

# VALORI, ATITUDINI ȘI PRINCIPII DE LUCRU ÎN LUMEA DIGITALĂ

## CONCEPTUALIZĂRI ȘI RECOMANDĂRI

**Elke Beneke**  
**Silke Jamer-Flagel**  
**Gabriele Sailer**  
(EB projektmanagement GmbH)

**Perdita Wingerter**  
(Gemeinsam leben und lernen in Europa e.V.)

**Lenka Vonka Černá**  
**Nicol Magrotová**  
(Dobrovolnické centrum, z.s.)

**Nicoleta Chiș-Racolța**  
(Centrul de Voluntariat Cluj-Napoca)

## 1. INTRODUCERE

Organizațiile de voluntariat trăiesc cu valori fundamentale, iar acestea sunt exprimate ca atitudini și principii clare.

Pentru a fi pregătite pentru viitorul digital, organizațiile de voluntariat trebuie să se gândească la modul în care să își facă valorile utilizabile în lumea digitală și de asemenea, să își asume responsabilitatea pentru acest proces de transformare.

Acest document își propune să sprijine organizațiile de voluntariat pentru a face ca valorile lor să poată fi trăite ca atitudini și principii în lumea digitală.

Pornind de la o definiție a valorilor, atitudinilor și principiilor, valorile centrale trăite de organizațiile de voluntariat sunt transpuse în atitudini și rezumate în principii privind modul în care acestea pot fi aduse la viață în activitatea digitală.

## 2. CONCEPTUALIZĂRI

Pentru a putea discuta despre manifestările valorilor, atitudinilor și principiilor, trebuie să existe o înțelegere comună a ceea ce se înțelege prin acestea.

În acest scop, cadrul a fost stabilit printr-o definiție comună.

### VALORI (În ce crezi?):

Valorile sunt acele idei care sunt în general recunoscute ca fiind dezirabile într-o societate și care dau oamenilor o orientare. Se face o distincție între:

- morale (onestitate, dreptate, loialitate),
- religioase (frica de Dumnezeu, dragostea față de aproape),
- politice (toleranță, libertate, egalitate),
- estetice (artă, frumusețe),
- valori materiale (bogăție),
- valorile familiale și valorile corporative.

### ATITUDINI (Cine ești? Cum te porți):

Atitudinea se referă la un set de emoții, convingeri și comportamente față de un anumit obiect, persoană, lucru sau eveniment.

- Cum te simți și cum gândești despre ceva sau cineva?
- În ce crezi?
- Cum acționezi?

### PRINCIPII (Cum o faci? Cum faci ca valorile și principiile să fie trăibile?)

Un "principiu" este pur și simplu o regulă fundamentală folosită pentru a influența acțiunea unui individ.

- Cum faci lucrurile?
- Cum îți aplici principiile în practică?

### 3. Valori relevante pentru voluntariat

În cadrul unui proces în mai multe etape, experții în domeniul voluntariatului au compilat valorile decisive care sunt relevante în zona de impact și care sunt, de asemenea, importante pentru digitalizarea muncii în domeniul voluntariatului sau al serviciilor sale.

Următoarele VALORI, care sunt importante pentru organizațiile de voluntariat au fost identificate de către noi ca fiind:



## 4. Valori, atitudini și principii în activitatea de voluntariat

### 4.1. ETICA

#### Termen

Etica este știința moralei practicate sau a valorilor sociale de bază ale unei societăți. Tradusă în termeni de organizare voluntară, etica definește ceea ce este perceput sau evaluat ca fiind corect sau greșit din punct de vedere moral.



#### Atitudini

Acțiunea etică devine vizibilă în domeniile în care organizațiile sunt active, care sunt obiectivele lor, cum acționează și comunică și ce atitudini adoptă față de problemele sociopolitice.

- Relația cu oamenii
- Abordarea fenomenelor sociopolitice
- Acțiuni în cadrul organizațiilor de voluntariat



#### Principii

- Cartă
- Participarea la dezbaterile socio-politice
- Advocacy pentru grupul țintă pentru care lucrezi
- Fii un model
- Abordează încălcările
- Arată-ți atitudinea în viața de zi cu zi

#### Implementarea în activitatea digitală

- Limbaj sensibil la grupul țintă
- Acțiune adecvată grupului țintă
- Răspunde pe rețelele sociale
- Manipularea datelor sensibile
- Carta etică pentru munca digitală

## 4.2. PARTICIPAREA

### Termen

Participarea înseamnă a face parte din ceva sau a se implica în ceva.



### Atitudini

- Implicare
- Corectitudine
- Lucrul în echipă
- Egalitate
- Codeterminare
- Incluziune
- Accesibilitate



### Principii

- Utilizează metode și instrumente la care beneficiarii au acces
- Stabilește legătura cu grupurile țintă
- Ierarhii plate
- Co-crearea și implicarea în proiecte
- Pune întrebări, implică-te și percepe nevoile
- Implică oamenii în conceperea cadrelor
- Adresarea activă a oamenilor la întâlniri sau evenimente
- Cere părerea oamenilor
- Alege instrumente pe care toată lumea le poate folosi

### Implementarea în activitatea digitală

- Verifică în prealabil disponibilitatea mediilor posibile
- Folosește numai mediile pe care le folosește și grupul țintă
- Construiește oportunități de participare în cadrul mediilor digitale
- Moderare online care să asigure o bună participare
- Alege instrumente pe care toată lumea le poate folosi
- Utilizează diferite metode pentru a permite participarea cu diferite resurse



- Utilizează diferite metode pentru a permite participarea cu diferite resurse
- Crează o pagină web accesibilă și favorabilă incluziunii
- Asigură-te că dimensiunea grupului este adecvată, în funcție de sarcinile care trebuie îndeplinite
- Nu ține monologuri, ci lasă membrii echipei să vorbească și să participe în întâlniri/ seminarii
- Oferă sarcini egale fiecărui membru al echipei
- Asigură posibilitatea unui schimb reciproc

- Crează o pagină web accesibilă și incluzivă
- Grupuri de cel mult 20 de persoane în cadrul seminariilor și întâlnirilor online pentru a asigura participarea
- Nu supraîncărca cu prea multe informații
- Reține că formatele online implică o perioadă de atenție mai scurtă decât cele față în față – de ex., unități mai scurte
- Nu uita de pauze
- Oferă sprijin în manipularea tehnică a instrumentelor
- Ia în considerare faptul că participarea online necesită metode diferite față de participarea față în față (vot, procese de discuție etc.)

### 4.3. ECHITATEA

#### Termenul

Corectitudinea este calitatea de a trata oamenii în mod egal sau într-un mod corect sau rezonabil.



#### Atitudini

- Justiție
- Empatie
- Onestitate
- Transparență
- Respect
- Încredere
- Să nu stânjenească pe nimeni



#### Principii

- Postarea în social media în funcție de atitudini (implementare)
- Comunicarea (puterea limbajului)
- Asigurarea unei participări egale
- Nu judeca persoanele
- Nu stânjenești pe nimeni
- Acordă atenție la timpii de vorbire echilibrați
- Evidențierea nedreptății - ridică vocea
- Arată înțelegere
- Concentrează-te pe consens și nu pe compromis

#### Implementarea în activitatea digitală

- Conștientizarea atenției atunci când se postează pe rețelele de socializare
- Comunicare (puterea limbajului)
- Asigură-te că toată lumea ascultă în întâlnirile online (și că nu face alte lucruri pe lângă)
- Asigură o participare egală la procesele de discuție prin intermediul unei bune moderări online
- Acordă atenție la timpii de vorbire echilibrați și în timpul reuniunilor online
- Folosește instrumentele de vot online doar pentru deciziile finale, dar nu și pentru procesele de opinie



## 4.4. INCLUZIUNEA

### Termen

Incluziunea este practica sau politica de asigurare a accesului egal la oportunități și resurse pentru persoanele care altfel ar putea fi excluse sau marginalizate.



### Atitudini

- |                   |  |
|-------------------|--|
| • Compasiune      | Căldura în comunicare                              |
| • Empatie         | Toleranța la ambiguitate                           |
| • Cooperativitate | Vigilență/atenție                                  |
| • Deschidere      | Asigurarea vizibilității diferențelor/diversității |



### Principii

- Formulare de cerere incluzive, care să conțină mai multe opțiuni pentru întrebări eventual sensibile (sex, origine) și care să includă răspunsuri deschise/alte/preferă să nu spună.
- Menționarea "regulilor" de comportament/folosire a limbajului pentru a evita jignirile verbale (fără hărțuire cibernetică/ fără hărțuire online) - asumarea responsabilității de a menține un spațiu online sigur; acordarea de spațiu pentru ca toată lumea să își exprime opiniile
- Stabilirea conectivității cu grupul țintă
- Asigură-te că oferta poate fi utilizată fără bariere
- Ia în considerare diferențele culturale și nu le judeca
- Conștientizarea prejudecăților și abordarea acestora
- Utilizarea un limbaj sau o

### Implementarea în activitatea digitală

- Utilizarea unui limbaj incluziv în comunicarea prin e-mail pentru a evita discriminarea și pentru a promova egalitatea (dragă solicitant/participant)
- Crearea unui site web fără bariere
- Prezentarea persoanelor cu dizabilități ca beneficiari sau ca voluntari
- Pregătește un training online incluziv

## 4.5. ACCESIBILITATEA

### Termen

Accesibilitatea este faptul de a putea fi atins, de a participa sau de a fi obținut cu ușurință



### Atitudini

- Simplitate
- Depășirea barierelor lingvistice
- Creativitate
- Calitate
- Structura
- Gestionabilitate



### Principii

- Nu folosi cei mai complicați termeni dacă există și cuvinte mai simple de folosit
- Folosește diferite metode și instrumente, dar limitează-te la doar câteva și nu folosi o grămadă
- Organizează întâlniri/seminarii care să fie ușor de urmărit
- Fii conectabil cu grupul țintă în atingerea grupului țintă, în conceperea activităților, în implementarea evenimentelor
- Întreabă dacă toată lumea înțelege

### Implementarea în activitatea digitală

- Crează o pagină web ușor de accesat, într-un limbaj simplu și ușor de navigat
- Utilizează puține instrumente digitale care sunt ușor de utilizat
- Utilizează instrumente care sunt disponibile gratuit
- Utilizează instrumente și metode care să țină cont de viteza de încărcare/descărcare a participanților
- Reține că, în cea mai mare parte, documentele pdf nu sunt editabile - utilizează formate de documente care pot fi editate de toți, dacă este dorit acest lucru
- Folosește materiale capabile de RED (resurse educaționale deschise)

## 4.6. RESPONSABILITATEA

### Termen

Responsabilitatea este obligația de a acționa corect în raport cu rolul stabilit sau cu ceea ce a fost convenit/asumat.



### Atitudini

- Corectitudine
- Respect pentru ceilalți și pentru muncă
- Maturitate
- Onestitate
- Corectitudine
- Echilibru
- Responsabilitate



### Principii

- Respectarea vieții private/GDPR
- Solicitarea permisiunii pentru fotografii/video
- Menționarea scopului unei anumite colectări de date (din motive statistice, pentru comunicare în cadrul proiectului, etc.)
- Diseminarea, promovarea evenimentelor, acțiunilor pe platforme dedicate pentru a ajunge la un public mai larg (și acest lucru funcționează, de asemenea, în sensul de a fi incluziv)
- Menționarea "regulilor" de comportament/folosire a limbajului pentru a evita jignirile verbale (fără cyberbullying/ fără hărțuire online) - acționând responsabil pentru a menține un spațiu online sigur;

### Implementarea în activitatea digitală

- Nu pune automat fotografiile online
- Utilizarea conștientă și responsabilă a rețelelor sociale
- Înregistrează digital întâlnirile online numai dacă toată lumea și-a dat acordul
- Împărtășește informații bine documentate

## 4.7. NEDISCRIMINAREA

### Termen

Carta drepturilor fundamentale a UE, titlul III Egalitate, articolul 21 Nediscriminare

1. Este interzisă orice discriminare bazată pe orice motiv, cum ar fi sexul, rasa, culoarea, originea etnică sau socială, caracteristicile genetice, limba, religia sau convingerile, opiniile politice sau orice alte opinii, apartenența la o minoritate națională, averea, nașterea, handicapul, vârsta sau orientarea sexuală.
2. În cadrul domeniului de aplicare a tratatelor și fără a aduce atingere dispozițiilor specifice ale acestora, se interzice orice discriminare pe motive de naționalitate.



### Atitudini

- Egalitatea între oameni
- Respectarea drepturilor fundamentale ale omului
- Protecția drepturilor omului și a libertăților fundamentale



### Principii

- Toți cetățenii UE au dreptul de a primi informații despre ofertele de voluntariat digital
- Toți cetățenii UE au dreptul de a solicita sau de a refuza servicii și produse de voluntariat
- Este interzis tratamentul diferit al diferitelor grupuri pe criterii de sex, rasă, culoare, origine etnică sau socială, caracteristici genetice, limbă, religie sau convingeri, opinii politice sau orice alte opinii, apartenența la o minoritate națională, avere, naștere, handicap, vârstă sau orientare sexuală
- Îi tratăm în mod egal pe toți cei interesați de voluntariat
- Instrumentele alese în lumea digitală trebuie să fie adecvate, accesibile, variabile și motivante pentru toate grupurile

### Implementarea în activitatea digitală

- la în considerare instrumentele tehnice pentru proiectarea unui site web accesibil
- la în considerare recomandările privind limbajul sensibil la gen în relațiile publice
- Acordă atenție afirmațiilor / conținutului imaginilor / videoclipurilor utilizate
- Sprijinirea egalității de tratament la toate nivelurile (de exemplu, conceperea materialului scris astfel încât să poată fi experimentat și de persoanele cu deficiențe de vedere și auz sau să poată fi "tradus" pentru ajutoarele pe care le utilizează)
- În relațiile publice, asigură-te că toată lumea este inclusă / nimeni nu este exclus

## 4.8. DIVERSITATEA

### Termen

Practica sau calitatea de a include sau de a implica persoane din diferite medii sociale și etnice și de diferite vârste, religii, genuri, orientări sexuale, persoane apte și cu dizabilități



### Atitudini

- Toleranță
- Deschidere
- Dorința de a cunoaște mai mult
- Deschidere de spirit
- Acceptare
- Pozitivitate
- Participare
- Incluziune
- Nediscriminare



### Principii

- Reprezentarea diversității în materialele vizuale (promoționale) - în cazul în care se folosesc imagini cu persoane, pentru a arăta o varietate de genuri, culoarea pielii etc.
- Utilizarea de limbi bilingve sau adecvate grupurilor țintă
- În apelurile la acțiune, cursuri etc., ar trebui specificată în mod direct deschiderea către diversitate
- Materialele online și site-urile web ar trebui să fie create într-o manieră care să denote diversitate
- Angajarea unei echipe/grup de voluntari diverși și, de asemenea, să existe parteneri/colaboratori diverși și să îi prezinți pe pagina web și pe rețelele de socializare
- la atitudine împotriva postărilor discriminatorii și pline de ură pe rețelele de socializare

### Implementarea în activitatea digitală

- Materialele online și site-urile web ar trebui să fie create într-o manieră care să denote diversitate - limbaj, imagini, ...
- la atitudine împotriva postărilor discriminatorii și pline de ură pe rețelele de socializare
- Pagina de web să fie accesibilă pentru cât mai multe persoane posibil
- Furnizează instrumente digitale pentru a facilita munca în și cu grupuri eterogene

## 4.9. UȘURINȚA

### Termen

Ușurința înseamnă lipsa de efort și nepăsare



### Atitudini

- Ușurință
- Blândețe
- Minte deschisă
- Flexibilitate
- Cultura erorii



### Principii

- Atenție la limbaj în comunicarea directă și indirectă
- Folosește instrumente simple pe care le poate folosi oricine
- Folosește un limbaj care să fie înțeles de ceilalți
- Nu supraîncărca ședințele cu prezentări
- Urmează principiul: structura urmează strategia - fii flexibil în modul în care lucrezi (și) cu oamenii
- Distrăți-vă
- Sărbătoriți succesele
- Fii deschis la critici și sugestii
- Fii deschis să încerci lucruri noi
- Permiteți greșelile și vezi-le ca pe o șansă de a schimba ceva
- Ai încredere în oameni pentru a face lucruri

### Implementarea în activitatea digitală

- Stabilirea de pauze de cafea digitale
- Promovarea comunității digitale
- Explică utilizarea instrumentelor digitale și încearcă-le.
- Dificultățile cu întâlnirile online sunt normale, ia-le ca atare
- Oferă sprijin în utilizarea instrumentelor digitale
- Permite feedback și întrebări

## 4.10. BUNĂTATEA

### Termen

Bunătatea este un comportament apreciativ și amabil al unei persoane.



### 1. Atitudini

2. Caritate
3. Amabilitate
4. Politețe
5. Grija
6. Interesul



### Principii

- Răspunde întotdeauna la mesaje
- Autorefecție
- Acordă atenție gesturilor și expresiilor faciale
- Salută la începutul evenimentelor
- Întreabă dacă există întrebări sau nevoi nerezolvate
- Adresează-te oamenilor direct pe nume
- Asigură o atmosferă plăcută
- Oferă o imagine de ansamblu a situației sau a ceea ce se așteaptă sau se planifică
- Furnizează rezumate

### Implementarea în activitatea digitală

- Reuniunile online au nevoie, de asemenea, de un proces de întâlnire ordonat: bun venit, prezentarea ordinii de zi, (rundă de prezentări), discuții, concluzie.
- Lasă oamenii să ia cuvântul chiar și în cadrul reuniunilor online
- Discuțiile mărunte sunt permise și în cadrul reuniunilor online
- Introducerea unui manual de proceduri digitale