



Co-funded by
the European Union



WERTE, EINSTELLUNGEN UND ARBEITSPRINZIPIEN IN DER DIGITALEN WELT

KONZEPTIONEN & EMPFEHLUNGEN

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 Chiş-Racolţa
(Centrul de Voluntariat Cluj-Napoca)

Inhaltsverzeichnis

1. Einführung.....	4
2. Konzeptionierung.....	5
3. Werte, die für die Freiwilligenarbeit relevant sind.....	6
4. Werte, Einstellungen und Prinzipien in der Freiwilligenarbeit.....	7
4.1. ETHIK.....	7
4.2. PARTIZIPATION.....	8
4.3. FAIRNESS.....	9
4.4. INKLUSION.....	10
4.5. ERREICHBARKEIT/BARRIEREFREIHEIT.....	11
4.6. VERANTWORTUNG.....	12
4.7. NICHTDISKRIMINIERUNG.....	13
4.8. DIVERSITÄT.....	14
4.9. Leichtigkeit.....	15
4.10. FREUNDLICHKEIT.....	16

1. Einführung

Freiwilligenorganisationen leben zentrale Werte und leben diese in klaren Haltungen und Prinzipien aus.

Um für die digitale Zukunft gerüstet zu sein, müssen Freiwilligenorganisationen darüber nachdenken, wie sie ihre Werte in der digitalen Welt lebbar machen und auch Verantwortung für diesen Transformationsprozess übernehmen können.

Dieses Papier soll Freiwilligenorganisationen dabei unterstützen, ihre Werte in der digitalen Welt in Form von Haltungen und Grundsätzen erlebbar zu machen.

Ausgehend von einer Definition von Werten, Haltungen und Prinzipien werden zentrale gelebte Werte von Freiwilligenorganisationen in Haltungen übersetzt und in Prinzipien zusammengefasst, wie sie in der digitalen Arbeit mit Leben gefüllt werden können.



2. Konzeptionierung

Um die Erscheinungsformen von Werten, Einstellungen und Grundsätzen erörtern zu können, muss es ein gemeinsames Verständnis davon geben, was darunter zu verstehen ist.

Zu diesem Zweck wurde der Rahmen durch eine gemeinsame Definition abgesteckt.

WERTE (Woran glauben Sie?):

Werte sind jene Vorstellungen, die in einer Gesellschaft allgemein als erstrebenswert anerkannt sind und den Menschen Orientierung geben. Es wird unterschieden zwischen:

- moralischen Werten (Ehrlichkeit, Gerechtigkeit, Loyalität),
- religiösen Werten (Gottesfurcht, Nächstenliebe),
- politischen Werten (Toleranz, Freiheit, Gleichheit),
- ästhetischen Werten (Kunst, Schönheit),
- materiellen Werten (Reichtum),
- Familienwerten
- Unternehmenswerten

HALTUNGEN (Wer sind Sie? Wie verhalten Sie sich?):

Die Einstellung bezieht sich auf eine Reihe von Gefühlen, Überzeugungen und Verhaltensweisen gegenüber einem bestimmten Objekt, einer Person, einer Sache oder einem Ereignis.

- Wie fühlen und denken Sie über etwas oder jemanden?
- Woran glauben Sie?
- Wie verhalten Sie sich?

PRINZIPIEN & NORMEN (Wie machen Sie es? Wie macht man Werte und Prinzipien lebbar?)

Ein "Prinzip" ist einfach eine grundlegende Regel, die das Handeln eines Menschen beeinflusst.

- Wie tun Sie die Dinge?
- Wie wenden Sie Ihre Prinzipien in der Praxis an?

3. Werte, die für die Freiwilligenarbeit relevant sind

In einem mehrstufigen Prozess haben Expertinnen und Experten für Freiwilligenarbeit entscheidende Werte zusammengetragen, die im Bereich der Wirkung von Freiwilligenarbeit relevant sind und die auch bei der Digitalisierung der Freiwilligenarbeit bzw. ihrer Dienste von Bedeutung sind.

Folgende **WERTE**, die für Freiwilligenorganisationen relevant sind, wurden von uns identifiziert.



wertschaetzung
diversitaet
fairness
barrierefreiheit
partizipation ethik
verantwortung inklusion
leichtigkeit nichtdiskriminierung

4. Werte, Einstellungen und Prinzipien in der Freiwilligenarbeit

4.1. ETHIK

BEGRIFFSBESTIMMUNG

Ethik ist die Wissenschaft von der gelebten Moral oder den sozialen Grundwerten einer Gesellschaft. Übertragen auf eine freiwillige Organisation definiert die Ethik, was als moralisch richtig oder falsch wahrgenommen oder bewertet wird.



HALTUNGEN

Ethisches Handeln wird in den Bereichen sichtbar, in denen Organisationen tätig sind, welche Ziele sie verfolgen, wie sie handeln und kommunizieren und welche Haltung sie zu gesellschaftspolitischen Fragen einnehmen.

- Umgang mit Menschen
- Umgang mit gesellschaftspolitischen Phänomenen
- Handlungen in Freiwilligenorganisationen



PRINZIPIEN & NORMEN

- Charta
- Teilnahme an gesellschaftspolitischen Debatten
- Eintreten für die Zielgruppe, für die Sie arbeiten
- Ein Vorbild sein
- Verstöße/Verletzungen ansprechen
- Haltung im Alltag zeigen



UMSETZUNG IN DER DIGITALEN ARBEIT

- Zielgruppensensible Sprache
- Zielgruppenadäquates Handeln
- Reagieren in sozialen Medien
- Umgang mit sensiblen Daten
- Ethikcharta beim digitalen Arbeiten



4.2. PARTIZIPATION

Begriff

Partizipation bedeutet, Teil von etwas zu sein oder sich an etwas zu beteiligen



Einstellungen:

- Mitwirkung Fairness
- Teamarbeit
- Gleichberechtigung
- Mitbestimmung
- Inklusion
- Zugänglichkeit



Prinzipien

- Methoden und Instrumente nutzen, zu denen die Begünstigten Zugang haben
- Verbindung zu ihren Zielgruppen herstellen
- Flache Hierarchien
- Mitgestaltung und Einbeziehung in Projekte
- Fragen stellen, einbeziehen und Bedürfnisse wahrnehmen
- Menschen in die Gestaltung von Settings einbeziehen
- Aktives Ansprechen von Menschen bei Treffen oder Veranstaltungen
- Menschen nach ihrer Meinung fragen
- Werkzeuge wählen, die jeder nutzen kann
- Verwendung verschiedener Methoden, um die Teilnahme mit unterschiedlichen Ressourcen zu ermöglichen
- Eine zugängliche und integrative Webseite verwenden
- Stellen Sie sicher, dass die Gruppengröße den zu erledigenden Aufgaben angemessen ist.
- Halten Sie keine Monologe, sondern lassen Sie Ihre Teammitglieder zu Wort kommen und sich beteiligen
- Jedem Teammitglied gleichwertige Aufgaben zuweisen



Umsetzung in der digitalen Arbeit

- Prüfen Sie im Vorfeld die Verfügbarkeit möglicher Medien
- Nur Medien einsetzen, die auch von der Zielgruppe genutzt werden
- Partizipationsmöglichkeiten in digitale Settings einbauen
- Online-Moderation, die eine gute Beteiligung sicherstellt
- Werkzeuge wählen, die jeder nutzen kann
- Nutzen Sie verschiedene Methoden, um eine Beteiligung mit unterschiedlichen Ressourcen zu ermöglichen
- Eine zugängliche und inklusive Webseite
- Gruppen von nicht mehr als 20 Personen in Online-Seminaren und -Sitzungen, um die Teilnahme zu gewährleisten
- Keine Überfrachtung mit zu vielen Informationen
- Beachten Sie, dass Online-Formate eine kürzere Aufmerksamkeitsspanne haben als Präsenzformate - d.h. kürzere Einheiten

4.3. FAIRNESS

Begriff

Fairness ist die Eigenschaft, Menschen gleich oder in einer Weise zu behandeln, die richtig oder vernünftig ist.



Einstellungen:

- Gerechtigkeit
- Einfühlungsvermögen
- Ehrlichkeit
- Durchsichtigkeit
- Respekt
- Vertrauenswürdigkeit
- Niemanden in Verlegenheit bringen



Prinzipien

- Posting in den sozialen Medien entsprechend den Einstellungen (Umsetzung)
- Kommunikation (Macht der Sprache)
- Gleichberechtigte Teilnahme sicherstellen
- Nicht über Menschen urteilen
- Niemanden in Verlegenheit bringen
- Achten Sie auf ausgewogene Redezeiten
- Ungerechtigkeit aufzeigen - die Stimme erheben
- Verständnis zeigen
- Fokus auf Konsens und nicht auf Kompromiss

Umsetzung in der digitalen Arbeit

- Achtsamkeit beim Posten in sozialen Medien
- Kommunikation (Macht der Sprache)
- Stellen Sie sicher, dass bei Online-Sitzungen alle zuhören (und nicht nebenbei andere Dinge tun).
- Sorgen Sie durch gute Online-Moderation für eine gleichberechtigte Teilnahme an Diskussionsprozessen.
- Achten Sie auch bei Online-Sitzungen auf ausgewogene Redezeiten
- Nutzen Sie Online-Abstimmungsinstrumente nur für endgültige Entscheidungen, nicht aber für Meinungsbildung



4.4. INKLUSION

Begriff

Eingliederung ist die Praxis oder Politik, Menschen, die sonst ausgeschlossen oder ausgegrenzt wären, gleichen Zugang zu Chancen und Ressourcen zu verschaffen.



Einstellungen:

- Mitgefühl
- Einfühlungsvermögen
- Kooperativität
- Offenheit
- Warmherzigkeit in der Kommunikation
- Wachsamkeit/Aufmerksamkeit
- Unterschiede/Vielfalt sichtbar machen



Prinzipien

- Inklusive Bewerbungsformulare, die mehr Optionen für möglicherweise heikle Fragen (Geschlecht, Herkunft) enthalten und offene Antworten/andere/keine Angabe vorsehen
- Erwähnung von Verhaltens-/Sprachgebrauchs "regeln", um verbale Verstöße zu vermeiden (kein Cybermobbing/keine Belästigung im Internet) - verantwortungsbewusstes Handeln zur Aufrechterhaltung eines sicheren Online-Raums; jedem Raum geben, seine Meinung zu äußern
- Verbindung mit der Zielgruppe herstellen
- Sicherstellen, dass das Angebot barrierefrei genutzt werden kann
- Kulturelle Unterschiede berücksichtigen und ihnen nicht gerecht werden
- Auf Vorurteile aufmerksam machen und diese ansprechen
- Sprache oder Formulierungen verwenden, die für die Teilnehmer zugänglich sind.

Umsetzung in der digitalen Arbeit

- Verwendung inklusiver Sprache in der E-Mail-Kommunikation, um Diskriminierung zu vermeiden und Gleichberechtigung zu fördern (lieber Antragsteller/Teilnehmer)
- Barrierefreie Website einrichten
- Zeigen Sie Menschen mit Behinderungen als Begünstigte oder als Freiwillige.
- Inklusive Online-Schulungen vorbereiten

4.5. ERREICHBARKEIT/BARRIEREFREIHEIT

Begriff

Erreichbarkeit ist die Tatsache, dass man sie leicht erreichen, an ihr teilnehmen oder sie erreichen kann.



Einstellungen:

- Vereinfachung
- Überwindung von Sprachbarrieren
- Kreativität
- Qualität
- Struktur
- Überschaubarkeit



Prinzipien

- Verwenden Sie nicht die kompliziertesten Begriffe, wenn es auch einfachere Wörter gibt, die Sie verwenden können.
- Verwenden Sie verschiedene Methoden und Werkzeuge, aber beschränken Sie sich auf einige wenige und verwenden Sie sie nicht im Überfluss
- Führen Sie Sitzungen/Seminare durch, die leicht zu verfolgen sind
- Seien Sie bei der Ansprache der Zielgruppe, bei der Gestaltung von Aktivitäten und bei der Durchführung von Veranstaltungen anschlussfähig an die Zielgruppe
- Stellen Sie Fragen, wenn alle alles verstanden haben

Umsetzung in der digitalen Arbeit

- Eine leicht zugängliche Website in einfacher Sprache und mit einfacher Navigation
- Verwenden Sie wenige digitale Hilfsmittel, die einfach zu bedienen sind
- Werkzeuge verwenden, die kostenlos verfügbar sind
- Verwenden Sie Tools und Methoden, die die Upload-/Downloadgeschwindigkeiten der Teilnehmer berücksichtigen
- Beachten Sie, dass pdf-Dokumente meist nicht bearbeitbar sind - verwenden Sie Dokumentformate, die von allen bearbeitet werden können, falls gewünscht.
- Verwenden Sie OER (Open Educational Ressource) fähige Materialien

4.6. VERANTWORTUNG

Begriff

Verantwortung ist die Pflicht, in Bezug auf die festgelegte Rolle oder das, was vereinbart/übernommen wurde, korrekt zu handeln.



Einstellungen:

- Korrektheit
- Respekt vor anderen und vor der Arbeit
- Reife
- Ehrlichkeit
- Rechtschaffenheit
- Ausgeglichenheit
- Verantwortlichkeit



Prinzipien

- Respektierung der Privatsphäre/GDPR
- Bitte um Erlaubnis für Foto/Video
- Erwähnung des Zwecks bestimmter Datenerhebungen (aus statistischen Gründen, für die Kommunikation im Projekt usw.)
- Verbreitung/Promotion von Veranstaltungen/Aktionen auf speziellen Plattformen, um ein breiteres Publikum zu erreichen (dies dient auch der Integration)
- Erwähnung von Verhaltens-/Sprachgebrauchs "regeln", um verbale Verstöße zu vermeiden (kein Cybermobbing/keine Belästigung im Internet) - verantwortungsbewusstes Handeln, um einen sicheren Raum im Internet aufrechtzuerhalten; jedem Raum geben, seine Meinung zu äußern

Umsetzung in der digitalen Arbeit

- Stellen Sie nicht automatisch Fotos online
- Soziale Medien bewusst und verantwortungsbewusst nutzen
- Zeichnen Sie Online-Sitzungen nur dann auf bzw. protokollieren Sie sie digital, wenn alle Beteiligten ihre Zustimmung gegeben haben.
- Immer gut recherchierte Informationen weitergeben
- Bewusster Umgang mit Unsicherheit und Risiko.

4.7. NICHTDISKRIMINIERUNG

Begriff

EU-Charta der Grundrechte, Titel III Gleichheit, Artikel 21 Nichtdiskriminierung

1. Jede Diskriminierung aus Gründen des Geschlechts, der Rasse, der Hautfarbe, der ethnischen oder sozialen Herkunft, der genetischen Merkmale, der Sprache, der Religion oder der Weltanschauung, der politischen oder sonstigen Anschauung, der Zugehörigkeit zu einer nationalen Minderheit, des Vermögens, der Geburt, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Ausrichtung ist verboten.



Einstellungen:

- Gleichheit der Menschen
- Durchsetzung der grundlegenden Menschenrechte
- Schutz von Menschenrechten und Grundfreiheiten



Prinzipien

- Alle EU-Bürger haben das Recht, Informationen über digitale Freiwilligenangebote zu erhalten
- Alle EU-Bürger haben das Recht, Freiwilligendienste und -produkte anzufordern oder abzulehnen
- Eine unterschiedliche Behandlung verschiedener Gruppen aufgrund des Geschlechts, der Rasse, der Hautfarbe, der ethnischen oder sozialen Herkunft, der genetischen Merkmale, der Sprache, der Religion oder der Weltanschauung, der politischen oder sonstigen Anschauung, der Zugehörigkeit zu einer nationalen Minderheit, des Vermögens, der Geburt, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Ausrichtung ist verboten
- Wir behandeln alle, die an einer Freiwilligentätigkeit interessiert sind, gleich.
- Die gewählten Instrumente in der digitalen Welt sollten für alle Gruppen angemessen, zugänglich, variabel und motivierend sein

Umsetzung in der digitalen Arbeit

- Beachten Sie die technischen Hilfsmittel für die Gestaltung einer barrierefreien Website
- Berücksichtigen Sie die Empfehlungen zur gendersensiblen Sprache in der Öffentlichkeitsarbeit
- Achten Sie auf die Aussagen/Inhalte von Bildern/Videos, die verwendet werden
- Unterstützen Sie die Gleichbehandlung auf allen Ebenen (z.B.: Gestalten Sie schriftliches Material so, dass es auch für seh- und hörbehinderte Menschen erfahrbar ist oder für die von ihnen verwendeten Hilfsmittel "übersetzt" werden kann).
- In der Öffentlichkeitsarbeit darauf achten, dass alle einbezogen/keiner ausgeschlossen wird



4.8. DIVERSITÄT

DIVERSITÄT

Die Praxis oder Qualität der Einbeziehung von Menschen mit unterschiedlichem sozialem und ethnischen Hintergrund, unterschiedlichem Alter, unterschiedlicher Religion, unterschiedlichem Geschlecht, unterschiedlicher sexueller Orientierung, unterschiedlichem Körpergewicht und unterschiedlicher Behinderung.



Einstellungen:

- Toleranz
- Offenheit
- Der Wunsch, mehr zu erfahren
- Aufgeschlossenheit
- Offenheit
- Duldsamkeit Non-discrimination
- Akzeptanz
- Positivität
- Beteiligung
- Eingliederung



Prinzipien:

- Darstellung von Vielfalt in visuellem (Werbe-) Material - wenn Bilder mit Menschen verwendet werden, um eine Vielfalt von Geschlechtern, Hautfarben usw. zu zeigen
- Verwendung von zweisprachigen oder für die Zielgruppen geeigneten Sprachen
- In Aufrufen zu Aktionen, Kursen usw. sollte die Offenheit für Vielfalt direkt erwähnt werden.
- Online-Materialien und Websites sollten so gestaltet werden, dass sie auf Vielfalt hinweisen
- Stellen Sie ein vielfältiges Team/eine Gruppe von Freiwilligen ein und haben Sie auch vielfältige Partner/Kollaborateure und zeigen Sie diese auf Ihrer Website und in Ihren sozialen Medien
- Setzen Sie sich gegen diskriminierende und hasserfüllte Beiträge in Ihren sozialen Medien ein.
- Hören Sie auf Ihre Teammitglieder und lernen Sie von ihnen
- Machen Sie Ihre Webseite für so viele Menschen wie möglich zugänglich

Umsetzung in der digitalen Arbeit

- Online-Materialien und - Websites sollten in einer Weise erstellt werden, die auf Vielfalt hinweist - Sprache, Bilder, ...
- Setzen Sie sich gegen diskriminierende und hasserfüllte Beiträge in Ihren sozialen Medien ein.
- Machen Sie Ihre Webseite für so viele Menschen wie möglich zugänglich
- Stellen Sie digitale Werkzeuge bereit, um die Arbeit in und mit heterogenen Gruppen zu erleichtern.

4.9. Leichtigkeit

BEGRIFF

Leichtigkeit bedeutet Mühelosigkeit und Sorglosigkeit



Attitudes:

- Sanftheit
- Milde
- Unbeschwertheit
- Aufgeschlossenheit
- Beweglichkeit
- Fehlerkultur



Prinzipien

- Achten Sie auf die Sprache in der direkten und indirekten Kommunikation
- Verwenden Sie einfache Hilfsmittel, die jeder benutzen kann
- Verwenden Sie eine Sprache, die von anderen verstanden wird
- Überfrachten Sie Sitzungen nicht mit Präsentationen
- Befolgen Sie den Grundsatz: Struktur folgt Strategie - seien Sie flexibel, wie Sie arbeiten und mit Menschen arbeiten
- Spaß haben
- Feiern Sie Erfolge
- Seien Sie offen für Kritik und Vorschläge
- Begeistert sein, Neues auszuprobieren
- Freude am Ausprobieren neuer Dinge
- Fehler zulassen und sie als Chance sehen, etwas zu verändern
- Menschen vertrauen, dass sie etwas tun

Umsetzung in der digitalen Arbeit

- Digitale Kaffeepausen einrichten
- Förderung der digitalen Gemeinschaft
- Erklären Sie die Nutzung digitaler Werkzeuge und probieren Sie sie aus
- Schwierigkeiten mit Online-Meetings sind normal, nehmen Sie sie als gegeben hin
- Unterstützen Sie bei der Nutzung digitaler Werkzeuge
- Erlauben Sie immer Feedback und Fragen
- Nutzen Sie Microlearning Wissen in kleinen Häppchen!

4.10. FREUNDLICHKEIT

Begriff

Freundlichkeit ist ein wertschätzendes und freundliches Verhalten einer Person.



Attitudes:

- Wohltätigkeit
- Freundlichkeit
- Höflichkeit
- Pflege
- Interesse



Prinzipien

- Immer auf Nachrichten antworten oder diese beantworten
- Selbstreflexion
- Achten Sie auf Gestik und Mimik
- Begrüßung zu Beginn von Veranstaltungen
- Nachfragen, ob es noch Fragen oder Bedürfnisse gibt
- Personen direkt mit dem Namen ansprechen
- Für eine angenehme Atmosphäre sorgen
- Einen Überblick über den Stand der Dinge oder über das, was erwartet oder geplant wird, geben
- Zusammenfassungen bereitstellen

Umsetzung in der digitalen Arbeit

- Auch Online-Sitzungen brauchen einen geordneten Sitzungsablauf: Begrüßung, Vorstellung der Tagesordnung, (Vorstellungsrunde), Diskussion, Abschluss.
- Lassen Sie die Teilnehmer auch in Online-Meetings zu Wort kommen
- Smalltalk ist auch in Online-Sitzungen erlaubt
- Einführung eines digitalen Playbooks