

Das Soziale ins Netz bringen – die Caritas und soziale Medien

Soziale Medien und Netzwerke verändern die Kommunikation. Sie bergen Risiken wie die unreflektierte Preisgabe persönlicher Informationen, aber auch Chancen des direkten und schnellen Austauschs. Sie sind für viele Menschen zu einer alltäglichen Kommunikationsform geworden. Diese nutzen Plattformen wie Facebook, Twitter oder Youtube nicht nur für den Kontakt mit ihren Freunden, sondern auch für den Dialog mit Firmen, Verbänden und Organisationen. Die Grenze zwischen Privatsphäre und beruflicher Tätigkeit wird fließend.

Der Deutsche Caritasverband mit seinen Gliederungen und Mitgliedern, Einrichtungen und Diensten – im Folgenden als „Caritas“ bezeichnet – will sich den daraus resultierenden Anforderungen und Erwartungen stellen und die Chancen nutzen.

Die Leitlinien sind eine Empfehlung, die der Vorstand des Deutschen Caritasverbandes am 05. Dezember 2011 beschlossen hat.



Ausführliche Informationen finden
Sie unter
www.caritas.de/webfamilie

Social Media Guidelines – Leitlinien zur Nutzung sozialer Medien für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Caritas in Deutschland

Not sehen und handeln – damit wir als Caritas dieses Ziel erreichen, müssen wir nahe bei den Menschen sein, zuhören, nachfragen und Unterstützung anbieten. Deshalb sind wir offen für den Dialog, der über soziale Medien und Netzwerke wie Facebook, Youtube, Twitter und andere Plattformen läuft und bringen uns dort aktiv ein.

Wir wollen so ...

1. Menschen direkter und schneller helfen, indem wir unsere Online-Beratung und Dienste vor Ort zugänglich machen,
2. junge Leute mit unseren Ideen, Angeboten und Aktionen in Kontakt bringen,
3. die Vernetzung mit Personen intensivieren, die spenden, stiften oder sich engagieren wollen,
4. durch den Kontakt mit den Menschen und deren Feedback unsere Angebote optimieren,
5. uns mit Positionen und Aktionen in die sozialpolitische Debatte im Netz einbringen,
6. ein Knoten im Netzwerk vieler Menschen sein, die an sozialen Themen interessiert sind und sie als Multiplikatoren der Caritas-Ideen gewinnen.

Unsere glaubwürdigsten
Botschafter sind Sie!



Unsere glaubwürdigsten Botschafter sind Sie: die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die vielen Freiwilligen und Ehrenamtlichen. Durch Ihren Einsatz geben Sie der Caritas vor Ort ein Gesicht – tun Sie dies gerne auch in Ihren sozialen Netzwerken. Wenn Sie in Ihren Profilen angeben, dass Sie Mitarbeiterin oder Mitarbeiter der Caritas sind, verschwimmen die Grenzen zwischen Beruf und Privatleben. Die folgenden Richtlinien sollen Ihnen helfen, mit diesem Spagat verantwortungsvoll und sicher umzugehen. Sie sind bindend für Ihre Äußerungen in sozialen Medien, wenn es um Ihre Arbeit oder um die Caritas geht.

Es ist Ihre Verantwortung!

Sofern Sie nicht dienstlich beauftragt sind, für die Caritas in sozialen Medien aktiv zu werden, entscheiden Sie selbst, ob Sie in Ihren Profilen angeben, dass Sie bei der Caritas arbeiten. Bedenken Sie: Jede Veröffentlichung im Netz ist ein Baustein Ihrer virtuellen Persönlichkeit. Passen Sie bei allen Plattformen die Einstellungen der Privatsphäre entsprechend Ihren Vorstellungen an. Für jede Äußerung sind Sie persönlich verantwortlich. Das Internet vergisst nichts. Was online ist, kann in der Regel nicht zurückgenommen werden. Deshalb lieber noch einmal alles durchlesen, bevor

Sie etwas veröffentlichen. Lassen Sie bei Unsicherheiten einen Kollegen oder eine Kollegin einen Blick darauf werfen. Beachten Sie die Urheberrechte, wenn Sie Fotos, Filme oder Audiomaterial verwenden, und kennzeichnen Sie Zitate.

Wer spricht für die Caritas?

Die Leitung des (Fach-)Verbandes, der Einrichtung oder des Trägers vertritt die Caritas offiziell nach außen. Das gilt auch bei der Kommunikation über soziale Medien. Wenn Sie beauftragt werden, sich im Namen der Caritas fachlich zu äußern, geben Sie immer Ihre Funktion innerhalb des Verbandes an.

Beiträge werden aber auch dann der Caritas zugeschrieben, wenn Sie sich als Privatperson in soziale Netze einbringen und in Ihrem Profil angegeben haben, dass Sie Mitarbeiter(in), Freiwillige(r) oder Ehrenamtliche(r) der Caritas sind. Machen Sie deutlich, dass es sich um Ihre persönliche Meinung handelt, und schreiben Sie in der Ich-Form.

Was gehört in soziale Medien und Netzwerke?

Beteiligen Sie sich an den Diskussionen, die auf den offiziellen Kanälen der Caritas im Netz laufen. Bringen Sie Ihre Erfahrung, Ihre Fachlichkeit und Ihre Meinung ein. Teilen Sie Inhalte mit anderen und verbreiten Sie diese: Verlinken, kommentieren oder weiterleiten ist hier ausdrücklich erwünscht! Auch für Kritik ist Platz, solange sie nicht persönlich oder verletzend wird.

Mischen Sie sich auch ein, wenn auf anderen Plattformen caritasrelevante Themen diskutiert werden. Werden Sie zu Ihrer Meinung als Caritas-Mitarbeiter(in) gefragt, können Sie auch auf die offiziellen Seiten der Caritas im Netz verweisen. Schildern Sie vor allem Ihre persönliche und fachliche Sicht der Dinge. So knüpfen Sie Kontakte und sammeln neues Wissen. Beides kann Sie in Ihrer Arbeit und damit den Verband als Ganzes weiterbringen.

Was gehört nicht in soziale Medien und Netzwerke?

Soziale Netzwerke sind ein öffentlicher Raum. Was Sie veröffentlichen, ist potenziell für alle Menschen sichtbar. Selbst wenn Sie den Inhalt für den allgemeinen Zugriff gesperrt haben, kann ein Freund oder eine Freundin diesen, sei es absichtlich oder unabsichtlich, an andere weiterleiten. Sie haben es dann nicht mehr im Griff, was mit Ihrer Aussage passiert. Diese zurückzunehmen ist schwierig bis unmöglich.

Bestimmte Informationen aus dem beruflichen Kontext dürfen grundsätzlich nicht veröffentlicht werden. Dazu gehören vor allem Daten von Klient(inn)en, Patient(inn)en oder Spender(inne)n sowie vertrauliche Informationen des Verbandes. Es gelten die Datenschutzrichtlinien, die Sie mit Ihrem Arbeitsvertrag unterschrieben haben.

Respektieren Sie die Privatsphäre der Menschen in Ihrem beruflichen Umfeld. Veröffentlichen Sie keine Informationen über Arbeitskolleg(inn)en oder Mitarbeiter(innen) von Geschäftspartnern.

Wie soll ich mich verhalten?

Der Austausch mit anderen macht am meisten Spaß, wenn man auf interessante und authentische Menschen trifft. Deshalb: Bleiben Sie auch in sozialen Medien der, der Sie sind. Hören Sie zu, antworten Sie auf Fragen und mischen Sie sich ein, wo Sie wirklich etwas zu sagen haben. Bleiben Sie bei den Fakten und spekulieren Sie nicht. Überzeugen Sie durch Ihre Professionalität und verweisen Sie im Zweifelsfall auf die offiziellen Seiten und Sprecher(innen) des Verbandes.

Der Umgangston in den sozialen Medien ist locker, auch Unbekannte werden meist mit Du angesprochen. Agieren Sie freundlich und lassen Sie sich nicht auf eine unfair geführte Diskussion ein. Beleidigungen und abwertende Kommentare aufgrund von Geschlecht, Religion oder ethnischer Herkunft sind tabu. Sie diskreditieren damit sich und Ihren Arbeitgeber. Damit die Leserinnen und Leser Ihrer Beiträge keine falschen Schlüsse ziehen, sollten Sie auch parteipolitische Meinungsäußerungen nicht in Verbindung mit Ihrem Engagement bei der Caritas bringen.

Wann kann ich online sein?

Eine verantwortungsvolle Nutzung sozialer Medien während der Arbeitszeit ist möglich. Klären Sie mit Ihren Vorgesetzten, in welchem zeitlichen Umfang Sie für berufliche Zwecke Kontakte knüpfen, sich Wissen aneignen, Netzwerke aufbauen und somit das Image der Caritas pflegen können. Nutzen Sie die neue Kommunikationsmöglichkeit während der Arbeitszeit, um Ihre Arbeit besser zu machen – nicht um private Interessen oder Kontakte zu pflegen.

Noch Fragen oder Anregungen?

Die sozialen Medien wirken auch in den eigenen Verband hinein und ermöglichen den Dialog. Besprechen Sie Ihre Ideen und Erfahrungen im Kollegenkreis und mit Ihren Verantwortlichen vor Ort.

Die Aktivitäten des Deutschen Caritasverbandes in sozialen Medien und Netzwerken steuern und koordinieren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Referats Öffentlichkeitsarbeit und Fundraising. Sie erreichen sie unter [@ web@caritas.de](mailto:web@caritas.de)

Mehr dazu auf www.caritas.de/webfamilie



Auf einen Blick: Social Media Leitlinien der Caritas

Unsere glaubwürdigsten Botschafter sind Sie: die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Auszubildenden und die vielen Freiwilligen und Ehrenamtlichen. Durch Ihren Einsatz geben Sie der Caritas vor Ort ein Gesicht – tun Sie dies gerne auch in Ihren sozialen Netzwerken.

Handeln Sie verantwortlich

Entscheiden Sie selbst, ob Sie in sozialen Netzwerken angeben, dass Sie bei der Caritas arbeiten. Für Ihre Inhalte sind Sie selbst verantwortlich.

Sprechen Sie für sich

Machen Sie deutlich, in welcher Funktion Sie bei der Caritas sind. Offizielle Statements geben nur der Vorstand, die Geschäftsführung oder dazu beauftragte Personen. Sie äußern Ihre persönliche Meinung und bringen dabei Ihr fachliches Know-how ein.

Verbreiten Sie Caritas-Inhalte



Werden Sie Botschafterin oder Botschafter der Caritas, indem Sie interessante Inhalte und Angebote des Verbandes verlinken, kommentieren und mit anderen teilen.

Beachten Sie den Datenschutz

Machen Sie keine Aussagen über Klient(inn)en, Patient(inn)en, Kund(inn)en, Spender(innen), Kolleg(inn)en oder Geschäftspartner in sozialen Medien.

Bleiben Sie freundlich und respektvoll

Der Dialog in sozialen Netzwerken ist zum Teil hitzig, manchmal unfair und beleidigend. Bleiben Sie sachlich und halten Sie sich an die Fakten. Verweisen Sie im Zweifelsfall auf die Sprecherinnen und Sprecher Ihres Verbandes oder Ihrer Einrichtung.

Äußern Sie Kritik konstruktiv und respektvoll

Soziale Netzwerke ermöglichen offene Diskussionen. Sie sind aber der falsche Ort, um Probleme am Arbeitsplatz oder mit einzelnen Personen zu diskutieren, dies sollte eher im direkten Gespräch geschehen.

Sorgen Sie für Ihre Sicherheit



Passen Sie auf allen Plattformen Ihre Einstellungen zur Privatsphäre an. Geben Sie Ihre Zugangsdaten nicht an Dritte weiter und lesen Sie sich jede Äußerung noch einmal durch, bevor Sie sie veröffentlichen. Sprechen Sie sich im Zweifel mit einer Kollegin oder einem Kollegen ab.

Halten Sie sich an das Urheberrecht

Veröffentlichen Sie Fotos, Filme oder Audiomaterial nur, wenn Sie dazu berechtigt sind. Nennen Sie Ihre Quellen und kennzeichnen Sie Zitate.