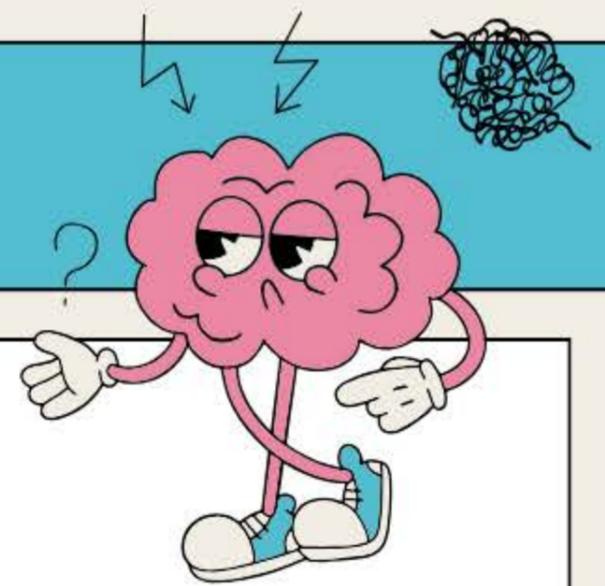


UNTERNEHMENS- NETIQUETTE



NETIQUETTE



Die AWO Netiquette (Kommunikationsstandards)

Das Wort Netiquette kommt aus den Onlinemeetings und bedeutet einen Verhaltensrahmen für einen Kommunikationsraum. Die AWO Köln steht für Vielfalt. Vielfalt bedeutet, Menschen aus unterschiedlichen Altersgruppen, Herkunftsländer (85 Länder der Erde), Geschlechtern und Religionszugehörigkeiten arbeiten bei der AWO Köln. Alle Menschen haben ein unterschiedliches Verständnis von Kommunikation. Jede*r hat eine eigene Selbstverständlichkeit. Eine professionelle Rolle setzt eine professionelle Grundhaltung voraus. Da diese Rolle immer unterschiedlich ausgelegt und gelebt wird, setzen wir bei der AWO Köln entsprechende Standards.

Unsere Kommunikationsstandards sollen sicherstellen, dass alle Interaktionen professionell, klar und respektvoll sind. Diese Standards gelten für alle Mitarbeiter*innen.

1. Respekt und Höflichkeit

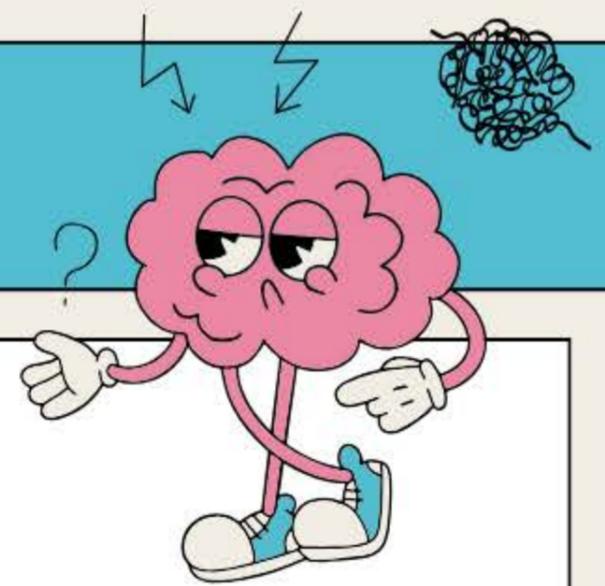
-Respektvoller Umgang: Wir behandeln jeden Menschen mit Respekt, unabhängig von Position, Hintergrund oder Meinungen.

-Höflichkeit: Höfliche Wir verpflichten uns auf eine höfliche Anrede in allen Kommunikationskanälen.

2. Klarheit

-Eindeutige Sprache: Wir verwenden eine klare und verständliche Sprache. Die Sprache ist an den Adressaten angepasst. Fachbegriffe und Abkürzungen sollten erklärt werden, um Missverständnisse zu vermeiden.

NETIQUETTE



3. Verlässlichkeit und Verantwortlichkeit

- Termine und Fristen: Wir halten vereinbarte Termine und Fristen ein. Wir informieren rechtzeitig, wenn Verzögerungen unvermeidlich sind.
- Verantwortlichkeit: Wir übernehmen Verantwortung für unsere Aussagen und Handlungen. Informationsfluss ist keine Einbahnstraße. Wir sind verantwortlich dafür uns Informationen zu holen und diese auch zur Verfügung zu stellen.

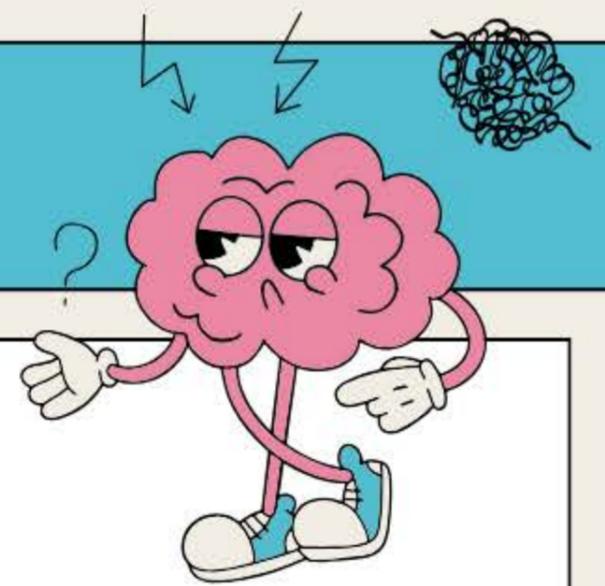
4. Transparenz und Offenheit

- Offene Kommunikation: Wir kommunizieren offen und transparent, insbesondere bei wichtigen Entscheidungen und Veränderungen. Die Kommunikationsstandards sollen für alle bei der AWO Tätigen einen Zugang zu den relevanten Informationen und Prozessen rund um den Arbeitsauftrag sicherstellen.
- Feedbackkultur: Wir fördern eine Kultur des konstruktiven Feedbacks und gehen mit kritischen Rückmeldungen offen um.

5. Datenschutz und Vertraulichkeit

- Datenschutz: Wir achten darauf, dass vertrauliche Informationen und persönliche Daten geschützt und nur mit Zustimmung weitergegeben werden.
- Vertraulichkeit: Wir behandeln interne Informationen vertraulich und teilen sie nur mit berechtigten Personen.

NETIQUETTE



6. Professionelles Auftreten

- Professionalität: Wir verhalten uns in jeder Kommunikationssituation professionell, sei es schriftlich, mündlich oder digital.
- Außenauftritt: Wir achten darauf, dass der Außenauftritt der AWO Köln einheitlich und professionell ist. Wir verwenden offizielle Vorlagen und Logos gemäß den Corporate-Design-Richtlinien.

7. Effektive Nutzung von Kommunikationskanälen

- Angemessene Kanäle: Wir nutzen die für den jeweiligen Zweck geeigneten Kommunikationskanäle.
- Reaktionszeit: Wir reagieren zeitnah auf Anfragen und Nachrichten. Eine Antwort innerhalb von 48 Stunden wird angestrebt.

8. Konfliktlösung

- Konstruktive Konfliktlösung: Wir gehen Konflikte offen und konstruktiv an. Wir suchen nach Lösungen im persönlichen Dialog und respektieren unterschiedliche Sichtweisen. Was wir nicht persönlich sagen würden, schreiben wir nicht online.
- Unterstützung bei der Konfliktlösung: Wenn wir Konflikte nicht eigenständig lösen können, holen wir uns Unterstützung (z.B. bei EL, SGL, FBL, GF, BR)

9. Kontinuierliche Verbesserung

- Lernen und Wachsen: Wir sind offen für kontinuierliche Verbesserung und Weiterbildung in der Kommunikation.
- Feedbackschleifen: Wir nutzen regelmäßige Feedbackschleifen, um die Kommunikationsprozesse der AWO Köln stetig zu verbessern.
- Fehlerkultur: Wir sehen Fehler als willkommene Lernaufgaben und Möglichkeiten zum professionellen und persönlichen Wachstum.