



Volunteering for a  
Sustainable World

VoW

# VoW-ATRAININGSKURS

MODUL 2: Freiwillige organisieren

2.1 Freiwilligenmanagement

## Index

- ❖ Einführung
- ❖ Was ist Freiwilligenmanagement?
- ❖ Schlagwörter
- ❖ Verwaltung von „normalen Freiwilligen“
- ❖ Verwaltung „flexibler Freiwilliger“
- ❖ Konfliktmanagement
- ❖ Teamarbeit
- ❖ Schlussfolgerungen

## Einführung

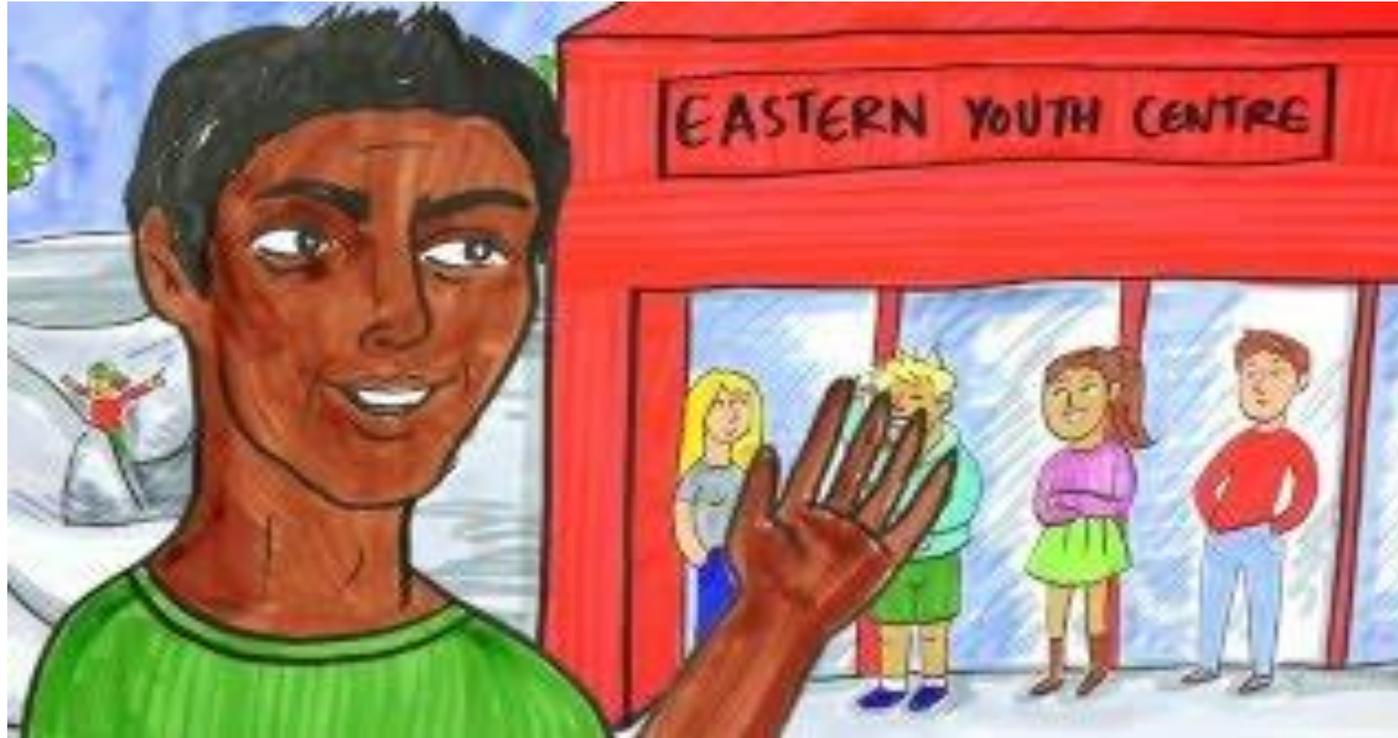
In dieser Einheit lernen Sie einige Methoden kennen und erhalten Tipps zum Führen von Freiwilligen. Da Freiwilligenmanagement je nach Struktur und Zielsetzung der Organisation sehr unterschiedlich ausfallen kann, sollte das hier Beschriebene durch konkrete Aktivitäten begleitet werden.

*(Ungefähre Dauer: 2 Stunden)*



## Einführung

*Sehen Sie sich dieses Video an und machen Sie sich Notizen zu den Schlüsselwörtern und Hauptkonzepten:*



## Was ist Freiwilligenmanagement?

Um einen Freiwilligenmanagementprozess zu definieren, müssen wir die verschiedenen Arten von Freiwilligen berücksichtigen, die je nach Fähigkeiten und Erwartungen an unterschiedlichen Aktivitäten teilnehmen möchten.



Und der wichtigste Faktor ist **ZEIT**

dass Freiwillige in die Aktivitäten der Organisation investieren möchten.



## Was ist Freiwilligenmanagement?

- **Sensibilisierung** der Freiwilligen für die Bewältigung von Bedürfnissen und die Umwelt
- **Verschiedenen Typen von Freiwilligen** kennen und wertschätzen, die verschiedenen Nuancen der Freiwilligenarbeit erkennen und weiterentwickeln können
- Aktivieren Sie die besten Kanäle für **Engagement**
- Verbesserung der Fähigkeiten zum **Umgang mit potenziellen Konflikten** unter Freiwilligen und zwischen Freiwilligen und der Organisation
- Verbessern Sie **Teambuilding**

## Was ist Freiwilligenmanagement?

Es ist wichtig ein **Gleichgewicht zwischen Neigung und ihren Auswirkungen** zu finden.

**Besondere Komplexität für:**

- **Heterogenität der Freiwilligenarbeit und Aktivitäten:**  
Wie kann man dafür sorgen, dass sich jeder Freiwillige im Geschäft nützlich fühlt?
- **Differenzierung von Motivationsdynamiken:**  
Wie kann man mit den unterschiedlichen Motivationen der einzelnen Freiwilligen umgehen?
- **„Schutz der Organisation“ managen :**  
Was tun, wenn „Fahrlässigkeit“ gemeldet wird ?

## Was ist Freiwilligenmanagement?

Was meinen wir, wenn wir „Management“ sagen?

- **Aufmerksamkeit und Sorgfalt**
- **Konsistenz und Präzision**
- **Investition in Zeit, Geist und Seele.**

Freiwilligenmanagement sollte mit Leidenschaft erfolgen und unter Berücksichtigung der Tatsache, dass wir eine Arbeitsgruppe mit unterschiedlichen Rollen, aber demselben Ziel sind:

**EINE NACHHALTIGE WELT SCHAFFEN!**

## Was ist Freiwilligenmanagement?

*Schauen Sie sich dieses Video an: Bitte beachten Sie, dass sich dieses Video an ein bestimmtes Publikum richtet, aber einige großartige Tipps zum Verwalten von Freiwilligen enthält.*



## Was ist Freiwilligenmanagement?

Ein ehrenamtlicher Manager ist wie ein „**Mannschaftskapitän**“, zum Beispiel in einer Volleyballmannschaft:

**Der Kapitän gibt genaue Anweisungen, wie die einzelnen Ballkontakte auszuführen sind, um das Spiel zu gewinnen. Manchmal weist er die Spieler darauf hin, wenn sie etwas nicht richtig machen, aber er dankt ihnen immer für ihre Arbeit und ermutigt sie, ihren nächsten Pass so gut wie möglich auszuführen.**





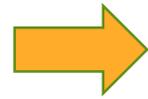
## Schlagwörter

### ➔ Aufmerksamkeit und Sorgfalt ←

Achten Sie stets auf die Fragen und Anliegen der Freiwilligen: Sprechen Sie nicht mit ihnen, als wären sie Studenten oder „Soldaten“, und **beziehen Sie sie in die Steuerung des Prozesses ein**. Machen Sie unbedingt deutlich, dass Sie ihren Beitrag sehr schätzen, und fragen Sie sie nach ihrer Meinung.

**Um Freiwillige besser führen zu können, muss Führung von der gesamten Gruppe der Freiwilligen wahrgenommen und geteilt werden.**

## Schlagwörter



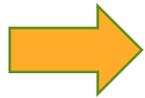
**Konsistenz und Präzision**



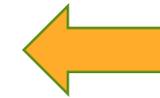
Der Freiwilligenmanager muss in seiner Kommunikation mit den Freiwilligen konsequent sein und das Management weiterentwickeln, indem er alle Einzelheiten der durchzuführenden Aktivitäten erklärt und auf etwaige Schwierigkeiten und Verantwortlichkeiten hinweist.

**Freiwillige sollten keine Zweifel daran haben, was sie zu tun haben oder wie wichtig ihre Arbeit für die Organisation ist!**

## Schlagwörter



**Investition in Zeit, Geist und Seele**



Auch die Verwaltung ist eine **Frage der Zeit**: Nehmen Sie sich Zeit, um das Aktivitätenprogramm zu organisieren, erstellen Sie einen Plan mit Freiwilligen und Aktivitäten und stimmen Sie Zeit, Verfügbarkeit, Fähigkeiten sowie die Erwartungen der Freiwilligen und der Organisation darauf ab.

Sie können Tools wie Excel oder andere professionelle Verwaltungstools verwenden, was ideal wäre, um die Verwendung eines Notizbuchs zu vermeiden . Online-Tools können Ihnen außerdem dabei helfen , Ihren Aufgabenplan in Echtzeit zu teilen .

## Verwaltung von „normalen Freiwilligen“

**Regelmäßige Freiwillige** sind ständig in die Aktivitäten der Organisation eingebunden. Dabei ist nicht die Anzahl der Stunden, die sie aufwenden, entscheidend, sondern die wiederholte Bestätigung ihrer Verfügbarkeit.

Regelmäßige Freiwillige sind **tief engagiert** an den Aktivitäten der Organisation teilhaben und sich aktiv einbringen können.

### BERATUNG

*Sie können ihnen eine **Position zuweisen spezifisch oder mehrere**, die geändert werden können, dies könnte bei der Verwaltung von Aktivitäten hilfreich sein.*

## Verwaltung von „normalen Freiwilligen“

### Was können Sie tun, um Ihr Freiwilligenteam zu leiten?

- Schichten für Aktivitäten organisieren und verwalten (mit Online-Tools)
- Beziehen Sie den regelmäßigen Freiwilligen in die Aktivitäten ein
- Planen und organisieren Sie fortlaufende Schulungen zu Nachhaltigkeitsthemen und zur Umsetzung von Aktivitäten.
- Sorgen Sie für ständige Updates per Newsletter oder interner WhatsApp-Gruppe.

## Verwaltung „flexibler Freiwilliger“

**Die Beiträge des flexiblen Freiwilligen sind unregelmäßig und dies liegt nicht unbedingt daran, dass ihm nur eine „begrenzte“ Zeit zur Verfügung steht.**

Das bedeutet, dass flexible Freiwillige zwar Schichten übernehmen können, aber nicht regelmäßig Woche für Woche. Sie sind also nicht in der Lage, Schichten zu übernehmen und eignen sich eher für „Backoffice-Arbeiten“ \* oder sie können an bestimmten Kampagnen und Veranstaltungen oder zu bestimmten Zeiten im Jahr beteiligt sein, wenn das Engagement der Freiwilligen am dringendsten benötigt wird (z. B. Weihnachten oder Ostern).

***Beispiele für Hilfsarbeiten:*** Lager aufräumen und organisieren, Akten ordnen, Social Media-Beiträge erstellen.

## Verwaltung „flexibler Freiwilliger“

### BERATUNG

*Identifizieren Sie Aufgaben und Verantwortlichkeiten, für die keine regelmäßige ehrenamtliche Mitarbeit erforderlich ist.*

*Finden einer Balance zwischen fester Beschäftigung und Nebentätigkeiten, die hinsichtlich Häufigkeit und Zeitpunkt flexibler ausgeführt werden können.*

*Schreiben Sie sie auf und erstellen Sie eine Übersicht.*

Auf diese Weise lassen sich bestimmte (nützliche und wichtige) Aufgaben leichter identifizieren und auch Freiwillige willkommen heißen, die nur unregelmäßig mitarbeiten, um sie im Geschäft nützlich zu machen.

## Verwaltung „flexibler Freiwilliger“

### Ein Beispiel

#### **KOMMEN SIE UND SEIN SIE EIN ELF IM LADEN**

Soziale Kampagnen für Zeitarbeiter, durchgeführt von der Kooperative La Bottega Solidale aus Genua.

# Verwaltung „flexibler Freiwilliger“

## Ein Beispiel

### ZIELGRUPPE

Zielt auf ein externes Publikum ab, das über soziale Netzwerke kontaktiert wird, Segmentierung insbesondere in jüngeren Generationen.

- Kampagne durchgeführt im November 2020
- Finanzielle Investitionen , um entsprechende Fachkenntnisse beim Aufbau der Kampagne einzusetzen

# Management von „flexiblen Freiwilligen“

## Ein Beispiel

### KAMPAGNERGEBNISSE

- 32 Einzelinterviews über zwei Wochen, 20 bestätigte Schichten im Geschäft über fünf Wochen rund um Weihnachten.
- Von den 32 Freiwilligen, die im Rahmen der Kampagne kontaktiert wurden, entschieden sich 8, ihre ehrenamtliche Tätigkeit regelmäßig fortzusetzen . Mit einem Durchschnittsalter von 29 Jahren.

# Management von „flexiblen Freiwilligen“

## Ein Beispiel

### WER HAT DIE VERANTWORTUNG ÜBERNOMMEN?

- Freiwilligenmanager (Arbeitsmitglied)
- Yoge Communication Agency, mit der Bottega Solidale bei vielen Projekten zusammengearbeitet hat

# Management von „flexiblen Freiwilligen“

## Ein Beispiel



# Konfliktmanagement

vom [Celivo 2022- Training](#) (NB: die Unterlagen sind auf Italienisch)

## Was braucht es, um mit Konflikten umzugehen?

- Klären Sie Ihre Wahrnehmung von Konflikten und deren Ausgang
- Gemeinsam mit anderen auf ein für beide Seiten vorteilhaftes Ergebnis hinarbeiten
- Behalten Sie ein klares Bild davon, was Ihnen und was dem anderen wichtig ist
- Beschäftigen Sie sich immer nur mit einem Problem auf einmal
- Schauen Sie auf andere und hören Sie ihnen zu
- Stellen Sie sicher, dass Sie einander verstehen
- Suchen Sie bei Bedarf externe und professionelle Hilfe

## Konfliktmanagement

vom [Celivo 2022- Training](#) (NB: die Unterlagen sind auf Italienisch)

### Was braucht es, um mit Konflikten umzugehen?

- Seien Sie offen für kreative Wege zur Konfliktlösung
- Wählen Sie einen für alle passenden Ort und Zeitpunkt, um das Thema zu besprechen.
- Erkennen und wertschätzen Sie sich gegenseitig
- Bedenken Sie, dass Schweigen in einem Konflikt eine große Wirkung hat: Es ist besser, gemeinsam zu reden. Vielleicht sind Sie am Ende einer Meinung oder die beiden Standpunkte sind gar nicht so unterschiedlich.

**Konflikte müssen zum Wohle der Gruppe gelöst werden: Sie können nicht ignoriert werden. Wenn man auf Hindernisse stößt, die Konflikte verursachen, ist es notwendig, einen Schritt zurückzutreten und nicht sofort zu handeln.**

## Konfliktmanagement

vom [Celivo 2022- Training](#) (NB: die Unterlagen sind auf Italienisch)

### Was braucht ein Freiwilliger, um in einem Team zu arbeiten?

- Menschen, die einander vertrauen
- Gefühle ausdrücken
- Lass den Konflikt gelöst werden
- Menschen, die sich gegenseitig unterstützen
- Diese Informationen werden weitergegeben
- Definierte und gemeinsame Ziele

# Konfliktmanagement

vom [Celivo 2022- Training](#) (NB: die Unterlagen sind auf Italienisch)

## Wie fühlt man sich in einem TEAM wohl?

- Zusammenarbeit
- Stellen Sie sich dem Konflikt offen und vermitteln Sie
- Zeigen Sie den Wert Ihrer eigenen Ideen und akzeptieren Sie die Ideen anderer
- Eine Synthese finden oder verhandeln oder für das Gemeinwohl einen Schritt zurücktreten
- Perspektiven erweitern
- Vertraue anderen
- Seien Sie flexibel bei der Implementierung neuer oder anderer Rollen

## Teambuilding: Die „World Café“-Methode

Die World-Café-Methode zielt darauf ab, eine sichere und einladende Umgebung zu schaffen, in der gezielt mehrere Ideen und Perspektiven zu einem Thema verknüpft werden können, indem das Thema durch mehrere Gesprächsrunden in kleinen Gruppen für die Teilnehmer spannend gestaltet wird.



Es ist ein einfaches, effektives und flexibles Format für große Dialoggruppen.

Jedes Element der Methode hat einen bestimmten Zweck und entspricht einem oder mehreren der Entwurfsprinzipien.

Das World Café lässt sich an die unterschiedlichsten Bedürfnisse anpassen.

Spezifische Details zu Kontext, Zahlen, Zweck, Ort und anderen Umständen werden in Designs, Einladungen und Fragen umgesetzt, die für jede Veranstaltung einzigartig sind.

# Teambuilding - die Methode „World Café“

## Das Grundschema umfasst 5 Punkte

### 1. Konfiguration

Die Schaffung einer „besonderen“ Atmosphäre wird oft durch eine Kaffeepause gefördert. An jedem Tisch sollten (optimal) vier Stühle vorhanden sein, nicht mehr als fünf.

2.

3.

4.

5.

# Teambuilding: Die „World Café“-Methode

## Das Grundschema umfasst 5 Punkte

1.

### **2. Begrüßung und Einführung**

Der Gastgeber begrüßt die Teilnehmer herzlich und stellt sie in den Ablauf des World Cafés ein. Dabei legt er den Kontext fest, vermittelt die Café-Etikette und sorgt dafür, dass sich die Teilnehmer wohl fühlen.

3.

4.

5.

# Teambuilding: Die „World Café“-Methode

## Das Grundschema umfasst 5 Punkte

1.

2.

### 3. Kleingruppenrunden

Der Prozess beginnt mit der ersten von drei oder mehr zwanzigminütigen Gesprächsrunden für kleine Gruppen von vier (maximal fünf) Personen, die um einen Tisch sitzen. Nach zwanzig Minuten wechselt jedes Gruppenmitglied zu einem neuen, anderen Tisch. Es kann sein, dass für die nächste Runde eine Person als „Tischgastgeber“ zurückbleibt, der die nächste Gruppe begrüßt und sie kurz über die Geschehnisse der vorigen Runde informiert.

4.

5.

# Teambuilding: Die „World Café“-Methode

## Das Grundschema umfasst 5 Punkte

1.

2.

3.

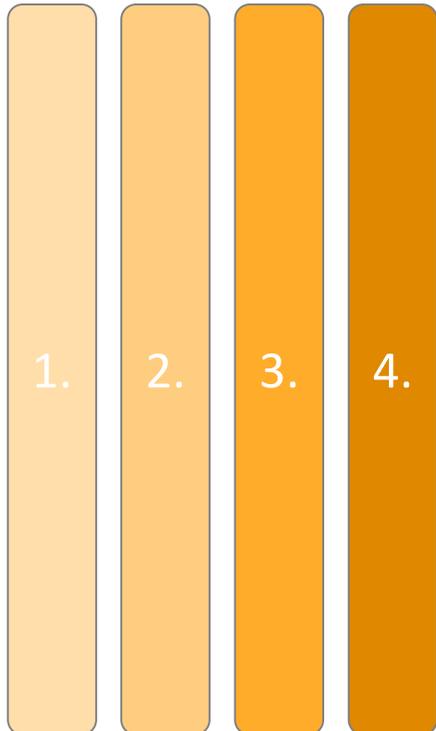
### 4. Fragen

Jeder Runde geht eine Frage voraus, die speziell auf den spezifischen Kontext und den gewünschten Zweck des World Cafés zugeschnitten ist. Dieselben Fragen können in mehreren Runden verwendet werden oder sich gegenseitig ergänzen, um das Gespräch zu fokussieren oder seine Richtung vorzugeben.

5.

# Teambuilding: Die „World Café“-Methode

## Das Grundschema umfasst 5 Punkte



### 5. Schlussfolgerungen

Nach den Kleingruppen (und/oder zwischen den Runden, je nach Bedarf) werden die Teilnehmer aufgefordert, Ideen oder andere Ergebnisse ihrer Gespräche mit dem Rest der großen Gruppe zu teilen. Diese Ergebnisse werden auf verschiedene Weise visuell dargestellt, am häufigsten durch grafische Aufzeichnungen für alle im Raum.

## Teambuilding: die Methode

Weitere Informationen finden Sie unter

[www.theworldcafe.com](http://www.theworldcafe.com)

Dort finden Sie viele weitere Details direkt zur Hand.

## Schlussfolgerungen

### Freiwilligenmanager:

- Unterstützen Sie Ehrenamtliche bei ihrer Arbeit
- Würdigen Sie die Freiwilligen und gratulieren Sie ihnen zu ihren Ergebnissen
- Bereiten Sie die erforderlichen Unterlagen vor:
  - Arbeitsblätter für die Stunden jedes Freiwilligen
  - Berichte über durchgeführte Aktivitäten und Aufsicht
  - Berichte über Freiwillige

## Schlussfolgerungen

**Dinge geschehen lassen, motivieren und Vertrauen vermitteln, Risiken eingehen, Probleme lösen, planen und terminieren, Verantwortung übernehmen.**

**Der Erfolg hängt nicht so sehr von den persönlichen Eigenschaften der Führungskraft ab, sondern von der Art und Weise, wie Aufgaben und Beziehungen wahrgenommen werden.**

## Quellen

- 👍 2.1.1 **Einführung** - Video [youtu.be/Mbh4fue2H7I](https://youtu.be/Mbh4fue2H7I)
- 👍 2.1.2 **Was Ist Management von Freiwillige** - Video [youtu.be/NXNe0YylKq8](https://youtu.be/NXNe0YylKq8)
- 👍 2.1.6 **Konfliktmanagement** – Celivo Training 2022 [rebrand.ly/celivo\\_training\\_2022](https://rebrand.ly/celivo_training_2022)
- 👍 2.1.7 **Teambildung** – Celivo -Training 2022 [rebrand.ly/celivo\\_training\\_2022](https://rebrand.ly/celivo_training_2022)
- 👍 2.1.7 **Teambildung** – World Café Verfahren [theworldcafe.com/key-concepts-resources/world-cafe-method/](https://theworldcafe.com/key-concepts-resources/world-cafe-method/)



DANKE!

© VoW-Projekt  
Veröffentlicht im Juni 2023



Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them. Project number: 2021-1-IT02-KA220-ADU-000033711



Volunteering for a  
Sustainable World

VoW

# VoW-TRAININGSKURS

MODUL 2: Freiwillige organisieren

2.2 Fairtrade-Laden

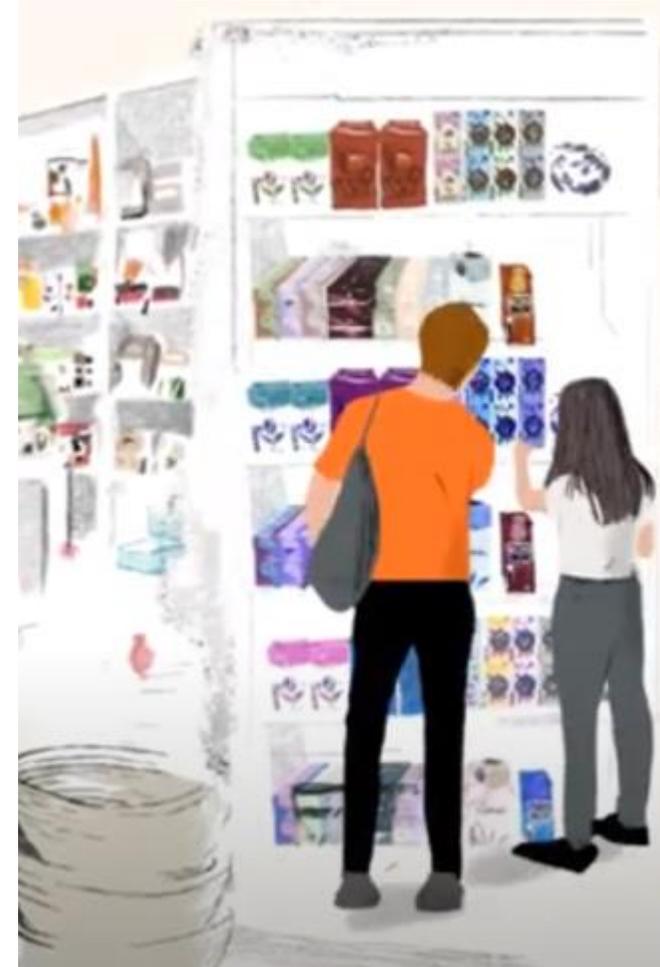
## Index

- ❖ Einführung
- ❖ Was ist ein Fairtrade-Laden?
- ❖ Schlagwörter
- ❖ Lernen durch Handeln
- ❖ Bewährte Praktiken

## Einführung

In dieser Einheit lernen Sie einige Aspekte der ehrenamtlichen Tätigkeit in einem Fair-Trade-Laden kennen. Da die Verwaltung der verschiedenen Aspekte eines Geschäfts durch die Praxis erlernt wird, muss das hier Beschriebene durch eine persönliche Aktivität begleitet werden.

*(ca. 2 Sitzungen à 2 Stunden)*



## Was ist ein Fairtrade-Laden?

Bei Item können Menschen etwas über fairen Handel lernen, indem sie die Produkte von Item kaufen und direkt etwas über die damit verbundenen Werte erfahren.

*Sehen Sie sich dieses Video an, um schnell herauszufinden, warum sich Item von vielen*



### Übersetzung der italienischen Wörter im Video:

*Biodiversität* = **Biodiversität**

*Lachen Naturali* = **Natürliche Ressourcen**

*Filiera Equo-sostenibile* = **Faire und nachhaltige Lieferkette**

*Rispetto* = **Respekt**

*Aufteilung* = **Anteil**

*Diritti* = **Rechte**

*Commerce equo* = **Fairer Handel**

## Schlagwörter

Im Laden repräsentieren die Betreiber und Freiwilligen nicht nur ihre eigene Organisation, sondern die gesamte Fair-Trade-Bewegung. Daher ist es wichtig, eine dynamische und positive Einstellung zu haben, die darauf abzielt, die Grundsätze des fairen Handels und die vielen Geschichten, die jedes Produkt mit sich bringt, zu verbreiten, um sowohl die Produzenten als auch unsere Organisation zu unterstützen.

## Schlüsselwörter in einem Fair-Trade-Shop

**Zusammenfassung in fünf Schlüsselwörtern der Haltung, die Sie haben sollten**

**GRUSS** : Dies ist der erste Schritt zu einem guten Job.

**WILLKOMMEN** : Hilft, eine vertrautere Atmosphäre zu schaffen.

**VERFÜGBARKEIT** : Zeigen Sie, dass Sie für Hilfe und Fragen zur Verfügung stehen.

**CARE** : Wir kümmern uns um Menschen, Rechte, den Planeten ... und unsere Kunden!

**INFORMATION** : Alle Produkte im Geschäft haben eine Geschichte, daher ist es wichtig, informiert zu sein und die Kunden darüber zu informieren.



## Lernen durch Handeln

Die Verwaltung der verschiedenen Aspekte eines Geschäfts lernt man durch Übung. Daher ist es wichtig, die Freiwilligen durch eine persönliche Aktivität zu schulen:

- 1. Präsentation des Ladens**
- 2. Vorstellung der Funktionen und der verschiedenen Aufgaben, die ausgeführt werden müssen**
- 3. Durchführung praktischer Servicetests**

# Lernen durch Handeln

## 1. Ladenpräsentation

*Besuch des Ladens und Beschreibung der internen Raum- und  
Warenaufteilung*

Der Ort, an dem es angeboten wird, ist ein Geschäft, dessen Bereiche nach spezifischen Bedürfnissen aufgeteilt sind und die Produkte so platziert sind, dass die Kunden sie leicht finden können. Hierzu ist es wichtig zu wissen, wo sich die unterschiedlichen Güter physisch befinden.

## Lernen durch Handeln

### 2. Darstellung der Funktionen und der verschiedenen auszuführenden Aufgaben

- *Abbildung Lieferschein und Funktionen*
- *Übermittlung von Stellenbeschreibungen und Vorbereitung praktischer Tests*

Um ehrenamtlich in einem Fair-Trade-Laden mitzuarbeiten, ist es wichtig, die eigene Rolle, aber auch die der anderen zu kennen, um die verschiedenen Aktivitäten koordiniert verwalten zu können.

# Lernen durch Handeln

## 3. Durchführung praktischer Servicetests

### *Durchführen der Tests*

Für den Einstieg in den Service im Geschäft empfiehlt es sich, gemeinsam mit erfahrenen Ehrenamtlichen praktische Tests durchzuführen: So können Sie unterschiedliche Tätigkeiten, auch die schwierigeren Aspekte, kennenlernen. Dies ist auch eine großartige Gelegenheit, um herauszufinden, wo Ihre Fehler liegen, und um Ratschläge zu erhalten, wie Sie die Dinge anders machen können.

## Lernen durch Handeln

So wird das Präsenztraining mit einer Dauer von ungefähr 2 Sitzungen à 2 Stunden organisiert:

### ERSTES TREFFEN

ZEITPLAN	AKTIVITÄTEN
30 - 40 Minuten	Besuchen Sie die Präsentation der Räume
10 Minuten	Darstellung der Betriebsfunktionen
30 Minuten	Vorstellung der internen Aufgaben der Werkstatt
30 Minuten	Praxistest

# Lernen durch Handeln

## ZWEITES TREFFEN

ZEITPLAN	AKTIVITÄTEN
15 Minuten	Fragen/Meinungen
45 Minuten	Praxistest
30 - 40 Minuten	Route der letzten praktischen Prüfung
30 Minuten	Letzter Moment der Überprüfung und Bewertung

## Bewährte Praktiken

Hier sind einige bewährte Vorgehensweisen, die es allen Freiwilligen ermöglichen, den Fair-Trade-Laden besser zu unterstützen:

- Überprüfen Sie zu Beginn und Ende Ihrer Schicht immer die Checkliste mit allen Dingen, die Sie erledigen müssen ( [Muster-Checkliste hier](#) ).
- Begrüßen Sie Kunden mit einem Lächeln
- Teilen Sie Kundenwünsche und Kommentare mit dem Filialleiter
- Wenn Sie spüren, dass der Kunde es nicht eilig hat, zeigen Sie ihm die neuen Produkte im Geschäft.
- Wenn Sie Fragen zu Produkten oder Herstellern nicht beantworten können, bitten Sie den Filialleiter oder andere ehrenamtliche Helfer um Hilfe.

## Quellen

- 👍 2.2.2 Was ist ein Fair-Trade-Shop – Video [youtu.be/a5PjFK2s154](https://youtu.be/a5PjFK2s154)
- 👍 2.2.5 Was ist ein Fair Trade Shop – ( Faksimile ) Checkliste für den Wandel im Laden :  
[https://rebrand.ly/ft\\_shop\\_checklist](https://rebrand.ly/ft_shop_checklist)



Danke!

© VoW-Projekt  
Veröffentlicht im Juni 2023



Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them. Project number: 2021-1-IT02-KA220-ADU-000033711



Volunteering for a  
Sustainable World

VoW

# VoW-TRAININGSKURS

## MODUL 2: Freiwillige organisieren

### 2.3 Kommunikation

## Index

- ❖ Einführung
- ❖ Interne Kommunikation
- ❖ Externe Kommunikation
- ❖ Inklusive Kommunikation



# Einführung

## Einführung

In dieser Einheit werden wir uns verschiedene Formen der Kommunikation ansehen, mit Schwerpunkt auf dem Freiwilligenteam, sowohl intern (innerhalb der Organisation) als auch extern (gegenüber der Zivilgesellschaft), und praktische Beispiele für deren Einsatz geben.

## Einführung

## Kommunikation

„Prozess, bei dem Informationen zwischen Individuen über ein gemeinsames System von Symbolen, Zeichen oder Verhaltensweisen ausgetauscht werden.“



## Einführung

## Kommunikation. Freiwillige

Aus Sicht der Freiwilligen ist dies der Ablauf, dem wir in dieser Einheit folgen werden:





# Interne Kommunikation

## Interne Kommunikation

„Interne Kommunikation ist der Informationsfluss durch Gespräche, Nachrichten und andere Methoden zwischen Teammitgliedern innerhalb einer Organisation.“

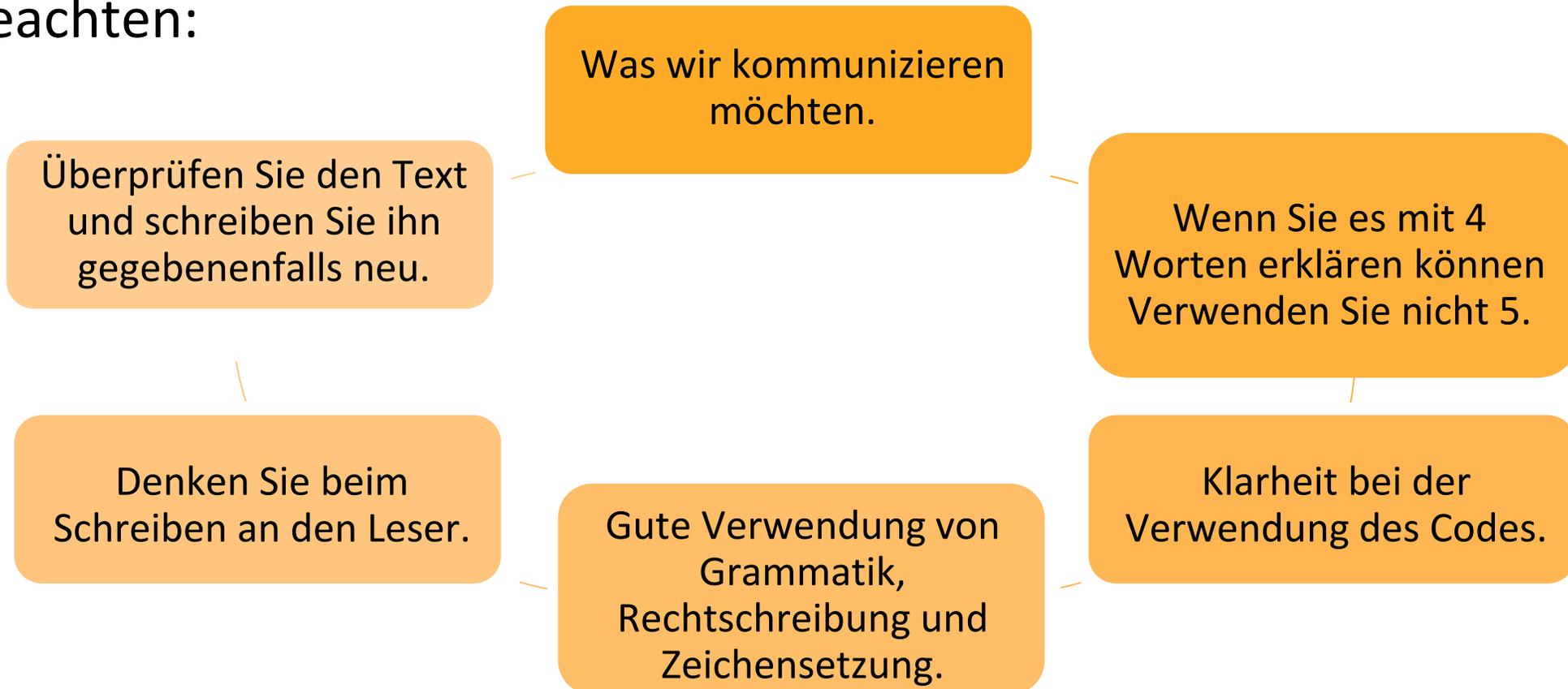
In dieser Einheit konzentrieren wir uns auf den schriftlichen Teil der internen Kommunikation:

- **Innerhalb des Teams**
- **Von der Organisation zum Freiwilligen**
- **Von Freiwilligen zur Organisation**



## Interne Kommunikation. Schreiben

Folgendes sollten Sie bei jeder Form schriftlicher Kommunikation beachten:



## Interne Kommunikation. Innerhalb des Teams

**Digitale Tools**

**Nicht-digitale  
Werkzeuge**

*Klicken Sie auf die beiden Kästchen*

## Interne Kommunikation. Innerhalb des Teams

### Digitale Tools



E-Mail



Social-Networking-  
Anwendungen



Wolke

*Klicken Sie auf jedes Symbol, um weitere Informationen zu erhalten.*

## Interne Kommunikation. innerhalb des Teams

### Digitale Tools



E-Mail

E-Mail ist „eine Möglichkeit zum Senden von Nachrichten und Daten an andere Personen über Computer, die in einem Netzwerk miteinander verbunden sind.“



## Interne Kommunikation. Innerhalb des Teams

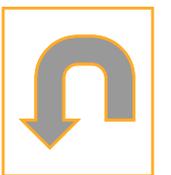


Mail

### Digitale Tools

Über dieses Tool können wir verschiedene Arten von Inhalten im Zusammenhang mit dem Store senden. Hier sind einige Beispiele:

- Im Zusammenhang mit der Logistik
- Im Zusammenhang mit der Buchhaltung
- Mit dem Tagesgeschäft (Teambesprechungen, Produkte, ...)
- Abrechnung an Kunden
- ...



## Interne Kommunikation. Innerhalb des Teams



Mail

**Digitale Tools**

Thema

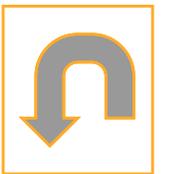
Gruß

Zweck der E-Mail

Weitere Angaben, falls erforderlich

Schließen

**Struktur**



## Interne Kommunikation. Innerhalb des Teams



Mail

### Digitale Tools

Machen Sie sich klar:  
An wen die E-Mail gerichtet ist (A)  
An wen senden Sie eine Kopie (Cc)?  
Was ist eine Blindkopie (BCC)

Verwenden Sie E-Mail nicht als Chatroom.

### Tipps

Fassen Sie den Inhalt in der Betreffzeile zusammen.

Senden Sie für jede Idee, die Sie vermitteln möchten, eine E-Mail. Kürze ist sehr wichtig.



## Interne Kommunikation. Innerhalb des Teams



Mail

**Digitale Tools**

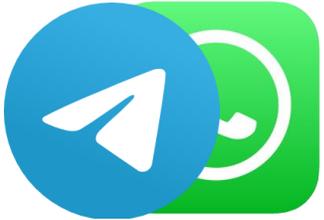
**Beispiele, Englisch**

**Beispiele, Spanisch**



## Interne Kommunikation. Innerhalb des Teams

### Digitale Tools



### Social-Networking-Anwendungen

Es gibt verschiedene, schnellere Kommunikationsmethoden, um dringende Nachrichten innerhalb des Teams zu übermitteln, wie etwa WhatsApp , Telegram ... Diese Anwendungen können auf ein Smartphone heruntergeladen werden und dann eine Gruppe von Filialteams zur Kommunikation erstellen.

## Interne Kommunikation. Innerhalb des Teams

### Digitale Tools



### Soziale Netzwerke

Wenn der Freiwillige eine bestimmte Rolle innehat, kann es darüber hinaus bestimmte Gruppen mit anderen Freiwilligen geben, die diese

Rollen teilen, wie zum Beispiel:

- Logistik
- Kommunikation
- Buchhaltung
- ...

## Interne Kommunikation. Innerhalb des Teams



### Social-Networking-Anwendungen

## Digitale Tools

Es gibt einige Unterschiede zwischen diesen Anwendungen und sozialen Netzwerken:

- Die Notwendigkeit einer Telefonnummer, um mit anderen kommunizieren zu können.
- Sofortige und sichere Messaging-Anwendungen.

## Interne Kommunikation. Innerhalb des Teams



Social-Networking-Anwendungen

**Digitale Tools**

### Emojis verwenden

Die Verwendung von Emojis auf diesen Plattformen ist eine Möglichkeit, die Stimmung der Nachricht zu vermitteln. Daher ist es nützlich, die Bedeutung der verschiedenen Emojis zu kennen.



## Interne Kommunikation. Innerhalb des Teams



Social-Networking-Anwendungen

**Digitale Tools**

**Beispiele für Nachrichten innerhalb des  
Filiarteams.**

## Interne Kommunikation. Innerhalb des Teams

### Digitale Tools



Clouds

„*Cloud* ist ein Begriff, mit dem ein globales Netzwerk aus Servern beschrieben wird, von dem jeder ganz spezifische Funktionen hat. Die Cloud ist keine physische Einheit, sondern ein riesiges Netzwerk aus Remote-Servern auf der ganzen Welt, die miteinander verbunden sind und als einheitliches Ökosystem funktionieren sollen.“



## Interne Kommunikation. Innerhalb des Teams



Wolken

**Digitale Tools**

Clouds sind eine Möglichkeit, Informationen auszutauschen und online mit anderen zusammenzuarbeiten.

Auf diese Weise vermeiden wir die Duplizierung von Arbeit und Dateien, das Vermischen aktualisierter Dokumente usw.

## Interne Kommunikation. Innerhalb des Teams



Clouds

**Digitale Tools**

Es gibt viele Cloud-Dienste, hier sind einige Beispiele :



Drive



OneDrive



iCloud



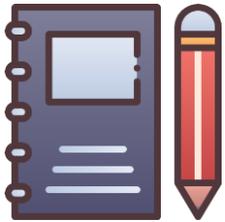
Dropbox



Box

## Interne Kommunikation. Innerhalb des Teams

### Nicht-digitale Werkzeuge



Shop-Notizbücher

Ein Shop-Notizbuch ist ein Offline-Notizbuch zum Aufschreiben unterschiedlicher Informationen. Der Zweck jedes Notizbuchs sollte dem gesamten Team bekannt sein.

## Interne Kommunikation. Innerhalb des Teams



Shop-  
Notizbücher

**Nicht-digitale  
Werkzeuge**

**Tagtäglich im  
Laden.**

**Bestellungen**

*Klicken Sie auf jedes Kästchen*

## Interne Kommunikation. Innerhalb des Teams



Shop-  
Notizbücher

**Nicht-digitale  
Werkzeuge**

**Tagtäglich im  
Laden.**

Ein Notizbuch zum Aufzeichnen von Informationen zum täglichen Geschäftsbetrieb, z. B. zu Logistik, Problemen usw.

## Interne Kommunikation. Innerhalb des Teams



Shop-  
Notizbücher

**Nicht-digitale  
Werkzeuge**

**Bestellungen**

Ein Notizbuch, in dem Kundenaufträge aufgezeichnet werden, um die Arbeit des Logistik-Freiwilligen zu erleichtern.

# Interne Kommunikation. Freiwilligenorganisation.



Newsletter

*Klicken Sie auf das Symbol*

## Interne Kommunikation. Freiwilligenorganisation.



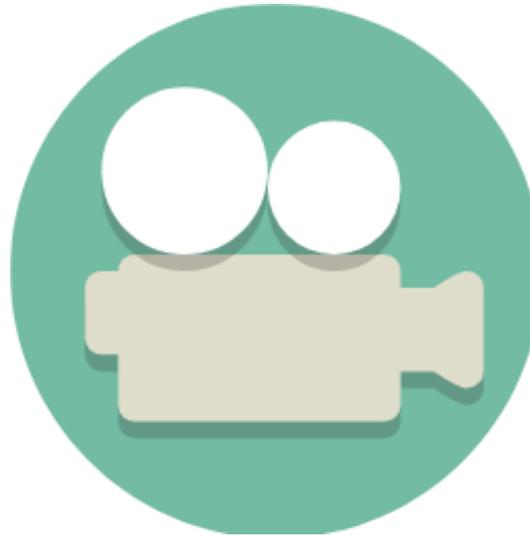
Newsletter

Ein Newsletter ist ein E-Mail, die an mehrere Personen gesendet wird und eine Möglichkeit für die Organisation ist, allen Freiwilligen Neuigkeiten mitzuteilen.

## Interne Kommunikation. Organisation für Freiwillige.



Newsletter



*Klicken Sie auf das Symbol, um ein Video zur Erstellung eines Newsletters anzusehen*

## Interne Kommunikation. innerhalb des Teams



Newsletter

**Digitale Tools**

Beispiele:

- [Newsletter für Freiwillige](#) . [Oxfam](#) Intermon . \_ Spanisch
- [Rev'ox Newsletter](#) . Oxfam World Zeitschriften . Französisch

## Interne Kommunikation. Freiwillige der Organisation.



### Mail

Dieser Teil funktioniert genauso wie der E-Mail-Verkehr zwischen Mitgliedern des Filialteams. Wir müssen lediglich darauf achten, dass wir eine oder mehrere Personen der Organisation in eines der folgenden Felder einfügen:

- „An“
- „CC“
- „BCC“



# Externe Kommunikation

## Externe Kommunikation

„Externe Kommunikation sind die Informationen, die Personen innerhalb eines Unternehmens mit Personen außerhalb des Unternehmens teilen und austauschen. Hierzu können Pressemitteilungen, Werbespots, öffentliche Ankündigungen von Aktien oder Beteiligungen und Social-Media-Beiträge gehören.“

In diesem Kapitel liegt der Schwerpunkt auf der Entdeckung einiger Tools zur Bewusstseinsbildung außerhalb der Organisation (über das Geschäft, Fair Trade, unsere Organisation usw.).



## Externe Kommunikation

Dieses Kapitel ist wie folgt aufgebaut:

- Werkzeuge:
  - Digital:
    - Soziale Medien
    - Geschäftskonto
  - Nicht digital:
    - Vorstand
    - Speichern
    - Design
- Texterstellung:
  - Geschichten
  - Liste und Rangliste
  - Besondere Termine
  - Nachricht

## Externe Kommunikation

**Digitale Tools**

**Nicht-digitale  
Werkzeuge**

*Klicken Sie auf jedes Kästchen*

## Externe Kommunikation

### Digitale Tools



Soziale Medien



WhatsApp Business  
Account

*Klicken Sie auf ein Symbol, um weitere Informationen zu erhalten.*

## Externe Kommunikation

### Soziale Medien

Es gibt verschiedene soziale Netzwerke, die wir normalerweise in jedem Geschäft haben. Wir nutzen sie, um den Kunden die täglichen Aktivitäten im Geschäft, die verschiedenen Kampagnen, die wir durchführen, und andere Aktivitäten, die wir organisieren.

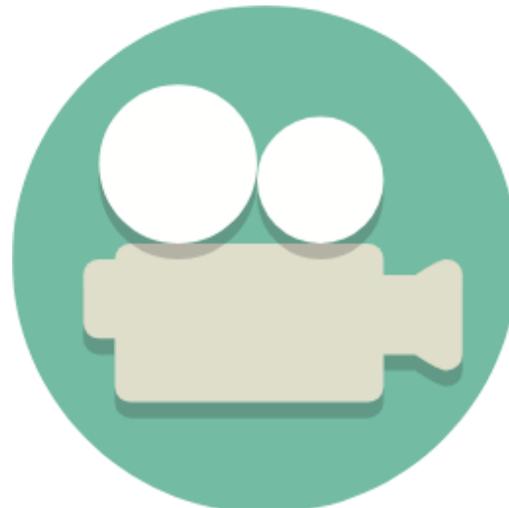


**In diesem Kapitel werden wir über einige davon etwas mehr erfahren .**

## Externe Kommunikation

Sehen wir uns zunächst ein Video über soziale Netzwerke und Bewusstsein im Dritten Sektor an.

**Soziale Medien**



## Externe Kommunikation

### Soziale Medien



Facebook



Instagram



Twitter



TikTok

*Klicken Sie auf jedes Symbol, um weitere Informationen zu erhalten.*

## Externe Kommunikation



### Soziale Medien

„Facebook wird von Menschen aller Altersgruppen genutzt (obwohl Teenager mittlerweile die kleinste Benutzergruppe darstellen) und ist ein großartiger Ort, um Veranstaltungen, Spendenaktionen, Bilder, Videos und Texte zu teilen. Die Live-Streaming- und Stories-Funktionen von Facebook erfreuen sich immer größerer Beliebtheit.“



## Externe Kommunikation



### Soziale Medien

„Instagram ist eine sehr visuelle Plattform und daher perfekt für eindrucksvolle Fotos, Videos und Bildunterschriften.“

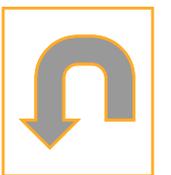


## Externe Kommunikation



### Soziale Medien

„Aufgrund der Zeichenbeschränkung ist Twitter der beste Ort für schnelle Updates, Diskussionen und Interaktionen mit den Medien. Für gemeinnützige Organisationen, die sich stark für Interessenvertretung oder Aktivismus einsetzen, ist Twitter möglicherweise auch eine gute Plattform, um Aktionen zu organisieren und zu kommunizieren oder Hashtag-Kampagnen durchzuführen.“

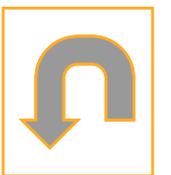


## Externe Kommunikation



### Soziale Medien

„ Auf dieser bei Teenagern beliebten videobasierten Plattform können Benutzer 15- bis 60-sekündige Videoclips mit Musik aufnehmen und teilen. Benutzer nehmen auch an Herausforderungen und Projekten teil, die gemeinnützigen Organisationen durch die Sensibilisierung und Mittelbeschaffung zugute kommen.“



## Externe Kommunikation



**Soziale Medien**



## Externe Kommunikation

### Werkzeuge



Tafel



Schaufenster

*Klicken Sie auf ein Symbol, um weitere Informationen zu erhalten.*

## Externe Kommunikation



Tafel

### Werkzeuge

Eine Tafel vor unserem Geschäft ist eine gute Möglichkeit, die Aufmerksamkeit vorbeigehender Menschen zu erregen. Wir können über verschiedene Themen schreiben:

- Fair gehandelte Produkte
- Kampagnen
- Aufruf zum Handeln: Spenden
- ...

## Externe Kommunikation



### Schaufenster

## Nicht-digitale Werkzeuge

Die Präsentation funktioniert ähnlich wie das Board, allerdings auf eine visuellere Art und Weise:

- Fair-Trade-Produkte, die wir hervorheben möchten
- Kampagnen
- ...

## Externe Kommunikation. Design



Es gibt zahlreiche Tools für die kreative Gestaltung Ihrer Social-Media-Beiträge und die Verwendung vieler dieser Tools ist ähnlich. Außerdem steht Ihnen eine kostenlose Version zur Verfügung, sodass Sie sie ausprobieren und bei der Version bleiben können, die Ihnen am besten gefällt.

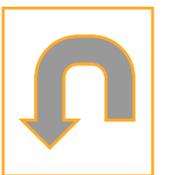


*Nachfolgend finden Sie einige Beispiele. Klicken Sie auf die Symbole, um auf ein Einführungstutorial zuzugreifen.*

## Externe Kommunikation. Abfassung

### Definition

**„Copywriting ist der Prozess des Verfassens überzeugender Marketing- und Werbematerialien , die Menschen dazu motivieren, eine bestimmte Handlung auszuführen, wie zum Beispiel einen Einkauf zu tätigen, auf einen Link zu klicken, für einen guten Zweck zu spenden oder einen Beratungstermin zu vereinbaren.“**



## Externe Kommunikation. Abfassung

<b>Typen</b>	Marke	Dies müssen wir bei der Texterstellung berücksichtigen, da es mit dem Image des Unternehmens zusammenhängt.
	<b>Soziale Netzwerke</b>	<b>Wir werden uns in diesem Kapitel auf diesen Typ konzentrieren.</b>
	Suchmaschine noptimierung	Ranking der Website der Organisation in Suchmaschinen.
	Wissen	Dies bezieht sich auf die Erfahrung, die Sie als Organisation in Ihrem Bereich haben.



Es gibt mehrere Arten des Copywritings und sie sind alle voneinander abhängig.



# Externe Kommunikation. Abfassung

## Soziale Medien - Tipps

- „Verwenden Sie eine aktive Sprache, um die Beteiligung zu fördern
- Fassen Sie sich kurz. Darum geht es in sozialen Medien
- Schreiben Sie in einem freundlichen, umgangssprachlichen Ton. Verwenden Sie kurze Sätze und versuchen Sie, nicht zu förmlich oder steif zu klingen.
- Sorgen Sie dafür, dass Ihre Schlagzeilen Aufmerksamkeit erregen
- Hashtags hinzufügen
- Mischen. Versuchen Sie nicht, den Leuten einfach nur etwas zu verkaufen. Binden Sie Ihre Follower ein, unterhalten Sie sie, informieren Sie sie und interagieren Sie mit ihnen, um Beziehungen aufzubauen.
- Erstellen Sie Spoiler-Inhalte, die Details zu neuen Produktveröffentlichungen usw. liefern. Bedenken Sie einfach, dass diese Art von Inhalten nicht jedem gefällt.
- Beenden Sie mit einem starken CTA (Call to Action), um Ihrem Kunden mitzuteilen, was er als Nächstes tun soll.
- „Sei ein gesunder und hilfsbereiter Mensch“



# Externe Kommunikation. Abfassung

## Soziale Medien. Strategien



Bevor wir mit den Strategien beginnen,  
müssen wir unsere Zielgruppe definieren:

☞ Wen sprechen wir an und wen wollen wir  
erreichen?



## Externe Kommunikation. Abfassung

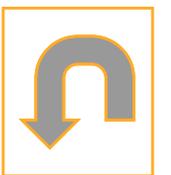
### Soziale Medien. Strategien

#### Der Ton des Gesprächs :

Ihr Publikum gibt den Ton für Ihr Gespräch an und bestimmt auch die verschiedenen Formate, die Sie verwenden, um es zu erreichen.



**Ihrer Meinung nach beispielsweise der angemessene Ton für ein junges Publikum?  
Welches Format werden Sie verwenden?**



## Externe Kommunikation. Abfassung

### Soziale Medien. Strategien



**Was ist Ihrer Meinung nach der richtige Ton für ein junges Publikum?  
Welches Format werden Sie verwenden?**

#### **Der Ton des Gesprächs:**

Wenn wir mit einem jüngeren Publikum sprechen, wird der Ton normalerweise weniger formell sein, aber je nach Thema auch nicht zu informell.

**Das Format** können kurze Videos sein.



## Externe Kommunikation. Abfassung

### Soziale Medien. Strategien

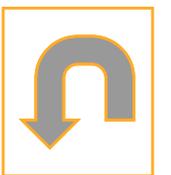
#### **Einzigartiges Wertversprechen:**

Was macht uns anders? In unserem Fall haben wir eine Auswahl:

- Fairer Handel
- Nachhaltigkeit
- Soziale Gerechtigkeit
- ...



Bitte beachten Sie, dass wir sie zwar alle in unseren verschiedenen Beiträgen verwenden können, es jedoch wichtig ist, sich für jeden Beitrag auf einen Wert zu konzentrieren.



## Externe Kommunikation. Abfassung

### Soziale Medien. Strategien

#### Planen Sie Ihre Beiträge :

Es ist sehr wichtig, einen Zeitplan mit folgenden Punkten zu haben:

- Welche sozialen Netzwerke.
- Wochentage und -zeiten zur Veröffentlichung.
- Inhalt.
- Inhaltsformat.



Es gibt spezielle Anwendungen, mit denen Sie Ihre Beiträge sogar planen können. Ein Beispiel hierfür ist die Meta Business Suite.

## Externe Kommunikation. Abfassung

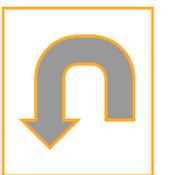
### Soziale Medien. Strategien

#### Erzählung :

Geschichten (vom Fairen Handel, von unseren Partnern usw.) können spannender sein als bloße Fakten.



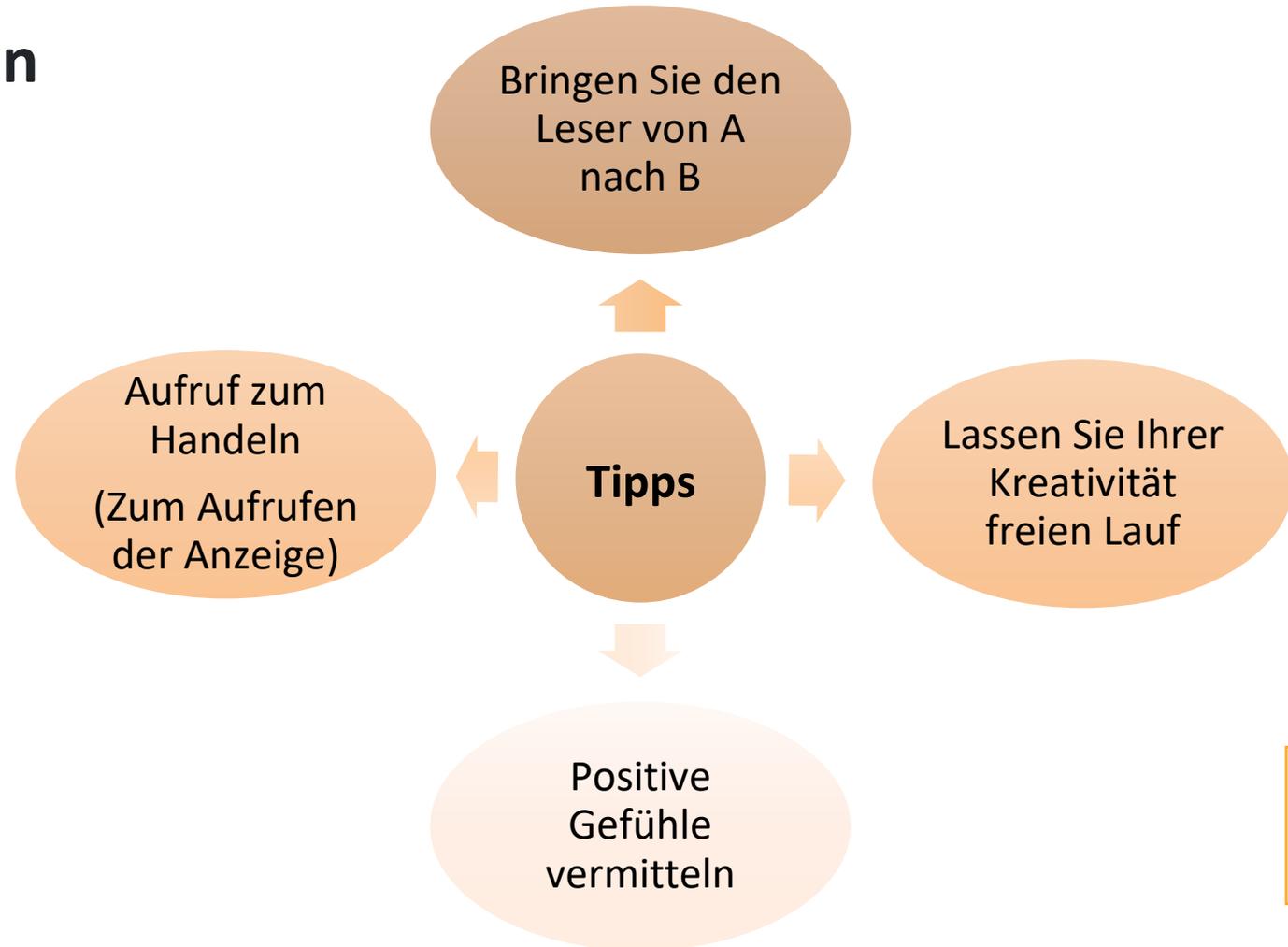
**Beim Fairen Handel gibt es beispielsweise die Gruppe der Produzenten, das Produkt, das Geschäft und den Kunden.**



# Externe Kommunikation. Abfassung

## Soziale Medien. Strategien

### Geschichten



## Externe Kommunikation. Abfassung

### Soziale Medien. Strategien

Beispiel einer Erzählung

„Die Geschichte der  
Schokolade“



## Externe Kommunikation. Abfassung

Soziale Medien.  
Strategien

Beispiel einer Erzählung



Tierra  
Madre

„Die  
Geschichte  
der  
Schokolade“

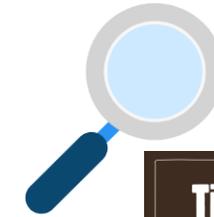
Erster Kommentar:  
Das Produkt



## Externe Kommunikation. Abfassung

Soziale Medien.  
Strategien

Beispiel einer Erzählung



Tierra  
Madre

„Die  
Geschichte  
der  
Schokolade“

Zweite  
Veröffentlichung:  
Wir zeigen es im  
Laden.



## Externe Kommunikation. Abfassung

Soziale Medien.  
Strategien

Beispiel einer Erzählung



Tierra  
Madre

„Die  
Geschichte  
der  
Schokolade“

Dritte  
Veröffentlichung:  
Wir informieren Sie  
über die  
Produzentengruppe.



## Externe Kommunikation. Abfassung

### Soziale Medien. Strategien

Vier  
Veröffentlichungen:  
Wir schlagen vor,  
was Sie damit tun  
können:  
ein Rezept!

### Beispiel einer Erzählung



Tierra  
Madre

„Die  
Geschichte  
der  
Schokolade“



## Externe Kommunikation. Abfassung

### Soziale Medien. Strategien

### Beispiel einer Erzählung



Tierra Madre

„Die  
Geschichte  
der  
Schokolade“

Dies war ein Storytelling für **Instagram**, daher muss der visuelle Inhalt (es sind alles Videos) dasselbe aussagen wie der Text.

Das Ziel dieser Beitragsreihe war doppelte:

1. Sensibilisierung für die Herstellung von Schokolade
2. Um Schokolade zu verkaufen.



## Externe Kommunikation. Abfassung

### Soziale Medien. Strategien

#### Ranglisten und Listen:

Eine weitere effektive Möglichkeit zur Kommunikation mit Ihrem Publikum sind Listen und Ranglisten.



**Haben Sie schon einmal einen Beitrag gelesen, der eine Rangliste enthielt?  
Denken Sie an das Ende jedes Jahres ...**

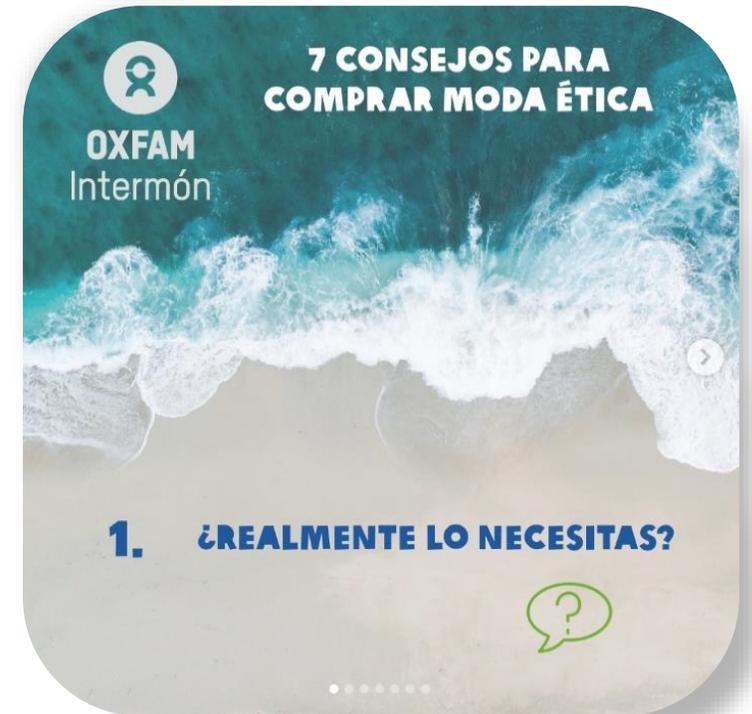
## Externe Kommunikation. Abfassung

### Soziale Medien. Strategien

#### Der Hintergrund:

Oxfam Intermón hat einen Beitrag über den Sommerschlussverkauf und den verantwortungsvollen Umgang beim Kleiderkauf zu dieser Jahreszeit verfasst, mit 7 Tipps, die Sie vor dem Kauf beachten sollten.

### Beispiel einer Liste



## Externe Kommunikation. Abfassung

### Soziale Medien. Strategien

#### Wie geht das?

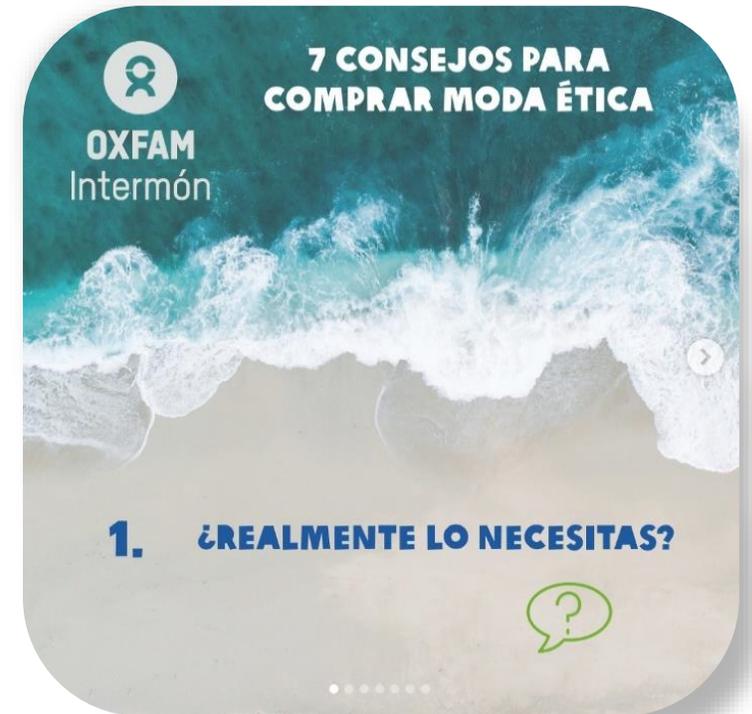
Wir haben die 7 Highlights genommen und sie in sieben Bilder verwandelt.

Anschließend leiten wir sie im Beitragstext zu dem Link in der Bio weiter, wo sie den Blog-Artikel finden .



Auf Instagram können Sie eine Link-Bio haben, sodass Sie Links einfacher und dauerhafter teilen können.

#### Beispiel einer Liste



## Externe Kommunikation. Abfassung

### Soziale Medien. Strategien

#### Besondere Termine :

Besondere Termine sind immer eine gute Quelle für Ideen zum Verfassen von Werbetexten.



Ein Adventskalender zum Beispiel.

## Externe Kommunikation. Abfassung

### Soziale Medien. Strategien

**Neuigkeiten zum Thema Fairer Handel, Nachhaltigkeit usw. teilen:**

Es gibt immer Neuigkeiten von anderen Fair-Trade- und Nicht-Fair-Trade-Organisationen, die wir weitergeben können.



**Auf diese Weise schaffen wir Vernetzung und Bewusstsein.**

## Externe Kommunikation



Geschäftskonto

**Digitale Tools**

Wenn dem Geschäft eine Mobiltelefonnummer zugeordnet ist, kann es als Geschäftskonto eingerichtet werden.

## Externe Kommunikation



Geschäftskonto

### Digitale Tools

#### Eigenschaften:

- Erstellen Sie ein Unternehmensprofil.
- Kategorisieren Sie Kunden und Chats.
- Richten Sie automatische Antworten ein.
- Senden Sie Sendungen an Kundengruppen.
- Verwenden Sie schnelle Antworten.
- Erstellen Sie einen Produktkatalog.



## Externe Kommunikation



### Digitale Tools

„Google Business Profile ist ein benutzerfreundliches Tool für Unternehmen und Organisationen zur Verwaltung ihrer Onlinepräsenz auf Google. Damit Kunden Ihr Unternehmen leichter finden können, können Sie Ihr Unternehmen verifizieren und Ihre Unternehmensinformationen bearbeiten.“



## Externe Kommunikation



### Digitale Tools



Bevor Sie ein Shop-Profil eröffnen, wenden Sie sich an Ihre Organisation. Möglicherweise existiert dieses Profil bereits.

# Inklusivität in der Kommunikation

## Inklusivität in der Kommunikation

Inklusion ist ein zentraler Wert der Fair-Trade-Organisationen, die am VOW-Projekt arbeiten. Es hängt mit dem sechsten Grundsatz des fairen Handels (Nichtdiskriminierung) zusammen.

Dieses Prinzip muss in unseren Kommunikationsprozess integriert werden, von der Gewinnung von Freiwilligen bis hin zu unserer täglichen Arbeit in der Organisation.

- Als Freiwilliger ist Kommunikation Ihre tägliche Grundlage für die Kommunikation mit Ihrer Organisation, mit Ihren Teamkollegen, mit Kunden, mit neuen Freiwilligen über verschiedene Kanäle, wie wir bereits in dieser Einheit gesehen haben.
- Daher müssen eine Reihe von Fragen berücksichtigt und beantwortet werden.



Fragen

## Inklusivität in der Kommunikation

Warum muss Ihre Organisation Ihrer Meinung nach die Kommunikation vielfältiger (und vielfältiger) gestalten ?

Mit welchen Gruppen sprechen Sie?  
Auf dieser Grundlage könnte sich im Folgenden alles Weitere noch etwas ändern.

Ist die Kommunikation der Organisation inklusiv genug? – Wenn nicht, ist es notwendig, das zu ändern?

## Inklusivität in der Kommunikation

**Denken Sie bei der Kommunikation an:**

**Framing:** Was für Sie attraktiv/wertvoll ist, muss es für jemand anderen nicht sein.

**Sprache:** Verwendung, Ton ...

**Visuell:** Welche Art von Bildern werden Sie verwenden?

**Barrieren:** Sie können sprachlicher, physischer oder finanzieller Natur sein. usw ...

## Inklusivität in der Kommunikation

Es gibt Phasen der Freiwilligenarbeit, in denen man über Inklusion im Zusammenhang mit Kommunikation nachdenken sollte.

### Etappen

Förderung

Attraktion

Werbung

Willkommen

Management

Lebwohl

*Klicken Sie auf die einzelnen Phasen, um weitere Informationen zu erhalten.*

## Inklusivität in der Kommunikation

### Etappen

Förderung

Externe  
Kommunikation

Präsentiert sich Ihre  
Organisation nach außen?

Ihre Organisation über ein  
Markenhandbuch? Wenn ja, ist es  
inklusiv?

In Etappen

## Inklusivität in der Kommunikation

### Etappen

Wie läuft der Rekrutierungsprozess für diese potenziellen Freiwilligen ab?

Denken Sie darüber nach, welche Sprache Sie beim ersten Treffen verwenden möchten?

Passen Sie Ihre Sprache an?

Werbung

In Etappen

# Inklusivität in der Kommunikation

## Etappen

Wie begrüßt das Team neue Freiwillige?

Gibt es bei Ihnen eine ausgeprägte  
„Gruppenkultur“?

Willkommen

Ist sich das Thema Inklusion im  
Team bewusst oder überlassen wir  
es dem Charakter jedes Einzelnen?

In Etappen

## Inklusivität in der Kommunikation

**Inklusion ist ein fortlaufender Prozess, der im Mittelpunkt jedes Schritts, jedes Wortes, das wir sagen, und jeder Entscheidung, die wir treffen, stehen muss.**

# Quellen

- 👍 **DE – Definition von Kommunikation.** Merriam-Webster, Incorporated (USA)  
<https://www.merriam-webster.com/dictionary/communication>
- 👍 **IN – „Ein vollständiger Leitfaden zur internen und externen Kommunikation.“** Tatsächlich (Vereinigte Staaten)  
<https://www.indeed.com/career-advice/career-development/interne-und-externe-kommunikation>
- 👍 **IN - Definition von E-Mail.** Oxford Dictionaries Student (Großbritannien)  
[https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/email\\_1#:~:text=email-,noun,connected%20together%20in%20a%20network](https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/email_1#:~:text=email-,noun,connected%20together%20in%20a%20network)
- 👍 **DE – „Emoji-Bedeutungen: Verschiedene Arten von Emojis, die in WhatsApp und anderen Chat-Apps verwendet werden, mit Bedeutungen“.** MSP Digital Media Private Limited (IN)  
<https://www.mysmartprice.com/gear/emoji-meanings/#:~:text=Emojis%20have%20become%20an%20integral,sender%20without%20saying%20a%20word>
- 👍 **DE - „Was ist die Cloud?“.** Azzure (USA)  
<https://azure.microsoft.com/en-us/resources/cloud-computing-dictionary/what-is-the-cloud#:~:text=The%20definition%20for%20the%20cloud,operate%20as%20a%20single%20ecosystem.>
- 👍 **DE – „Der ultimative Leitfaden zu sozialen Medien für gemeinnützige Organisationen“.** Wild Apricot Incorporated (Kalifornien)  
<https://www.wildapricot.com/blog/social-media-guide-for-nonprofits>
- 👍 **EN – „Was ist Copywriting?: AWAs grundlegende Einführung in die Copywriting-Branche“.** Amerikanisches Institut für Schriftsteller und Künstler (USA)  
<https://www.awai.com/was-ist-copywriting/>

# Quellen

- 👍 **DE** – „*Was ist Copywriting? Definition und Tipps*“ . Neil Patel Digital LLC (USA)  
<https://neilpatel.com/blog/ultimativer-leitfaden-zum-copywriting/>
- 👍 **DE** – „*Eine Schritt-für-Schritt-Anleitung zum Entwerfen von Grund auf*“ . CANVA (Vereinigte Staaten)  
<https://www.canva.com/learn/eine-schritt-für-schritt-anleitung-zum-designen-von-grundauf/>
- 👍 **DE** – „*So verwenden Sie VistaCreate : Eine Anleitung zum Erstellen von Layouts in Minuten*“ . SIEHE (CH)  
<https://create.vista.com/blog/wie-verwendet-man-vistacreate/>
- 👍 **DE** – „*Über Google Business Profile*“ . Google verwendet)  
<https://support.google.com/business/answer/3038063?hl=en&co=GENIE.Platform%3DAndroid#:~:text=Google%20Business%20Profile%20ist%20ein,und%20bearbeiten%20Sie%20Ihre%20Geschäftsinformationen>

## Videos

- 👍 **DE** – „*Wie starte ich von Grund auf einen Newsletter, der eine Community generiert?*“ . HubSpot Inc. (USA)  
<https://www.youtube.com/watch?v=CZmzcHJTgpA>
- 👍 **DE** – „*Wie können NGOs soziale Medien nutzen, um für ihre Arbeit zu werben?*“ . FUNDSFORNGOS LLC (USA)  
<https://www.youtube.com/watch?v=CZmzcHJTgpA>
- 👍 **DE** – „*Piktochart-Tutorial: Eine einfache Anleitung zu Piktochart für Anfänger*“ . Piktogramm (MI)  
<https://www.youtube.com/watch?v=Eq-85gzw3GI>



DANKE!

© VoW-Projekt  
Veröffentlicht im Juni 2023



Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them. Project number: 2021-1-IT02-KA220-ADU-000033711