>
Die Ziele setzen nicht nur an Schwächen an, sondern beinhalten auch den Ausbau und die Nutzung von Stärken.	<input type="checkbox"/>
Jedes Ziel hat einen konkreten Handlungsbezug und ist für die/den Jugendliche/n überschaubar.	<input type="checkbox"/>
Für jedes Ziel ist ein Umsetzungszeitraum vereinbart, gegebenenfalls in Schritten.	<input type="checkbox"/>
Die/der Jugendliche findet sich in den Zielen und ihrer Formulierung wieder.	<input type="checkbox"/>
Mit der/dem Jugendlichen ist vereinbart, wie und wann die Umsetzung der Ziele gemeinsam überprüft wird.	<input type="checkbox"/>

Der Kompetenznachweis

Ein Ergebnis der Kompetenzerfassung ist der Kompetenznachweis. Er wird am Ende des Freiwilligendienstes von den Verantwortlichen des Trägers und der Einsatzstelle ausgestellt. Der Nachweis bildet ausgewählte Kompetenzen ab, die der/die Freiwillige im praktischen Einsatz gezeigt und erworben hat.

Kompetenznachweise, in denen Tätigkeiten und Schlüsselkompetenzen dargestellt sind, heben sich gezielt von klassischen Arbeitszeugnissen ab, die etwa zur Beurteilung von Erwerbstätigen oder Praktikantinnen und Praktikanten üblich sind.

Ein Kompetenznachweis ist bewusst selektiv. Es werden nur besonders ausgeprägte Schlüsselkompetenzen dargestellt, Schwächen werden nicht berücksichtigt. Die Tätigkeiten sollten möglichst umfassend beschrieben und nach ihrer Bedeutsamkeit gewichtet werden.

Im Kompetenznachweis wird außerdem auf codierte Zeugnissprache verzichtet (also auf feststehende Wendungen und unnatürliche Superlative). Stattdessen wird „normal positiv“ formuliert.

Der Kompetenznachweis beinhaltet:

- Organisationsbeschreibungen von Träger und Einsatzstelle (Kurzportraits)
- eine Tätigkeitsbeschreibung der/des Freiwilligen in der Einsatzstelle
- die Darstellung von drei bis vier ausgewählten Schlüsselkompetenzen
- gegebenenfalls eine Auflistung der absolvierten Fortbildungen bzw. Qualifizierungen
- einen Absatz zur Bedeutung des freiwilligen Engagements

Die Freiwilligen erhalten den Kompetenznachweis zusätzlich zur FSJ- oder FÖJ-Bescheinigung über den Freiwilligendienst. Der Nachweis ersetzt auch nicht das klassische Zeugnis. Wenn die Freiwilligen ein solches wünschen, haben sie einen Anspruch darauf.

Die Auswahl der Schlüsselkompetenzen wird gemeinsam mit dem/der Jugendlichen im Abschlussgespräch getroffen. Idealerweise findet dies gemeinsam mit der pädagogischen Fachkraft des Trägers und der Anleitungsperson in der Einsatzstelle statt. Anschließend verständigen sich Träger und Einsatzstelle, wer welche Aufgaben bei der Nachweiserstellung übernimmt. In der Regel bietet es sich an, dass die Einsatzstelle die Tätigkeitsbeschreibung verfasst.

Hinweise zum Erstellen einer Tätigkeitsbeschreibung

Eine Beschreibung der im Freiwilligendienst ausgeführten Tätigkeiten kann bereits einen anschaulichen Eindruck der Kompetenzen liefern, die die/die Jugendliche eingesetzt und erworben hat. Dafür ist es wichtig, die Tätigkeiten prägnant zu beschreiben und deutlich zu machen, wo der/die Freiwillige Verantwortung übernommen hat.

Die Tätigkeitsbeschreibung sollte einen umfassenden Eindruck der Aufgaben vermitteln, aber nicht zu kleinteilig sein. Ratsam ist, zunächst das Arbeits- und Aufgabengebiet insgesamt zu umreißen und anschließend auf besondere Schwerpunkte einzugehen.

Bei der Tätigkeitsbeschreibung haben Reihenfolge und Wortwahl einen großen Einfluss darauf, welchen Eindruck der/die Leser/in von der Tätigkeit gewinnt. Durch die Verwendung unklarer Formulierungen kann leicht eine ungewollte Aussage mitschwingen.

Tätigkeitsbeschreibung Positivbeispiel	Tätigkeitsbeschreibung Negativbeispiel
<p>Frau Muster war im Schichtdienst in einer Schülerwohngruppe der Borsbacher Heime eingesetzt. Dort leben elf Kinder und Jugendliche. Das Spektrum der Behinderungen umfasst unter anderem Epilepsien, Cerebralpareesen und allgemeine Entwicklungsretardierungen. Zum Teil sind die Bewohnerinnen und Bewohner auf einen Rollstuhl angewiesen.</p> <p>➤ Dieser erste Absatz ist, bei einer kleineren Einsatzstelle unter Umständen bereits durch die Organisationsbeschreibung abgedeckt.</p> <p>Das Aufgabengebiet von Frau Muster umfasste pflegerische, hauswirtschaftliche und organisatorische Arbeiten sowie pädagogische Tätigkeiten zur Förderung der Selbständigkeit der Bewohnerinnen und Bewohner. Ein wichtiger Schwerpunkt ihrer Arbeit lag in der Mitgestaltung der Freizeitaktivitäten.</p> <p>Im Besonderen war Frau Muster für die Vorbereitung des Morgen- bzw. Abendkreises und die individuelle Betreuung eines zehnjährigen Bewohners mit spastischer Lähmung auf dem Schulweg und bei den Mahlzeiten verantwortlich.</p>	<p>Im Frühdienst war Frau Muster damit beauftragt, einzelne Bewohner zu wecken, zu waschen, anzuziehen und ihnen beim Frühstück zu helfen. Außerdem erledigte sie hauswirtschaftliche Arbeiten.</p> <p>Im Spätdienst war Frau Muster an der Freizeitgestaltung der Bewohner beteiligt und half, sie abends ins Bett zu bringen. Wenn dafür Zeit blieb, beschäftigte sie sich mit der Förderung der Selbständigkeit einzelner Bewohner.</p> <p>Eine Besonderheit ihrer Arbeit war die Vorbereitung des Morgen- bzw. Abendkreises und die individuelle Betreuung eines zehnjährigen Bewohners mit spastischer Lähmung auf dem Schulweg und bei den Mahlzeiten.</p> <p>negativ:</p> <p>➤ Direkter Einstieg in die Beschreibung einzelner Tätigkeiten, ohne Überblick über das Gesamtaufgabengebiet</p> <p>➤ Zu kleinteilige Auflistung</p> <p>➤ Formulierungen wie „war beauftragt“ und „erledigte“ wirken sehr passiv.</p> <p>➤ Die Nennung einer allgemeinen Aufgabe (Freizeitgestaltung) und einer sehr kleinteiligen (ins Bett bringen) in einer Aufzählung entwertet die erste.</p> <p>➤ Einschränkungen wie „wenn dafür Zeit blieb“ oder „manchmal“ irritieren, weil der Grund nicht klar wird. War es die Schuld der Freiwilligen, dass keine Zeit blieb? War es äußerst selten, dass Zeit blieb?</p> <p>➤ Eigenverantwortliche Aufgabenbereiche werden nicht deutlich.</p>





Die Einsatzstelle liefert die vereinbarten Textteile an den Träger, der das Nachweisdokument fertigstellt. Anschließend wird es jeweils von einem/einer Vertreter/in jeder Organisation unterzeichnet.

Damit die Jugendlichen den Kompetenznachweis als Anerkennung wahrnehmen, sollte er in einem feierlichen Rahmen übergeben werden, verbunden mit einem persönlichen Dank.

Fragebogen zur Fremdeinschätzung

Ziel-dimen-sion	Kompetenz	Was bedeutet das?	Einschätzung*			
			selten	manch-mal	oft	mei-stens
Beschäftigungsfähigkeit	1 Teamfähigkeit	Gern im Team arbeiten Er/Sie arbeitet gern mit anderen Menschen zusammen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Mit unterschiedlichen Menschen auskommen Er/Sie kann sich auf unterschiedliche Menschen einstellen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Gemeinsame Planungen machen Er/Sie kann etwas gemeinsam mit anderen planen und sich zur Verteilung der Aufgaben mit ihnen absprechen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Sich anpassen können Er/Sie fügt sich leicht in eine Gruppe ein und nimmt auf andere Rücksicht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Hilfsbereitschaft Er/Sie springt für andere ein und unterstützt sie bei Problemen oder beim Lösen ihrer Aufgaben.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	2 Organisa-tionsfähigkeit	Aufgaben und Arbeitsabläufe planen Bevor er/sie eine Arbeit beginnt, denkt er/sie über die Aufgabenstellung nach und unterteilt sie in einzelne, überschaubare Schritte.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Wichtiges erkennen und Prioritäten setzen Er/Sie erkennt, was das Wesentliche an einer Aufgabe ist und kann entscheiden, was als nächstes getan werden muss.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Flexibel sein Wenn sich die Situation verändert oder er/sie neue Informationen bekommt, kann er/sie sich darauf einstellen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* Erläuterung zur Einschätzung: Setzen Sie ein Kreuz in dem Kästchen, das auf den Freiwilligen/die Freiwillige am ehesten zutrifft.

 <p>Die Aussage trifft selten auf ihn/sie zu.</p>	 <p>Die Aussage trifft oft auf ihn/sie zu.</p>
 <p>Die Aussage trifft manchmal auf ihn/sie zu.</p>	 <p>Die Aussage trifft meistens auf ihn/sie zu.</p>

Ziel-dimension	Kompetenz	Was bedeutet das?	Einschätzung*			
			selten	manch-mal	oft	mei-stens
Beschäftigungsfähigkeit	3 Zuverlässig-keit	Vereinbarungen einhalten Er/Sie nimmt Regeln und Versprechen ernst und hält sie ein.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Gewissenhaft arbeiten Er/Sie arbeitet sorgfältig und genau und möchte Fehler mög-lichst vermeiden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	4 Kritikfähigkeit	Kritik akzeptieren Er/Sie kann Kritik annehmen, ohne persönlich gekränkt zu sein und sieht ein, wenn er/sie einen Fehler gemacht hat.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Sachlich kritisieren Er/Sie kann Kritik sachlich äußern und achtet darauf, dass sie niemanden verletzt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Schwierige Themen ansprechen Er/Sie hat den Mut, auch unangenehme oder problematische Dinge anzusprechen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	5 Konfliktfähig-keit	Konflikte erkennen und annehmen Er/Sie erkennt, worin ein Konflikt besteht und ist bereit, dar-über mit den Beteiligten zu sprechen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Seinen Standpunkt vertreten Er/sie hat den Mut, seine/ihre Meinung zu sagen, auch wenn andere sich das nicht trauen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Kompromisse schließen Wenn es unterschiedliche Meinungen gibt, wie man etwas tun sollte, ist er/sie bereit, anderen entgegenzukommen. Er/Sie kann dann auch seine/ihre eigenen Interessen zurückstellen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Streit schlichten Er/Sie kann andere beruhigen, schwierige Situationen ent-schärfen und helfen, einen Streit zu beenden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Bildungsfähigkeit	6 Lernbereit-schaft	Interesse für Neues Neue Aufgaben interessieren ihn/sie und er/sie beschäftigt sich gern mit Dingen, die er/sie bisher noch nicht kannte.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Selbständig lernen Er/Sie holt sich von allein Informationen ein, um sich neues Wissen und neue Fähigkeiten anzueignen (z.B. Lehrbücher, Gebrauchsanweisungen, Internet).			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* Erläuterung zur Einschätzung: Setzen Sie ein Kreuz in dem Kästchen, das auf den Freiwilligen/die Freiwillige am ehesten zutrifft.

<input type="checkbox"/> selten	Die Aussage trifft selten auf ihn/sie zu.	<input type="checkbox"/> oft	Die Aussage trifft oft auf ihn/sie zu.
<input type="checkbox"/> manch-mal	Die Aussage trifft manchmal auf ihn/sie zu.	<input type="checkbox"/> mei-stens	Die Aussage trifft meistens auf ihn/sie zu.

Ziel-dimension	Kompetenz	Was bedeutet das?	Einschätzung*			
			selten	manch-mal	oft	mei-stens
Bildungsfähigkeit		Aus Erfolgen und Misserfolgen lernen Wenn ihm/ihr etwas gelingt oder nicht gelingt, kann er/sie daraus lernen und die Erfahrungen auf andere Situationen übertragen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	7 Leistungs-bereitschaft	Zielstrebigkeit Er/Sie setzt sich beim Bearbeiten von Aufgaben dafür ein, das Ziel zu erreichen und strebt nach möglichst guten Ergebnissen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Schwierigkeiten und Widerstände überwinden Er/Sie bleibt an einer Aufgabe dran, auch wenn es schwierig wird und findet Wege, um Hindernisse zu überwinden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Eigeninitiative Wenn er/sie sieht, dass etwas getan werden muss, sucht er/sie auch selbständig nach Lösungen und wird von allein aktiv.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	8 Belastbarkeit	Konzentriert arbeiten Er/Sie arbeitet aufmerksam an einer Aufgabe, ohne sich ablenken zu lassen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Ausdauer Er/Sie kann sich eine längere Zeit lang mit einer Aufgabe beschäftigen, auch wenn dazu ständig wiederkehrende oder unbeliebte Tätigkeiten gehören.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Unter schwierigen Bedingungen arbeiten Auch unter schwierigen Bedingungen (z.B. Lärm oder Ärger mit anderen) arbeitet er/sie gut und ruhig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Unter Zeitdruck arbeiten Wenn er/sie wenig Zeit für eine Aufgabe hat, bleibt er/sie trotzdem ruhig und arbeitet zügig und wie geplant weiter.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Hilfe nachfragen Er/Sie bittet andere um Hilfe, wenn er/sie eine schwierige Situation nicht allein bewältigen kann.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* Erläuterung zur Einschätzung: Setzen Sie ein Kreuz in dem Kästchen, das auf den Freiwilligen/die Freiwillige am ehesten zutrifft.

<input type="checkbox"/> selten	Die Aussage trifft selten auf ihn/sie zu.	<input type="checkbox"/> oft	Die Aussage trifft oft auf ihn/sie zu.
<input type="checkbox"/> manch-mal	Die Aussage trifft manchmal auf ihn/sie zu.	<input type="checkbox"/> mei-stens	Die Aussage trifft meistens auf ihn/sie zu.

Ziel-dimension	Kompetenz	Was bedeutet das?	Einschätzung*			
			selten	manch-mal	oft	mei-stens
Kommunikationsfähigkeit	9 Kommunikationsfähigkeit	Mündlicher Ausdruck Er/Sie kann sich mit anderen fließend verständigen. Er/Sie beherrscht die Alltagssprache.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Verstehendes Lesen Er/Sie kann Texte lesen und ihre Inhalte verstehen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Schriftlicher Ausdruck Er/Sie kann Texte wie Briefe, E-Mails oder kleine Berichte verfassen und sich darin verständlich ausdrücken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Sachverhalte und Situationen darstellen Er/Sie kann gut Dinge erklären und Situationen beschreiben.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Offenheit im Umgang mit anderen Er/Sie geht offen auf andere zu, kann ein Gespräch beginnen und aufrechterhalten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Sich in Gespräche einbringen Er/Sie beteiligt sich aktiv an Gesprächen und bringt seine/ihre eigene Meinung ein.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Meinungen anderer respektieren Er/Sie achtet die Meinungen anderer Menschen, auch wenn er/sie eine andere Meinung hat.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Respektvoll kommunizieren Er/Sie hört aufmerksam zu und lässt andere ausreden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Sich in andere hineinversetzen Er/Sie kann Einstellungen, Gefühle und Probleme anderer erkennen und kann nachfühlen, wie es ihnen geht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Integrationsfähigkeit	10 Selbständigkeit	Selbständig handeln Er/Sie kann eigenständig Aufgaben erledigen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Selbständig planen Er/Sie kann seinen/ihren Tagesablauf planen und organisieren.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* Erläuterung zur Einschätzung: Setzen Sie ein Kreuz in dem Kästchen, das auf den Freiwilligen/die Freiwillige am ehesten zutrifft.

<input type="checkbox"/> selten	Die Aussage trifft selten auf ihn/sie zu.	<input type="checkbox"/> oft	Die Aussage trifft oft auf ihn/sie zu.
<input type="checkbox"/> manch-mal	Die Aussage trifft manchmal auf ihn/sie zu.	<input type="checkbox"/> mei-stens	Die Aussage trifft meistens auf ihn/sie zu.

Ziel-dimension	Kompetenz	Was bedeutet das?	Einschätzung*			
			selten	manch-mal	oft	mei-stens
Integrationsfähigkeit	11 Verant-wortungs-bewusstsein	Folgen abschätzen Bevor er/sie etwas tut, überlegt er/sie sich, welche Auswirkungen sein/ihr Handeln haben könnte.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Verantwortung übernehmen Er/Sie ist bereit, für sein/ihr Handeln und seine/ihre Entscheidungen die Verantwortung zu tragen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	12 Interkulturelle Kompetenz	Aufgeschlossen sein gegenüber anderen Kulturen Er/Sie interessiert sich für Menschen mit einem anderen kulturellen Hintergrund und akzeptiert mögliche Unterschiede.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Mit Menschen aus anderen Kulturen zusammenarbeiten Er/Sie kann mit Menschen, die eine andere Herkunft haben als er/sie, zusammen arbeiten, um ein gemeinsames Ziel zu erreichen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reflexionsfähigkeit	13 Fähigkeit zur Selbst-reflexion	Die eigenen Bedürfnisse kennen Er/Sie weiß, welche Bedürfnisse, Wünsche und Abneigungen er/sie selbst hat.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Eigene Stärken und Schwächen kennen Er/Sie kann einschätzen, was er/sie gut kann und was ihm/ihr nicht liegt oder wo er/sie sich noch verbessern könnte.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Selbstkritisch sein Seine/Ihre Ziele und Handlungen kann er/sie hinterfragen und überdenken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Engagement-bereitschaft	14 Engagement-bereitschaft	Unterstützungsbedarf erkennen Er/Sie merkt es, wenn andere Menschen Hilfe und Unterstützung brauchen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Bereitschaft sich zu engagieren Er/Sie ist bereit, seine/ihre eigene Zeit für andere Menschen oder eine wichtige Sache einzusetzen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* Erläuterung zur Einschätzung: Setzen Sie ein Kreuz in dem Kästchen, das auf den Freiwilligen/die Freiwillige am ehesten zutrifft.

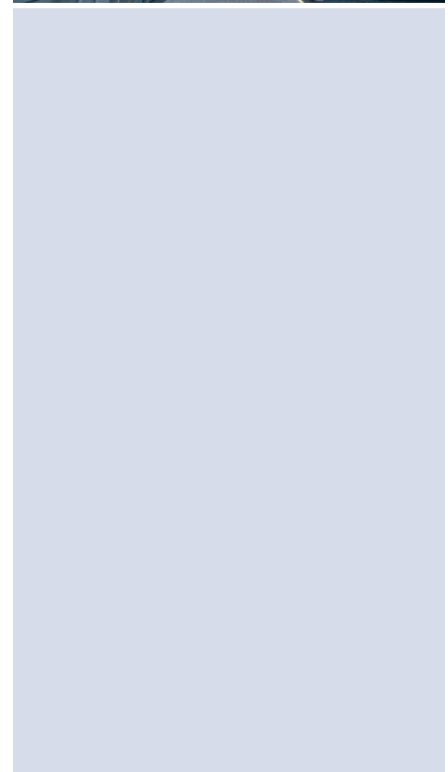
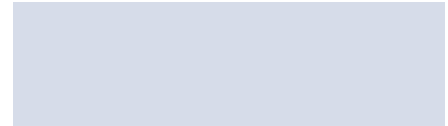
<input type="checkbox"/> selten	Die Aussage trifft selten auf ihn/sie zu.	<input type="checkbox"/> oft	Die Aussage trifft oft auf ihn/sie zu.
<input type="checkbox"/> manch-mal	Die Aussage trifft manchmal auf ihn/sie zu.	<input type="checkbox"/> mei-stens	Die Aussage trifft meistens auf ihn/sie zu.

Kurzprofil

Das Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik e.V. (ISS-Frankfurt a.M.) wurde im Jahr 1974 vom Bundesverband der Arbeiterwohlfahrt e.V. (AWO) gegründet und ist seit 1991 als rechtlich selbständiger gemeinnütziger Verein organisiert. Der Hauptsitz liegt in Frankfurt am Main. In Berlin unterhält das ISS ein Hauptstadtbüro sowie in Bonn ein Projektbüro.

Das ISS-Frankfurt a.M. beobachtet, analysiert, begleitet und gestaltet Entwicklungsprozesse der Sozialen Arbeit und erbringt wissenschaftliche Dienstleistungen für Ministerien, Kommunen, Wohlfahrtsverbände und Einrichtungsträger. Gefördert wird das Institut durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ).

- Das Leistungsprofil des ISS-Frankfurt a.M. steht als wissenschaftsbasiertes Fachinstitut für Praxisberatung, Praxisbegleitung und Praxisentwicklung an der Schnittstelle von Praxis, Politik und Wissenschaft der Sozialen Arbeit und gewährleistet damit einen optimalen Transfer.
- Zum Aufgabenspektrum gehören wissenschaftsbasierte Dienstleistungen und Beratung auf den Ebenen von Kommunen, Ländern, Bund und der Europäischen Union sowie der Transfer von Wissen in die Praxis der Sozialen Arbeit und in die Fachöffentlichkeit.
- Die Arbeitsstruktur ist geprägt von praxiserfahrenen Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern, häufig mit Doppelqualifikationen, die ein breites Spektrum von Themenfeldern in interdisziplinären Teams bearbeiten. Dadurch ist das Institut in der Lage, flexibel auf Veränderungen in Gesellschaft und Sozialer Arbeit sowie die daraus abgeleiteten Handlungsanforderungen für Dienstleister, Verwaltung und Politik einzugehen.
- Auf der ISS-Website finden Sie u.a. Arbeitsberichte, Gutachten und Expertisen zum Download. Weitere Informationen zum ISS-Frankfurt a.M. und zu dessen Kooperationen erhalten Sie unter www.iss-ffm.de.





Institut für Sozialarbeit
und Sozialpädagogik e. V.
Zeilweg 42
60439 Frankfurt am Main

Telefon +49 (0) 69 / 95789-0
Telefax +49 (0) 69 / 95789-190
E-Mail info@iss-ffm.de
Internet www.iss-ffm.de

ISS-Projektbüro „Freiwilligendienste
machen kompetent“
Michaelkirchstr. 17/18
10179 Berlin

Telefon +49 (0) 30 / 2849389-0
Telefax +49 (0) 30 / 2849389-29
E-Mail info.fwd-kompetent@iss-ffm.de
Internet www.fwd-kompetent.de