



**Digital  
Citizenship**

# Ethik und Empathie Kurs



**Lektüre | Übungen | Fallstudien | Quiz**



**Erasmus+**



**ATHENS  
LIFELONG  
LEARNING  
INSTITUTE**

**4 TEAM 4**  
excellence



**SEAL  
CYPRUS**

# Strategische Partnerschaft zur Entwicklung offener Bildungsressourcen für den Unterricht zur digitalen Bürgerschaft

2019-3-RO01-KA205-078053

## DIGCIT

D10 - Digitale Bürgerschaft "Ethik und Empathie" Kurs

Revision: v.1.1

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Intellektuelle Leistung</b> | IO2 - Bildungsmaterialien für digitale Bürgerschaft  |
| <b>Tätigkeit</b>               | Entwicklung von Lehrplänen   |
| <b>Leitung des Projekts</b>    | Verein TEAM4Excellence, Rumänien   |
| <b>Fälligkeitsdatum</b>        | 15. März 2021  |
| <b>Autoren</b>                 | Nicoleta ACOMI   |
| <b>Abstrakt</b>                | <p>Ethik und Empathie sind Verhaltensweisen, die den "Frieden" erhalten.</p> <p>In diesem Kurs werden Sie Empathie in ihrer individuellen, zwischenmenschlichen und staatsbürgerlichen Ausprägung erforschen und erfahren. Wir haben reale Erfahrungen von Empathie oder mangelnder Empathie in einer Vielzahl von Situationen ermittelt und mitgebracht. Diese geben Ihnen die Möglichkeit, mehrere Perspektiven zu verschiedenen Themen zu verstehen und zu integrieren.</p> <p>Die Struktur des Kurses mit realen Szenarien und Beispielen für praktische Strategien soll den Aufbau eines Werkzeugkastens mit umsetzbaren Ideen und Fähigkeiten erleichtern. Außerdem soll der Kurs Ihre Fähigkeit zum selbstgesteuerten Lernen fördern.</p> <p>Wir bieten eine Lernumgebung mit 5 Modulen an, die positive Online-Verhaltensweisen und Interaktionen fördert. Sie werden Ihre Fähigkeit entwickeln, die Erfahrungen, Gefühle und Standpunkte anderer Menschen zu verstehen und nachzuempfinden.</p> |
| <b>Schlüsselwörter</b>         | Modellkurs; digitale Bürgerschaft; Kursplan; Ethik; Empathie; Online-Verhalten; Online-Diskurs; Trolle; Beziehungen; Kommunikation; Höflichkeit; ethische Dilemmata; soziale Medien; professionelle Unterstützung; Bildung; Reflexion; Übungen   |



Erasmus+

ATHENS  
LIFELONG  
LEARNING  
INSTITUTETEAM 4  
excellenceSEAL  
CYPRUS

## Danksagung

Dieser Beitrag wurde von der Europäischen Kommission im Rahmen des Grant Agreement-2019-3-RO01-KA205-078053, ERASMUS+ Strategic Partnership project "Strategic partnership to develop open educational resources for teaching digital citizenship" gefördert.

## Haftungsausschluss

"Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden."

## Copyright-Hinweis

© 2020 - 2022 DIGCIT-Konsortium

Die Lizenz **Attribution CC BY** erlaubt es anderen, Ihr Werk zu verbreiten, zu remixen, zu adaptieren und darauf aufzubauen, sogar kommerziell, solange sie Sie als Urheber nennen. Dies ist die entgegenkommendste der angebotenen Lizenzen. Sie wird für die maximale Verbreitung und Nutzung von lizenziertem Material empfohlen.



## Inhalt

|  |    |
|--|----|
| Einführung.....  | 6  |
| 1. Modul 1 - Positives Online-Verhalten.....   | 7  |
| Wie man soziale Medien positiv nutzen kann.....                                      | 7  |
| Umgang mit negativem Online-Verhalten.....   | 8  |
| Erkennen Sie Trolle.....   | 11 |
| Professionelle Unterstützung.....  | 12 |
| Übung 1: Der öffentliche Zusammenbruch von Amy's Bakery.....                         | 18 |
| 2. Modul 2 - Empathie als Fähigkeit für das Leben.....                               | 22 |
| Empathie - eine notwendige Fähigkeit.....  | 22 |
| Kategorien von Empathie.....   | 23 |
| Pro und Kontra.....  | 25 |
| Einfühlungsvermögen bei der Online-Kommunikation.....                                | 29 |
| Professionelle Unterstützung.....  | 29 |
| Übung 2: Empathie-Quiz.....  | 33 |
| 3. Modul 3 - Ethisches Denken.....   | 34 |
| Ethisches Online-Verhalten.....  | 34 |
| Pflege des Selbstbildes.....   | 35 |
| Beziehung und Kommunikation. Ethischer Diskurs online.....                           | 36 |
| Ethisches Denken.....  | 38 |
| Fallstudie: Ihr Kollege irrt sich. Wie soll man handeln?.....                        | 40 |
| Professionelle Unterstützung: Wie man jemanden korrigiert, wenn er falsch liegt..... | 40 |
| Übung 3: Überprüfen Sie die Höflichkeit.....   | 42 |
| 4. Modul 4 - Ethische Entscheidungen.....  | 44 |
| Umgang mit ethischen Dilemmas.....   | 44 |
| Seien Sie ein verantwortungsvoller digitaler Bürger.....                             | 46 |
| Fünf Gründe für die Nutzung sozialer Medien.....                                     | 48 |
| Übung 4: Entdecke den Troll.....   | 50 |
| 5. Modul 5 - Einfühlungsvermögen üben.....   | 52 |
| Gleichgewicht halten.....  | 52 |
| Einfühlungsvermögen üben.....  | 52 |
| Do's und Don'ts.....   | 55 |
| Professionelle Unterstützung.....  | 56 |
| Übung 5: Überprüfen Sie Ihre Online-Konversation.....                                | 57 |
| 6. Bewertung von Quizfragen.....   | 59 |



|  |    |
|--|----|
| 7. Referenzen .....  | 64 |
| Anhang .....   | 69 |
| Bewertungsbögen für Quiz .....   | 69 |
| Checkliste zur Überprüfung der Unterrichtsgestaltung für Jugendbetreuer..... | 70 |
| Feedback zum Thema für Studenten .....                                       | 71 |

## Einführung

In den letzten Jahren wurde viel darüber geschrieben, wie persönliche elektronische Geräte und die Nutzung sozialer Netzwerke uns immer mehr voneinander zu isolieren scheinen. Trotzdem haben Forscher herausgefunden, dass junge Menschen vielleicht auch dank des technischen Fortschritts immer sozialer werden. Es kommt darauf an, wie Technologie und soziale Medien in unser Leben integriert werden und wie die Korrelation mit unseren Gefühlen den Frieden fördert.

Ethik und Empathie sind die Verhaltensweisen, die den "Frieden" erhalten! Die Teilnehmer dieses Kurses werden die Rolle von Ethik und Empathie in der digitalen Welt verstehen. Unethisches Online-Verhalten hat negative, sogar dramatische Folgen. Wir schlagen eine Lernumgebung vor, die positive Verhaltensweisen und Interaktionen fördert. Sie werden Ihre Fähigkeit entwickeln, die Erfahrungen, Gefühle und Standpunkte anderer Menschen zu verstehen und nachzuempfinden.

Sind Sie bereit?

*"Tu dein Bestes, um einen Ort besser zu verlassen, als du ihn vorgefunden hast!"*, Baden Powell

In diesem Zusammenhang bezieht sich Ethik auf ethisches Online-Verhalten und die Interaktion mit anderen, die auf Fähigkeiten wie der Fähigkeit beruht, die Gefühle und Perspektiven anderer zu erkennen und zu verstehen. Empathie ist eine wesentliche Voraussetzung für eine positive Online-Interaktion und für die Nutzung der Möglichkeiten, die die digitale Welt bietet. (COE, 2020)

Das Verständnis für die Gefühle und Gründe anderer ist von entscheidender Bedeutung, wenn der Einzelne seine Online-Erfahrungen positiv gestalten will. Das Konzept der "Ethik" ist ziemlich alt und komplex. Im antiken Griechenland bezog er sich auf eine Reihe von Verhaltensweisen, die eine ideale Gesellschaft als "gut" oder "positiv" ansah, um Frieden und Ordnung zu erhalten oder zu erreichen. Der Begriff "ethisch" bezieht sich nicht nur auf eine Reihe von moralischen Verhaltensweisen, sondern umfasst die gesamte Idee, sich für das Gute und Positive einzusetzen und sich darüber hinaus für andere einzusetzen. Ethisch zu sein bedeutet, richtig zu handeln, aber auch, um es mit den Worten Baden Powells zu sagen, sein Bestes zu geben, um einen Ort besser zu hinterlassen, als wir ihn vorgefunden haben.

Bei der Online-Ethik geht es nicht nur darum, die Netiquette zu kennen, sondern auch darum, sich zu kümmern und aktiv zu handeln, um Online-Umgebungen positiver, produktiver und sinnvoller zu gestalten. Dazu gehört auch Empathie, die eine entscheidende Fähigkeit ist, um gewalttätige Online-Radikalisierung zu vermeiden und positive Online-Verhaltensweisen und -Interaktionen zu fördern, insbesondere in einer digitalen Welt, in der kontroverse Themen oft diskutiert werden, ohne zu bedenken, dass es auf der anderen Seite des Bildschirms Menschen wie uns gibt.

Dieser Kurs bietet Unterstützung bei der Erkennung positiver/negativer Verhaltensweisen in der Online-Welt sowie Leitlinien für die Herangehensweise und Entscheidungsfindung unter ethischen Gesichtspunkten. Anhand von Fallstudien, Quizfragen, Übungen und empfohlener Lektüre werden in den Kapiteln ethische Fragen erörtert, Empathie geübt und positive Online-Verhaltensweisen gefördert.



## 1. Modul 1 - Positives Online-Verhalten

Nach Abschluss dieses Moduls werden Sie in der Lage sein:

- Nutzen Sie soziale Medien auf positive Weise
- Online-Interaktionen schaffen, die positives Verhalten fördern
- Erkennen von und Umgang mit negativem Online-Verhalten

### Wie man soziale Medien positiv nutzen kann

Soziale Medien sind für viele Menschen ein Teil des modernen Lebens. Sich ihrer positiven und negativen Auswirkungen auf unsere psychische Gesundheit und das Leben anderer bewusst zu sein - und die Art und Weise, wie wir sie nutzen, zu kontrollieren - ist zweifellos der beste Weg nach vorn.

Richtig genutzt, können soziale Medien dazu beitragen, dass sich jeder selbstbewusster, verbundener und akzeptierter fühlt (Nardino, 2020). Trotzdem kann das Internet aufgrund von Hassern, Trollen, Fehlinformationen und allgemeiner Toxizität manchmal ein sehr negativer Ort sein.

Es stellt sich die Frage, wie es möglich ist, online positive Räume und produktive Gespräche zu schaffen, auch mit Menschen, deren Meinung nicht mit der eigenen übereinstimmt. Es ist wichtig, empathisch zu sein und zu zeigen, dass man sich kümmert, aber es ist auch wichtig, einen Schritt zurückzutreten und die Dinge geschehen zu lassen.

Im Folgenden finden Sie einige Vorschläge für eine positive Nutzung sozialer Medien (Davis, 2014):

- Seien Sie positiv. Lassen Sie uns mit dem Offensichtlichen beginnen. Wenn wir die sozialen Medien positiv nutzen wollen, müssen wir zunächst einmal "positiv" sein. Posten Sie fröhliche Dinge und lustige Ankündigungen. Teilen Sie die aufregenden Dinge in Ihrem Leben und die Dinge, die Ihnen Freude bereiten! Konzentrieren Sie sich auf die guten Dinge und teilen Sie sie mit Ihren Freunden - sie werden es lieben, auch die guten Dinge in ihrem Leben zu finden... ich verspreche es!
- Urteilen Sie nicht über andere. So oft haben wir das Gefühl, dass wir andere herabsetzen müssen, um uns selbst aufzubauen. "Um Freunde zu haben, muss man ein Freund sein."
- Benutze den "Gefällt mir"-Button. Wenn es dir gefällt - LIEBE es! 😊 Teile die Liebe! Sag deinen Freunden, dass dir gefällt, was sie gepostet haben, und gib ihnen ein gutes Gefühl.
- Denken Sie nach, bevor Sie etwas veröffentlichen. Ein paar Fragen, die Sie sich stellen sollten, bevor Sie einen Gedanken oder ein Bild veröffentlichen: "Wird das jemanden verletzen?" "Ist es positiv?" "Ist das notwendig?" Denken Sie über Ihre Absichten nach, warum Sie es posten.
- Ihr Wert basiert nicht darauf, wie viele "Likes" Sie erhalten. Wie oft haben Sie schon überprüft, wie viele "Likes" Sie für eines Ihrer Fotos erhalten haben? Wie oft haben Sie Ihre "Likes" mit denen anderer Leute verglichen? So sehr ich "Likes" auch liebe - es spielt keine Rolle, wie viele wir bekommen. Es macht niemanden "besser", wenn er mehr "Likes" hat als du, und es macht dich nicht "besser", wenn du mehr "Likes" hast als er. Ich liebe das Zitat "Es ist schön, wichtig zu sein. Aber es ist noch wichtiger, nett zu sein."





- Wenn Sie nichts Nettos zu sagen haben, sagen Sie gar nichts; UND wenn jemand anderes nichts Nettos zu sagen hat, müssen Sie nicht dasitzen und sich das anhören. Manchmal ist es schwer, in den sozialen Medien positiv zu bleiben. Denken Sie darüber nach:
  - "Verurteile es nicht, bevor du es nicht probiert hast." Manchmal muss man sich vielleicht auf die Lippe beißen - aber wenn man mit jemandem nicht einverstanden ist - "LET IT GO!"
  - "Wissen, wann man sich zurückziehen sollte". Unfollowing ist nicht die einzige Option, wenn es darum geht, Ihre Timeline positiv zu gestalten. Wenn Sie einen negativen Kommentar erhalten oder einen Kommentar zu einem Beitrag einer anderen Person bemerken, müssen Sie nicht immer zurückschlagen. Manchmal gießt eine Antwort nur noch mehr Öl ins Feuer, so dass es am besten ist, die Unterhaltung stumm zu schalten und weiter zu scrollen.
  
- "Teilen" Sie, was Sie glauben. Soziale Medien können ein großartiger Ort sein, um Ihre Gedanken, Gefühle und Überzeugungen zu teilen. Stehen Sie für das ein, was Sie glauben und wovon Sie wissen, dass es wahr ist. Man weiß nie, wer auf der Suche nach der Wahrheit ist, und wenn Sie Ihre Überzeugungen mit anderen teilen, wissen Sie nie, wem Sie helfen können.
  
- Schaffen Sie ein Gleichgewicht. Es ist so wichtig, ein Gleichgewicht zu schaffen. Zu viel Social Media kann gefährlich sein - aber ich persönlich glaube, dass ein bisschen auf einmal genau richtig ist. Es gibt definitiv eine Zeit und einen Ort, an dem man sein Handy zückt und eine Runde dreht - aber es gibt auch eine Zeit und einen Ort, an dem man es weglegt und sich auf das konzentriert, was direkt vor einem liegt.

## Umgang mit negativem Online-Verhalten

Haben Sie sich schon einmal gefragt, warum sich Menschen in Foren, Blogs oder sozialen Medien streiten? Wenn Sie schon einmal Zeuge einer dieser hitzigen Debatten waren, haben Sie wahrscheinlich festgestellt, dass am Ende niemand seine Meinung ändert (Relevanz, 2020). Die einzige Veränderung, die eintritt, ist, wenn Umstehende auf beiden Seiten beschließen, ihre kontroversen Freunde aus ihrem Feed zu blockieren.

Es gibt negative Beiträge oder Kommentare, die sich unserer Kontrolle entziehen. Wie Sie damit umgehen und wie Sie darauf reagieren, wird das Gespräch anheizen, beruhigen oder Frustrationen hervorrufen.

Sehen wir uns gemeinsam ein paar Tipps an, wie man mit negativen Kommentaren umgehen kann:

- Bleiben Sie ruhig. KEINE FESTSTELLTASTE VERWENDEN. Und vermeiden Sie starke Interpunktion!!!

Die Verwendung von GROSSBUCHSTABEN in der Kommunikation (soziale Medien, E-Mail) kann einen negativen Eindruck von Ihrem persönlichen Image und Ihrer Marke vermitteln. Dies ist eine unausgereifte Art und Weise, wie ein Unternehmen kommuniziert und wie eine Einzelperson ihr eigenes Image aufbaut.

Feststelltaste und mehrere Ausrufezeichen zeigen nur, dass Sie sich von Ihren Emotionen überwältigen lassen. Sie denken vielleicht, dass Sie einen wichtigen Punkt hervorheben, aber nach



außen hin wirken Sie labil und dramatisch. Löschen Sie einfach, atmen Sie tief durch und antworten Sie vernünftig.

■ In ihre DMs (Direktnachrichten) gleiten

Wenn Sie sich dazu entschließen, auf einen negativen Beitrag oder Kommentar einzugehen, schürt das manchmal nur das Feuer und lädt andere Personen dazu ein, ihre Meinung zu äußern, was die Situation nur noch weiter verschärfen kann.



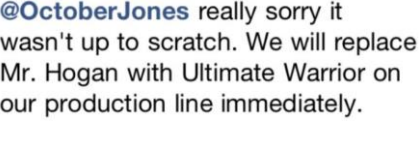
- Sie können der Person eine direkte Nachricht schicken und sie wissen lassen, warum ihr Beitrag Sie verletzt hat. Und bleiben Sie respektvoll: nicht nur um der Person willen, sondern auch um Ihretwillen;
- Seien Sie sich darüber im Klaren, dass jemand einen Screenshot von Ihrer DM machen und diesen öffentlich veröffentlichen kann.
- Wenn die Person irreführende Informationen verbreitet, teilen Sie einen Artikel, der Ihrer Meinung nach nützlich sein könnte. Die Diskussion in einen privateren Rahmen zu verlagern, ist ein produktiver Weg, ein Gespräch zu beginnen, ohne dass es so aussieht, als würden Sie die Person auf die Palme bringen.

■ Seien Sie lustig - lockern Sie die Spannung mit Humor auf

Vielleicht möchten Sie auch mit Humor antworten, wenn Sie meinen, dass die Situation dies erfordert. Das ist vielleicht leichter gesagt als getan, aber manchmal können Sie die negative Stimmung einfach weglachen.

- Mit einem Witz zu reagieren, kann der Negativität einen Teil des Stachels nehmen und die Situation für alle Beteiligten weniger angespannt machen.
- Sie können vielleicht nicht sofort wie Chrissy Teigen zurückschlagen, aber sich selbst online weniger ernst zu nehmen, kann eine große Stressentlastung sein.


| Beitrag - Chrissy Teigen   | Beitrag - Chrissy Teigen  | Post - Sainsbury's  |
|--|---|---|
|   |    | Sainsbury's ist die zweitgrößte Supermarktkette im Vereinigten Königreich. Für eine so berühmte Marke hat sie einen sehr ungewöhnlichen Ansatz gegenüber ihren Kunden in den sozialen Medien.   |
| <b>Kommentar</b>   | <b>Kommentar</b>  | <b>Kommentar</b>  |
| Replying to @chrissyteigen<br>This photo of you is quite frankly, awful. At first glance I didn't recognize you. I know you don't give a damn, but girl if you're going to be magazine cover material, make it worth it. | bcnjw You look beautiful but you should grow yo hair long again. Girls with round faces should not have short hair like that. It makes your face look huge. Been there....believe me....LONG HAIR 🙌 |  <b>OctoberJones</b> 1 hour<br>Dear Sainsbury's. The chicken in my sandwich tastes like it was beaten to death by Hulk Hogan. Was it?<br>Der einflussreiche britische Blogger October Jones schrieb |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   |   | einen Tweet, in dem er sich über sein Hähnchensandwich beschwerte, das er bei der Lebensmittelkette gekauft hatte. |
| Antwort - Chrissy Teigen  | Antwort - Chrissy Teigen  | Antwort  |
|  |  |                                  |

■ Töte sie mit Freundlichkeit

Manchmal kann es schwer sein, unvoreingenommen zu bleiben, wenn man einen Beitrag sieht, mit dem man nicht einverstanden ist. Auch wenn man die Person schnell für ihre Worte verurteilt, kann es genauso verletzend sein, mit einem abfälligen Kommentar zu antworten.

- Wenn Sie sich entscheiden, auf den Beitrag zu antworten, versuchen Sie, geduldig und einfühlsam zu sein.
- Denken Sie daran, dass sich hinter dem Bildschirm eine reale Person verbirgt. Wenn Sie etwas sagen, was Sie ihr nicht ins Gesicht sagen würden, sollten Sie es wahrscheinlich auch nicht online sagen.
- Du kannst versuchen, es wie Selena Gomez zu machen

| Beitrag - Selena Gomez  | Kommentar  | Antwort   |
|---|--|---|
|  | eine Instagram-Followerin wünschte sich Krebs für ihre Familie | Bilden Sie sich weiter ... und ich werde Ihnen noch etwas sagen, die Nachricht, die Sie mir über Krebs hinterlassen haben, ist absurd und zeigt einen totalen Mangel an Rücksichtnahme auf alle Menschen, die unter den Auswirkungen dieser Krankheit gelitten haben oder leiden. Ich werde dafür sorgen, dass Sie nicht mehr auf mein Profil schreiben... Du musst dich besser erziehen und deine ganze Wut loswerden. Ein Kuss, meine Liebe", schloss Selena. |
| Stufe I   | Stufe II   | Stufe 3   |

■ Eine Pause einlegen

Soziale Medien können ein großartiger Ort sein, um sich auszudrücken und eine freundliche Gemeinschaft aufzubauen, aber wenn Ihre Stimmung durch Kommentare, die Sie online lesen, beeinträchtigt wird, ist es vielleicht an der Zeit, eine Social-Media-Kur zu machen.

- Beginnen Sie damit, sich darauf zu beschränken, die Apps nur zweimal am Tag anzusehen, oder löschen Sie sie eine Woche lang von Ihrem Telefon, wenn Sie eine ernsthafte Entgiftung brauchen. Sie werden überrascht sein, wie viel Sie erledigen können - und wie viel glücklicher Sie sich fühlen könnten - wenn Sie nicht ständig scrollen.
- Wissen, wann man Hassreden blockieren oder melden muss

Meistens sind negative Kommentare nicht mehr als ein Ärgernis, aber Online-Belästigung ist sehr real und sehr beängstigend. Wenn Sie eine Nachricht sehen, die eine Grenze überschreitet oder sich bedrohlich anfühlt, drücken Sie die Meldetaste.

- Die großen Social-Media-Plattformen werden Nutzer für gemeldete Hassreden sperren, die "oft wie Angriffe auf Menschen wegen ihrer vermeintlichen Rasse, Hautfarbe, Religion, ethnischen Zugehörigkeit, ihres Geschlechts und ihrer sexuellen Orientierung aussehen".

Rufen Sie einen Freund an, einen echten Menschen. Nehmen Sie sich Zeit für ein Gespräch unter vier Augen. Wenn Sie das Gefühl haben, dass Sie zu viel zu tun haben, denken Sie an die folgende Situation, die Sie für immer mitnehmen werden.

## Erkennen Sie Trolle

Fachleute empfehlen ein paar Anzeichen, an denen man einen Troll erkennen kann (Clarke, 2019):

- Sie werden versuchen, dich wütend zu machen
  - Trolle existieren nur zu dem Zweck, Menschen zu verärgern.
  - Gibt es jemanden auf Twitter, Facebook, Instagram oder Snapchat, der Ärger macht? Indem er Streit anfängt oder hetzerische Inhalte postet? Das ist (wahrscheinlich) ein Troll. Vor allem, wenn sie in ihren Kommentaren, Beiträgen oder Aussagen unaufrichtig zu sein scheinen.
- Sie handeln berechtigt
  - Viele Trolle haben ein übersteigertes Selbstwertgefühl. Sie tun so, als ob sich die Welt um sie dreht (oder dass sie das tun sollte).
  -
- Sie übertreiben sehr
  - Sie verwenden starke Worte wie "nie" und "immer", während die meisten anderen "selten" und "manchmal" sagen würden.
  - Mit Extremen und Superlativen kann man Menschen aufhetzen.
- Sie machen es persönlich
  - Diskussionen, Debatten, Argumente - all das sind sichere Spiele für gesunde Gespräche zwischen Ihren Online-Nutzern.
  - Anstatt ein Thema vernünftig und logisch zu diskutieren, greifen Trolle den Charakter des Gegners an. Sie beschimpfen Menschen und sagen Dinge, die eher an Gefühle und Vorurteile als an den Intellekt appellieren.



- Sie können oft nicht buchstabieren
- Trolle sind anscheinend schlecht in Rechtschreibung und Grammatik. Sie buchstabieren und verwenden Wörter oft falsch, schreiben die ersten Wörter eines Satzes nicht groß
- Vermeiden Sie manchmal Kommas und Punkte, verwenden Sie übermäßig viele "I", viele "!!!"-Zeichen und schreiben Sie in Großbuchstaben

## Professionelle Unterstützung

Forscher von Cornell und Stanford haben eine Studie über antisoziales Verhalten im Internet durchgeführt. Trolle fallen bei der Lesbarkeit ihrer Texte durch. Sie verwenden weniger positive Wörter und mehr Schimpfwörter.

Was ist zu tun? Fachleute empfehlen ein paar Tipps für den Umgang mit negativem und unethischem Verhalten in sozialen Medien.

- Festlegung einer Politik

Die meisten sozialen Netzwerke haben Gemeinschaftsrichtlinien für "respektvolles Verhalten". Erstellen Sie auch eine eigene Richtlinie, um an das akzeptable Verhalten bei Beiträgen, Kommentaren und Mitteilungen zu erinnern. Wenn sich dann jemand ungebührlich oder hinterhältig verhält, verweisen Sie ihn auf Ihre Richtlinie.

- *"Hallo, ich möchte Sie mit dieser freundlichen Erinnerung an unsere Gemeinschaftspolitik stupsen."*



- Der Fotograf Brandon Stanton z. B. erklärte die Regeln für die Moderation von Kommentaren in einem Facebook-Post. So war es für Fans und Follower einfach, die Community-Regeln zu kennen und einzuhalten.

- Reagieren Sie mit Fakten

Wenn jemand Gerüchte, falsche Informationen, Ungenauigkeiten oder gar Lügen verbreitet, dann widerlegen Sie diese Geschichten mit Fakten.

- Apple hat es mit einer Antwort auf #bendgate geschafft. Viele negative Kommentare und Gerüchte über das "verbogene" iPhone 6 kursierten online.



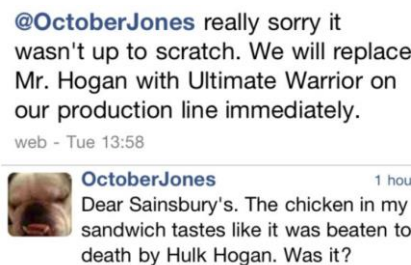
Quelle: (Welch, 2014)

- So hat Apple z. B. ein Problem eingeräumt, von dem in den ersten sechs Tagen nach dem Verkaufsstart nur neun Kunden betroffen waren. Anstatt zu leugnen, akzeptierten sie es und gaben es bekannt. Die Kontroverse löste sich bald auf.
- Sie können das Gleiche für Ihre Marke tun. Bekennen Sie sich und sprechen Sie die Trolle an, um ihnen den Nährboden zu entziehen.

#### ■ Diffus mit Humor

Gut gemacht, kann Humor Ihre Marke menschlich machen und eine Situation entschärfen.

- Sainsbury's-Lebensmittel haben es richtig gemacht. Sainsbury's ist die zweitgrößte Supermarktkette im Vereinigten Königreich. Für eine so berühmte Marke hat Sainsbury's einen sehr ungewöhnlichen Ansatz gegenüber seinen Kunden in den sozialen Medien. Sie haben auf den Kommentar von @OctoberJones geantwortet:



Quelle: (Ivanovic, 2012)

- Der einflussreiche britische Blogger October Jones schrieb z. B. einen Tweet, in dem er sich über sein Hähnchensandwich beschwerte, das er bei der Lebensmittelkette gekauft hatte.
- Sainsbury-Tweet, der auf einen negativen Kommentar mit Humor reagiert
- Ein anderer Sainsbury's-Kundenbetreuer bedauerte aufrichtig, dass der Kunde sich durch das Sandwich durchkämpfen musste.

#### ■ Fehler korrigieren

Hören Sie zu, was die Leute auf Ihren Konten in den sozialen Medien sagen, und wenn Sie einen Fehler entdecken: Korrigieren Sie ihn. Lassen Sie die Person wissen, was Sie getan haben. Auf diese Weise haben Sie ihnen das Gefühl gegeben, gehört zu werden, und das wollen wir doch alle. Außerdem können Sie so Frustration in Loyalität umwandeln.



Erasmus+



ATHENS  
LIFELONG  
LEARNING  
INSTITUTE

4 TEAM 4  
excellence



SEAL  
CYPRUS



- Z.B.: DiGiorno, eine Marke für Tiefkühlpizza, ist in den sozialen Medien sehr engagiert und schlagfertig. In dem Versuch, auf den beliebten Hashtag aufzuspringen, twitterte DiGiorno "#whyIStayed You had pizza".



- Sie stürzten sich auf den Hashtag "#whyIStayed", ohne den Kontext zu kennen (den Hashtag der häuslichen Gewalt). Auch wenn DiGiono ein großer Fehler unterlaufen ist, hat die Marke zumindest zu dem Missgeschick gestanden und den Twitter-Nutzern persönlich geantwortet.



- DiGiorno entschuldigt sich öffentlich (Broderick R., 2014): *"Dieser Tweet war ein Fehler, der schnell als solcher erkannt und Sekunden später gelöscht wurde. Unser Community Manager - und das gesamte DiGiorno-Team - tut uns aufrichtig leid. Der Tweet spiegelt nicht unsere Werte wider und wir haben jedem, der sich mit uns in den sozialen Medien auseinandergesetzt hat, persönlich geantwortet. We apologize."*

#### ■ Überwachen Sie Ihre Beiträge

Die Planung von Aktualisierungen in den sozialen Medien ist eine gute Möglichkeit, den Überblick zu behalten und Ihr tägliches Arbeitspensum zu verringern, aber stellen Sie sicher, dass Sie Ihre Konten bei Bedarf aktualisieren.

- Z. B. ist etwas aus dem Ruder gelaufen. Zwei Wochen nach ihrem Tod (81 Jahre alt) erscheint in den sozialen Netzwerken ein Beitrag, in dem Joan Rives für ihr iPhone wirbt.





- (TMZ, 2014)

- Die Komikerin Joan Rivers bewarb das iPhone 6 auf ihrem Facebook- und Instagram-Account in einem vorab ausgehandelten Deal. Das Problem dabei? Die geplanten Beiträge wurden fast zwei Wochen nach Rivers' Tod veröffentlicht. Obwohl die Nachrichten schnell wieder gelöscht wurden, hatten die Leute noch genug Zeit, um Screenshots der Beiträge zu machen und sich auf Kosten von Apple zu amüsieren. Das ist vielleicht nicht ganz die Schuld von Apple, aber das Unternehmen hatte seinen Anteil an diesem PR-Missgeschick (Costill, 2015).

- Lassen Sie sich nicht ködern
  - Ähnlich wie beim Ignorieren sollten auch negative Kommentare nicht gefüttert werden.
  - Wenn Sie sich entscheiden, darauf zu reagieren, bewahren Sie die Ruhe und reagieren Sie auf die oben beschriebene Weise.
- Aufbau einer unterstützenden, freundlichen Gemeinschaft

Wenn Sie reaktionsschnell und verantwortungsbewusst sind, können Sie eine unterstützende Gemeinschaft von Anhängern aufbauen. Eine, die Sie respektiert und Ihnen zur Seite steht.

- Das folgende Beispiel ist ein Kommentar eines Käufers, der sich auf der Facebook-Seite von Toblerone über die Qualität des Produkts beschwert hat.



Hello. I just bought a 100g Toblerone (crunchy almonds). Attached to it was a free Toblerone 35g. Unfortunately, when I ate the 35g toberone it didn't taste like original Toblerone at all. It actually tasted like some cheap chocolate. I checked the expiry date but it was still good. So I was wondering, is this your gimik to sell your product or some kind of factory defect? I'm just totally annoyed and angry right now. I felt really cheated. 😞



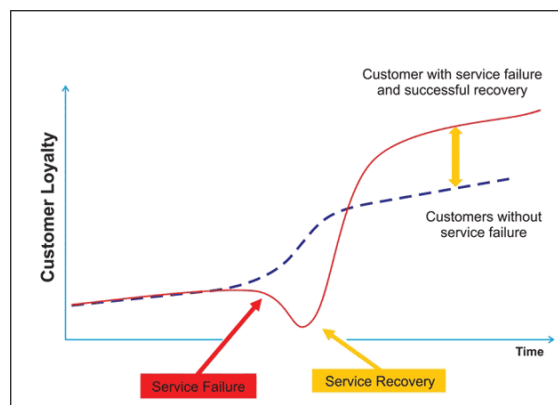
**Toblerone** Hello Michael! Apologies for not seeing this complaint sooner. Could you tell us more about this incident, so that we could log it and investigate on this further? Please PM us more details, like when you bought this and where, as well as the receipt if you still have it. Thank you very much, and looking forward to hearing your response!

Quelle: (McCoy, 2020)

- Die Antwort zeigt z. B., dass Toblerones sich wirklich bemüht, den Kunden bei ihren Problemen zu helfen, sie zu beschwichtigen und Anregungen zur Verbesserung der Marke zu erhalten.
- Wie z.B. Bradbury in seinem Artikel im Guardian betont: "Nimm den richtigen Weg". Ganz gleich, ob es sich um einen Kunden mit einer berechtigten Beschwerde oder um einen Troll handelt, der nicht die Absicht hat, ein gutes Ergebnis zu erzielen.

#### ■ Benutzen Sie den Teddybär-Blick

Der "Care Bear Stare" ist eine Methode, mit der Sie sich einem verärgerten Kunden oder Kommentator nähern und die Beziehung umkehren können. Es ist genau wie das Sprichwort Töte sie mit Freundlichkeit. Wenn Sie auf eine Art und Weise antworten, die Ihren Glauben verteidigt, aber auch den Kommentator oder seine Überzeugungen lobt, werden Sie feststellen, dass seine nächste Antwort viel freundlicher ausfällt. Vielleicht gewinnen Sie dadurch sogar eine Entschuldigung.



Quelle: (AHI, 2020)

- Ein klassisches Beispiel hierfür lieferte GlassesUSA.com, als sich einer seiner Kunden über die lange Verzögerung bei der Lösung einer Beschwerde über gefärbte Kontaktlinsen beschwerte. Die Vertreterin des Unternehmens neutralisierte geschickt eine potenziell unangenehme Situation, indem sie sich zunächst für die schlechte Erfahrung entschuldigte und dann das Engagement des Unternehmens bekräftigte, die Bedürfnisse der Kunden zu erfüllen. Dann machte sie diese Aussage wahr, indem sie eine Gutschrift für das Geschäft schickte. Wahrscheinlich hat sie den Kunden mit diesem einfachen, aber äußerst wirksamen Schritt für sich gewonnen.

■ Nennen Sie die Fakten

Verlassen Sie sich niemals auf Ihre Meinung, um Ihren Standpunkt darzulegen. Halten Sie sich an die Fakten. Das kann bedeuten, dass Sie Fakten anerkennen müssen, die für die Gegenseite sprechen, und das ist in Ordnung. Zumindest zeigen Sie damit, dass Sie beide Seiten der Debatte berücksichtigt haben, was Sie für Umstehende glaubwürdiger macht.

- Denken Sie daran, dass Ihre Chancen, die Zustimmung oder Gunst des aggressiven Kommentators zu gewinnen, verschwindend gering sind, so dass Sie vorrangig Ihr Gesicht gegenüber den Umstehenden wahren sollten.
- Wie wichtig es ist, das Gesicht zu wahren, wird noch deutlicher, wenn man sich die Ergebnisse einer umfangreichen Umfrage zu Online-Bewertungen in Bezug auf lokale Unternehmen ansieht.



Quelle: (Murphy, 2020)

Diese Studie aus dem Jahr 2020 ergab:

- 87 % der Verbraucher lesen Online-Bewertungen für lokale Unternehmen.
- 40 % der Verbraucher werden ein lokales Unternehmen nur dann nutzen, wenn es mehr als 4 Sterne hat.
- 96 % der Verbraucher lesen die Antworten der Unternehmen auf ihre Bewertungen.

Dieser letzte Punkt ist wichtig, denn er bedeutet nicht nur, dass 9 von 10 Personen eine negative Bewertung lesen, sondern auch, dass die Reaktion auf die Bewertung den Schaden, den die negative Bewertung angerichtet hat, wiedergutmachen kann.

Die richtige Antwort auf eine Bewertung zeigt, dass die Zufriedenheit der Kunden wichtig genug ist, um sie öffentlich zu diskutieren. Es kann sehr vorteilhaft für das Geschäft sein, wenn man es richtig macht.

- Referenzen für Ihre Arbeit

Manchmal kommt ein wütender Blog-Kommentar von jemandem, der nur den ersten Absatz gelesen und nicht weitergelesen hat. Ihre Argumente bestätigen dann genau die von Ihnen angeführten Punkte. Manche Leute können sich nur schwer dagegen wehren, diesen Kommentator als Idioten zu bezeichnen, obwohl sein Kommentar in Wirklichkeit eine gute Sache ist. Sprechen Sie einfach höflich die Punkte an, in denen Sie mit seinen Punkten im Originalbeitrag übereinstimmen, und gehen Sie weiter.

- Ihre Meinung respektieren

Zeigen Sie Respekt für die Meinung anderer Menschen. Erkennen Sie an, dass es in jeder Debatte immer mehrere Seiten gibt und dass Sie es zu schätzen wissen, wenn jemand eine andere Perspektive einbringt. Auch wenn Sie anderer Meinung sind, sind Sie glaubwürdig, solange Sie die oben genannten Tipps befolgt haben.

- Wissen, wann man aufhören muss

Manchmal ist es am besten, sich darauf zu einigen, dass man sich nicht einig ist. Wenn Sie sich gezwungen sehen, bereits gemachte Aussagen zu wiederholen, ist es an der Zeit, das Gespräch zu beenden.

- *Wir wollen doch nicht den öffentlichen Zusammenbruch von Amy's Bakery wiederholen, oder?*

## Übung 1: Der öffentliche Zusammenbruch von Amy's Bakery

**Ziel:** Verstehen des ethischen Verhaltens im Internet: Berücksichtigung der Beziehungen zu den Verbrauchern, der Reaktionen der Medien und der Öffentlichkeit sowie der Online-Interaktionen und der Frage, was getan werden könnte, um die Situation in dieser Fallstudie zu verbessern

**Dauer:** 30 Minuten

**Werkzeuge:** Online-Ressourcen

**Methoden:** Fallstudie

**Beschreibung:** Im Jahr 2013 waren Amy und Samy, die Besitzer des Restaurants Amy's Bakery, der Meinung, dass sie von den Verbrauchern zu Unrecht beschuldigt wurden. Sie nehmen an der Fernsehshow Kitchen Nightmares teil, um ihr Image aufzupolieren. Gemeinsam mit dem Chefkoch und Moderator der Sendung, Gordon Ramsay, versuchten sie, die Probleme zu lösen, auf die sie innerhalb und außerhalb des Restaurants gestoßen waren. Sie waren der Meinung, dass sie in den sozialen Medien von Bloggern und Kritikern verfolgt wurden und dass ihnen fälschlicherweise vorgeworfen wurde, sie würden schlechtes Essen anbieten, was sich nachteilig auf ihr Geschäft auswirkte (Haddrill, 2015).

Während der Sendung schienen sich mehrere Vorwürfe der Kunden bezüglich der Verkostung der Menüs, der Frische, der unsachgemäßen Zubereitung und der vermischten Zutaten zu bewahrheiten.

Ramsay beschließt, dass es in diesem Restaurant ein gewisses Maß an Täuschung und Dysfunktion gibt und beschließt, aus dieser Episode auszusteigen. Er hielt es für zu schwierig, mit Amy und Samy zu arbeiten.



Quelle: (Broderick R., 2013)

Um ihr Image zu verteidigen, begannen sie zu posten. Als sie anfangen zu posten, bekamen sie immer bössere Kommentare zurück. Sie antworteten weiter.



Quelle: (Broderick R., 2013)



Die Geschichte verbreitete sich wie ein Virus, und die Leute erstellten Karikaturen, Gifs und Memes aus den Kommentaren, die während der Sendung gemacht wurden.



Quelle: (Tepper, 2013)

Nach vielen beleidigenden Beiträgen veröffentlichte die Facebook-Seite des Restaurants einen Beitrag, in dem es hieß, es sei gehackt worden und habe die örtlichen Behörden kontaktiert. Es gibt keine Möglichkeit für die Öffentlichkeit, herauszufinden, ob dies wahr ist oder ob sie nur versucht haben, ihre Fehler zu vertuschen.

Im September 2015 schloss Amy's Baking Company für immer. Die Art und Weise, wie die Eigentümer ihre Mitarbeiter und Kunden persönlich behandelten, wurde laut Online-Bloggern und -Bewertungen als grausam bezeichnet. Die Art und Weise, wie sie in den sozialen Medien damit umgingen, wurde zu einer landesweiten Katastrophe.

#### **Nachbesprechung:** Leitende Fragen

Die folgenden Fragen sollen in Kleingruppendiskussionen (Hadrill, 2015) verwendet werden, um das ethische Verhalten im Internet zu verstehen: die Beziehungen zu den Verbrauchern, die Reaktionen der Medien und der Öffentlichkeit sowie die Online-Interaktionen und was getan werden könnte, um die Situation in dieser Fallstudie zu verbessern.

- Inwiefern sind die Interaktionen von Amy und Samy mit wichtigen Zielgruppen positiv? Wie negativ sind sie?
- Denken Sie, dass die Reaktion der Medien gegenüber Amy's Baking Company ethisch vertretbar war? Warum oder warum nicht?
- Denken Sie, dass die Reaktion von Amy's Baking Company gegenüber ihren Online-Bewertern ethisch vertretbar war? Warum oder warum nicht?
- Wie hätte Amy's Baking Company eine bessere Beziehung zu ihrer Kundschaft aufbauen können?

**Lektionen gelernt:** Ein ständiger Kreislauf von Streitigkeiten kann nichts Gutes bringen. Sie werden mehr respektiert, wenn Sie eine Situation mit der Reife meistern, sie hinter sich zu lassen.

**Empfehlung:** Überlegen Sie es sich zweimal, bevor Sie etwas veröffentlichen

## Ergänzende Lektüre

Jugendliche haben weniger Freunde, aber sie sind weniger einsam als je zuvor:

[https://www.huffpost.com/entry/teens-loneliness\\_n\\_6218348](https://www.huffpost.com/entry/teens-loneliness_n_6218348)

## 2. Modul 2 - Empathie als Fähigkeit für das Leben

Nach Abschluss dieses Moduls werden Sie in der Lage sein:

- Verständnis für die Bedeutung von Empathie
- Erläutern Sie, was es bedeutet, unterschiedliche Perspektiven auf Empathie zu haben
- Empathisches Verhalten in der Online-Kommunikation veranschaulichen

### Empathie - eine notwendige Fähigkeit

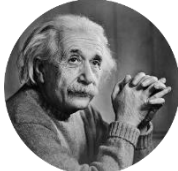
Empathie ist ein Wort, das von vielen Menschen häufig verwendet wird. Es ist allgemein anerkannt, dass Einfühlungsvermögen eine gute Sache ist, aber es ist nicht immer eine Priorität im Leben der Menschen. Einfach ausgedrückt ist Empathie die Fähigkeit, Dinge aus der Perspektive einer anderen Person zu verstehen. Es ist die Fähigkeit, die Gefühle und Emotionen einer anderen Person zu teilen und zu verstehen, warum sie diese Gefühle hat (MIC, 2020).

Viele berühmte Persönlichkeiten haben über die Bedeutung von Verständnis und Empathie gesprochen.



*"Ich glaube, wir alle haben Einfühlungsvermögen. Wir haben vielleicht nicht genug Mut, sie zu zeigen."*

*Maya Angelou, Bürgerrechtsaktivistin*



*"Frieden kann nicht durch Gewalt erhalten werden, sondern nur durch Verständigung".*

*Albert Einstein*



*"Das größte Defizit, das wir derzeit in unserer Gesellschaft und in der Welt haben, ist ein Defizit an Empathie. Wir brauchen dringend Menschen, die in der Lage sind, in den Schuhen eines anderen zu stehen und die Welt mit dessen Augen zu sehen."*

*Barack Obama, ehemaliger US-Präsident*



*"Im besten Fall üben wir uns in Empathie, indem wir uns in das Leben und die Umstände anderer hineinversetzen. Dies ist die Brücke über die tiefsten Gräben unseres Landes."*

*Bei der Gedenkfeier für die fünf Polizeibeamten, die 2016 in Dallas ums Leben gekommen sind, hat der ehemalige US-Präsident George W. Bush*

Nach neurowissenschaftlichen Untersuchungen haben 98 % der Menschen (BBC, 2015) die Fähigkeit zur Empathie. Die wenigen Ausnahmen sind Psychopathen, Narzissten und Soziopathen, also Menschen, die nicht in der Lage sind, die Gefühle und Emotionen anderer Menschen zu verstehen oder nachzuempfinden.

*Das Problem ist, dass die meisten von uns ihr empathisches Potenzial im Alltag nicht voll ausschöpfen.*



Erasmus+



ATHENS  
LIFELONG  
LEARNING  
INSTITUTE

4 TEAM 4  
excellence



SEAL  
CYPRUS



## Kategorien von Empathie

Die folgenden Fallstudien führen Sie in eine Welt mit und ohne Empathie ein. Wir werden einige Geschichten (reale und fiktive, die sich möglicherweise ereignen könnten) vorstellen, ohne zu urteilen. Wenn es um Empathie geht, gibt es kein Richtig oder Falsch! Es geht um die Gefühle eines jeden. Sie müssen nicht auf eine bestimmte Weise fühlen. Du musst einfach du selbst sein. Wenn Sie sich der Auswirkungen bewusst sind, die Ihre Handlungen und Reaktionen haben könnten, werden Sie ein tiefes Verständnis für die Handlungen des anderen haben.

Es gibt auch verschiedene Arten von Empathie, die von Psychologen definiert wurden (Goleman, 1995): kognitiv, emotional und mitfühlend.

### Kognitives Einfühlungsvermögen

Kognitives Einfühlungsvermögen, auch "Perspektivenübernahme" genannt, ist die Fähigkeit, zu verstehen, wie sich ein anderer fühlt, und herauszufinden, was er denken könnte.

Z.B. Wann zu verwenden. Besonders in Verhandlungen. Sie ermöglicht es Ihnen, sich in die Lage eines anderen hineinzusetzen, ohne sich jedoch unbedingt auf dessen Gefühle einzulassen. Deshalb sagt man, dass kognitive Empathie "Empathie durch Gedanken" ist, und nicht durch Gefühle.

**Szenario:** Eine Frau vertraut ihrem Mann eine schwierige Arbeitssituation an und macht sich Sorgen, wie sie sich entwickeln wird. Sie ist sichtlich erschüttert. Schauen wir uns die kognitive Reaktion an (Williams, 2020)

- Ineffektive Reaktion: Ihr Mann antwortet: "Ich bin sicher, es ist nicht so schlimm, wie du sagst. Du machst immer gute Arbeit. Du machst eine viel zu große Sache daraus. Schicken Sie einfach eine E-Mail an Ihren Chef, und er wird sich auf Ihre Seite schlagen.
- Warum es unwirksam ist: Er benutzte die Gefühlsstopper des Verharmlosens und Fixierens. Er verharmloste die Nuancen der Erfahrung seiner Frau und stürzte sich ohne Rücksicht auf ihre sichtbare Ängstlichkeit in seine Ratschläge.
- Einfühlsame Reaktion: Er legt den Arm um seine Frau und sagt: "Das klingt ziemlich stressig für Sie. Ich weiß, wie wichtig es für Sie ist, in Ihrem Job erfolgreich zu sein. Was macht Ihnen am meisten zu schaffen?"

### Emotionale Empathie oder affektive Empathie

Emotionale Empathie bezieht sich auf die Fähigkeit, die Emotionen einer anderen Person zu teilen. Das heißt, wenn Sie jemanden sehen, der traurig ist, fühlen Sie sich auch traurig.

Das ist gut, denn es bedeutet, dass wir die Gefühle anderer Menschen leicht verstehen und nachempfinden können. Dies ist für Menschen in Pflegeberufen, wie Ärzte und Krankenschwestern, wichtig, um angemessen auf ihre Patienten reagieren zu können. Es bedeutet auch, dass wir auf Freunde und andere Menschen eingehen können, wenn sie in Not sind.

Das ist schlecht, denn es ist möglich, von diesen Emotionen überwältigt zu werden und deshalb nicht mehr reagieren zu können. Diejenigen, die dazu neigen, sich zu überwinden, müssen an ihrer Selbstbeherrschung arbeiten, damit sie ihre eigenen Emotionen besser kontrollieren können.

**Szenario:** Eine Bekannte hat Ihnen gerade erzählt, dass sie vor kurzem eine verheerende Fehlgeburt erlitten hat. Es geht um die emotionale Reaktion

- Ineffektive Reaktion: "Du armes Ding! Es tut mir so leid, dass dir das passiert ist... aber du wirst wieder schwanger werden können. Ich hatte zwei Fehlgeburten, und jetzt habe ich zwei wunderbare Kinder.
- Warum sie unwirksam ist: Die Reaktion umfasst drei Gefühlsstopper: Mitleid, Fixierung und Überidentifikation. Bei starken Emotionen kann man leicht den Fehler machen, sich in die Gefühle einer anderen Person hineinzusetzen und übermäßig zu reagieren oder sich zu sehr mit den Gefühlen der Person zu identifizieren, vor allem, wenn man eine ähnliche Erfahrung gemacht hat.
- Einfühlsame Reaktion: "Ihr Verlust tut mir zutiefst leid; das muss verheerend gewesen sein. Ich fühle mit Ihnen."
- Diese Antwort steht in echter Resonanz zu den Erfahrungen der Person und spiegelt genau wider, was die Person bei einem Verlust fühlen könnte.

### **Mitfühlendes Einfühlungsvermögen oder Empathische Anteilnahme**

Mitfühlendes Einfühlungsvermögen bedeutet, dass man seinen Gefühlen Taten folgen lässt. Sie geht über das Verstehen und Nachempfinden der Situation anderer Menschen hinaus und veranlasst den Einzelnen, etwas zu tun.

Normalerweise brauchen Menschen, die Ihr Einfühlungsvermögen wünschen oder benötigen, nicht nur Ihr Verständnis (kognitives Einfühlungsvermögen) und schon gar nicht, dass Sie ihren Schmerz nachempfinden oder, schlimmer noch, neben ihnen in Tränen ausbrechen (emotionales Einfühlungsvermögen). Stattdessen müssen Sie verstehen, was sie durchmachen, und ihnen helfen, Maßnahmen zu ergreifen, um das Problem zu lösen - das ist mitfühlende Empathie.

**Szenario:** Ihr Sohn ist sichtlich entmutigt. Auf Nachfrage erklärt er Ihnen, dass er nicht zum Vorsitzenden des Schülerrats gewählt wurde, obwohl er sehr hart an seiner Kampagne gearbeitet hat. Hier geht es um mitfühlende Reaktion

- Ineffektive Reaktion: "Ich kann nicht glauben, dass du nicht ausgewählt wurdest! Du warst der mit Abstand beste Kandidat!"
- Warum sie unwirksam ist: Diese Reaktion konzentriert sich zu sehr auf die Überraschung und Verärgerung der Eltern und nicht auf die Enttäuschung des Kindes. Anstatt dem Kind die Möglichkeit zu geben, die Enttäuschung zu verarbeiten, verdrängt die Reaktion der Eltern die Erfahrung des Kindes.
- Einfühlsame Reaktion: Mit Augenkontakt und liebevoller Unterstützung sagen Sie: "Du hast so hart gearbeitet und dein ganzes Herz in diese Kampagne gesteckt. Was für eine Enttäuschung - das muss doch wehtun!"

- Das Gegenteil von Mitgefühl ist, von der Person zu erwarten, dass sie anders fühlt als sie selbst. Wenn es uns an Mitgefühl mangelt, werden wir meist durch die Verletzlichkeit der Person ausgelöst und verwenden Gefühlsstopper, die eine echte Verbindung mit der anderen Person vereiteln.

## Pro und Kontra

- Pro - Fiktive Geschichten über Empathie

### Fallstudie: Jemand, der versteht

Die folgende Geschichte ist eine Lektion für alle (WHS, 2020). Sehr oft gehen wir davon aus, dass wir wissen, was andere brauchen.

Ein Bauer hatte einige Welpen, die er verkaufen wollte. Er malte ein Schild, das die 4 Welpen anpries, und machte sich daran, es an einen Pfosten am Rande seines Hofes zu nageln. Als er den letzten Nagel in den Pfosten schlug, spürte er einen Ruck an seinem Overall. Er blickte hinunter in die Augen eines kleinen Jungen.

*"Mister", sagte er, "ich möchte einen Ihrer Welpen kaufen."*

*"Nun", sagte der Bauer, während er sich den Schweiß vom Nacken rieb, "diese Welpen stammen von guten Eltern ab und kosten eine Menge Geld."*

*Der Junge ließ für einen Moment den Kopf sinken. Dann griff er tief in seine Tasche, zog eine Handvoll Kleingeld heraus und hielt es dem Bauern hin.*

*"Ich habe neununddreißig Cent; reicht das, um nachzuschauen?" "Sicher", sagte der Bauer. Und damit stieß er einen Pfiff aus. "Hier, Dolly!", rief er.*

*Aus der Hundehütte heraus und die Rampe hinunter lief Dolly, gefolgt von vier kleinen Fellknäueln. Der kleine Junge drückte sein Gesicht gegen den Maschendrahtzaun. Seine Augen tanzten vor Freude. Während die Hunde zum Zaun liefen, bemerkte der kleine Junge, dass sich in der Hundehütte etwas anderes regte. Langsam tauchte ein weiterer kleiner Ball auf, der deutlich kleiner war. Er rutschte die Rampe hinunter. Dann humpelte der kleine Welpen etwas unbeholfen auf die anderen zu und gab sein Bestes, um sie einzuholen...*

*"Ich will den da", sagte der kleine Junge und zeigte auf den Zwerg. Der Bauer kniete sich neben den Jungen und sagte: "Sohn, du willst diesen Welpen nicht. Er wird nie mit dir rennen und spielen können, wie die anderen Hunde."*

*Damit trat der kleine Junge vom Zaun zurück, griff nach unten und begann, ein Bein seiner Hose hochzukrempeln. Dabei entdeckte er eine Stahlstrebe, die an beiden Seiten seines Beins entlanglief und an einem speziell angefertigten Schuh befestigt war. Er blickte wieder zum Bauern und sagte: "Wissen Sie, Sir, ich kann selbst nicht so gut laufen, und er braucht jemanden, der das versteht."*

Bildnachweis: (CIM, 2021)



*Mit Tränen in den Augen griff der Bauer nach dem kleinen Welpen und hob ihn auf.*

Diskussionen:

- Wie hätten Sie reagiert, wenn Sie der Landwirt gewesen wären?
- Gibt es etwas, das Sie an der Geschichte ändern möchten?

### **Fallstudie: Lass deine Sanftmut für alle sichtbar sein**

Gelernte Lektionen sind für immer.

Ein junger Student ging eines Tages mit einem Professor spazieren, der wegen seiner Freundlichkeit gegenüber denjenigen, die auf seine Anweisungen warteten, gemeinhin der Freund der Studenten genannt wurde. Als sie weitergingen, sahen sie auf dem Weg ein Paar alte Schuhe liegen, von denen sie annahmen, dass sie einem armen Mann gehörten, der in der Nähe auf einem Feld arbeitete und sein Tagewerk fast beendet hatte.

Bildnachweis: Pexels.com



*Der Student wandte sich an den Professor und sagte: "Lass uns dem Mann einen Streich spielen: Wir werden seine Schuhe verstecken, uns hinter den Büschen verstecken und warten, bis er sie nicht mehr findet." "Mein Freund", antwortete der Professor, "wir sollten uns niemals auf Kosten der Armen amüsieren. Aber du bist reich und kannst dir mit dem armen Mann ein viel größeres Vergnügen machen. Stecken Sie eine Münze in jeden Schuh, und dann werden wir uns verstecken und beobachten, wie die Entdeckung auf ihn wirkt."*

*Der Student tat dies, und sie stellten sich beide hinter die Büsche in der Nähe. Der arme Mann beendete bald seine Arbeit und kam über das Feld zu dem Weg, wo er seinen Mantel und seine Schuhe abgelegt hatte. Während er seinen Mantel anzog, schlüpfte er mit dem Fuß in einen seiner Schuhe; als er aber etwas Hartes spürte, bückte er sich, um zu fühlen, was es war, und fand die Münze. Erstaunen und Verwunderung zeichneten sich auf seinem Gesicht ab. Er*

*startete auf die Münze, drehte sie um und betrachtete sie wieder und wieder. Dann schaute er sich nach allen Seiten um, aber es war kein Mensch zu sehen. Nun steckte er das Geld in seine Tasche und zog sich den anderen Schuh an; aber sein Erstaunen wurde noch größer, als er die andere Münze fand. Seine Gefühle überkamen ihn, er fiel auf die Knie, schaute zum Himmel und sprach laut ein inbrünstiges Dankgebet, in dem er von seiner Frau sprach, die krank und hilflos war, und von seinen Kindern, die ohne Brot waren und die die rechtzeitige Gnade von einer unbekanntenen Hand vor dem Tod bewahren würde.*

*Der Student stand tief betroffen da, und seine Augen füllten sich mit Tränen. "Nun", sagte der Professor, "sind Sie nicht viel zufriedener, als wenn Sie Ihren beabsichtigten Streich gespielt hätten?" Der Junge antwortete: "Sie haben mir eine Lektion erteilt, die ich nie vergessen werde. Ich fühle jetzt die Wahrheit dieser Worte, die ich vorher nie verstanden habe: 'Geben ist seliger als nehmen.'"*

Diskussionen:

- Stellen Sie sich vor, Sie wären der Schüler. Was haben Sie gefühlt? Situation 1 - und Situation 2
- Diskussionen im Klassenzimmer aus der Sicht des Arbeitnehmers. Situation 1 - und Situation 2

### **Fallstudie: Die Ethik der Empathie**

Eine Studentin wandte sich kürzlich an ihren Professor, um ein Problem mit ihrer schriftlichen Arbeit zu besprechen; sie sagte, sie fühle sich "verloren", wenn es darum gehe, eine Arbeit zu beginnen. Die Lehrerin antwortete auf diese Weise:

*"Ich weiß genau, wie Sie sich fühlen. Ich werde dir sagen, was ich in solchen Situationen mache."*

*Kia Jane Richmond (Richmond, 2000)*

Manch einer mag argumentieren, dass diese Reaktion einfühlsam und ethisch vertretbar war, doch nach reiflicher Überlegung und Recherchen zum Thema Einfühlungsvermögen ist der Professor zu dem Schluss gekommen, dass dies nicht der Fall war. Anstatt die Studentin zu bitten, detaillierter über ihre Schwierigkeiten zu berichten, ging die Professorin davon aus, dass ihre eigenen Erfahrungen mit dem Schreiben genug Daten liefern würden, um effektiv auf die Bitte der Studentin um Hilfe zu reagieren.

Dies veranlasste den Professor, seine eigene Geschichte mitzuteilen, denn die Antwort war nicht einfühlsam, sondern grenzte an Herablassung und Manipulation, worauf der Professor nach eigenen Angaben nicht stolz war.

- Nachteile - Fiktive Geschichte

### **Fallstudie: Zwei Kollegen nach einem verlorenen Spiel**

Es hat eine dunkle Seite, die Gefühle anderer Menschen zu spüren. In manchen Fällen kann es sogar zu Grausamkeit, Aggression und Not führen. (Fisher, 2020)



Bildnachweis: Pexels.com



*"Wir haben verloren", sagt Barry.*

*"Das macht nichts", sagt Kari.*

*"Es war mein Fehler. Ich habe alle Tore zugelassen."*

*"Ich verstehe nicht, warum du so traurig bist. Vergiss es einfach."*

*"Ich kann nicht."*

*"Warum nicht? Es ist doch nur ein Spiel."*

*"Du zeigst nicht viel Einfühlungsvermögen, Kari. Es bedeutet, sich in die Lage eines anderen zu versetzen."*

*"Deine Schuhe werden mir nicht passen, Barry."*

Diskussionen:

- Was bringt die Menschen dazu, sich nicht mehr zu kümmern?
- Was könnten die Gefühle und Gründe von Kari für diese Antworten sein?

### **Fallstudie: Geht es um Empathie oder nicht?**

Manchmal lernen wir durch das Zeigen von Empathie oder die Bereitschaft zu helfen, die überraschenden Schattenseiten der Empathie kennen (Fisher, 2020)

*In unserer fiktiven Geschichte leidet ein 10-jähriges Mädchen an einer tödlichen Krankheit. Die Ärzte haben sie auf eine Warteliste für eine Behandlung gesetzt, die ihre Schmerzen lindern und möglicherweise ihr Leben verlängern wird. Leider erfährt dieses sehr aufgeweckte, sehr tapfere Mädchen, dass ihr nur noch Wochen oder Monate bleiben, bevor dies geschieht.*

Bildnachweis: Pexels.com



Diskussion:

- Stellen Sie sich vor, wie sich das anfühlt und wie sich das auf ihr Leben auswirken wird. Was würden Sie tun, wenn Sie die Möglichkeit hätten, sie an die Spitze der Liste zu befördern?
- Als den anderen Studienteilnehmern die oben beschriebene fiktive Geschichte vorgespielt wurde und sie dazu ermutigt wurden, Mitgefühl für sie zu empfinden, rückten etwa drei Viertel von ihnen sie auf der Liste nach oben, um ihre Behandlung früher zu erhalten.
- Beachten Sie: Dies könnte bedeuten, dass alle anderen Kinder über ihr auf der Liste noch länger warten müssen, von denen viele es vielleicht mehr verdient hätten.

Dies war ein Beispiel für das, was Psychologen den "identifizierbaren Opfereffekt" nennen. Menschen sind viel eher bereit, ihr Herz - oder ihr Portemonnaie - zu öffnen, wenn es einen sichtbaren Begünstigten gibt, dessen Leid gelindert werden könnte. **Die Wohltätigkeitsorganisation, die mit einer einzigen Geschichte eines namentlich genannten, leidenden Kindes wirbt, erhält möglicherweise mehr Spenden als die Wohltätigkeitsorganisation, die Statistiken über 1.000 anonyme Kinder verwendet.**

### Einfühlungsvermögen bei der Online-Kommunikation

Mitglieder von Online-Support-Communities helfen sich gegenseitig, indem sie sich in gemeinsame Probleme einfühlen und Informationen über Symptome und Behandlungen austauschen (Preece, 1999). Die Ergebnisse von Forschungsstudien zeigen, dass:

- Empathie kommt in den meisten Online-Textgemeinschaften vor;
- Die einfühlsame Kommunikation wird durch das Thema beeinflusst, über das gesprochen wird;
- Die Anwesenheit von Frauen fördert das Einfühlungsvermögen;
- Die Anwesenheit von Moderatoren verringert nicht nur die Feindseligkeit, sondern scheint auch die Empathie zu fördern.

Im Zuge der Entwicklung technisch besserer virtueller Computerumgebungen ist es an der Zeit, sozialen Aspekten wie der einfühlsamen Kommunikation mehr Aufmerksamkeit zu schenken.

### Professionelle Unterstützung

Während die große Mehrheit der Bevölkerung zur Empathie fähig ist, wird sie manchmal nur begrenzt praktiziert. Wenn es um Online-Kommunikation und Online-Sitzungen geht, sind die Perspektiven der



Empathie anders. Es könnte eine größere Herausforderung sein, Empathie zu üben, und wenn sie nicht geübt wird, wirkt sich das auf unser Auditorium aus.

Experten empfehlen einige Möglichkeiten, um Empathie bei Videokonferenzen am besten zum Ausdruck zu bringen: Zoom, Microsoft Teams, Google Meet, Cisco Webex und Skype (Mendoza, 2020).

- **Üben Sie sich im aktiven Zuhören:** Paraphrasieren Sie, was andere gesagt haben, und antworten Sie dann mit Ihrer Sichtweise auf das besprochene Thema. Das ist ein effektiver Weg, um Ihren Gesprächspartnern mitzuteilen, dass Sie gehört haben, was sie gesagt haben, und dass Sie ihre Sichtweise bestätigt haben, indem Sie Ihre Meinung zu dem Thema anbieten (Praniti Lakhwara, CEO Conga).

Quelle: (Becton, 2020)



- **Menschliche Verbundenheit.** Hören Sie zu, beugen Sie sich vor und halten Sie Augenkontakt. All das sind Anzeichen für einfühlsames Zuhören - unsere wohl stärkste menschliche Fähigkeit (Mimi Nicklin, Autorin von "Softening the Edge" und Moderatorin der Online-Webserie "Empathy for Breakfast").

Quelle: (ITBT, 2020)



- **Seien Sie während der gesamten Sitzung anwesend.**
  - Wenn Sie Ihren Blick auf den Bildschirm richten, die Schultern gerade halten und sich körperlich nach innen lehnen, aktivieren Sie unterbewusste Zeichen von Verbundenheit und Empathie, selbst wenn Sie durch die Technik getrennt sind.
  - Geben und erhalten Sie konstruktives Feedback von Kollegen. Hören Sie anderen nicht nur aktiv zu, sondern sagen Sie ihnen auch, wie Sie sich in bestimmten Situationen über ihre Handlungen oder ihre Arbeit fühlen würden, und seien Sie offen für das Feedback, das Sie im Gegenzug erhalten (sollten). Versetzen Sie sich bei dieser

Gelegenheit in die Lage anderer, um zu sehen, wie sie Ihre Handlungen wahrnehmen, und erlauben Sie sich, über dieses nützliche Feedback nachzudenken und darauf zu reagieren. Letztlich können Sie andere nur dann verstehen, wenn Sie zuerst sich selbst verstehen können.

- Arbeiten Sie nie an einem anderen Gerät oder an anderen Aufgaben! In Online-Sitzungen ist es sogar noch offensichtlicher, dass Sie sich auf einen anderen Bildschirm konzentrieren, da die anderen Teilnehmer Ihren Blick direkt auf sich richten können. Dies kann als weitaus respektloser und demotivierender empfunden werden, als wenn Sie in einer physischen Besprechung wären.

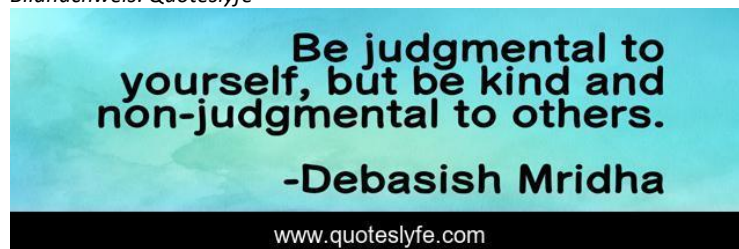
Quelle: (Nathan, 2020)



■ **Verstehen Sie das Gesamtbild.** Wenn ein Kollege ein Problem äußert.

- Was ist der Kontext, was ist der Geisteszustand dieser anderen Person, was passiert in ihrer Welt?
- Anstatt zu versuchen, das Problem für sie zu lösen (wozu wir vielleicht neigen), Dinge in Ordnung zu bringen oder zu versuchen, dass sie sich besser fühlen, bestätigen Sie, was los ist. Geben Sie ihre Gefühle anschaulich wieder - "Wow, das ist so entmutigend."
- Wenn Sie das nachvollziehen können, lassen Sie sie wissen: "Ich wäre auch frustriert". (Julie A. Chesley, außerordentliche Professorin für Organisationstheorie und Management an der Pepperdine Graziadio Business School).
- Versuchen Sie, nicht zu urteilen. Das ist schwer zu tun. Es ist so einfach, auf Autopilot zu sein und die Gedanken oder Handlungen einer anderen Person zu beurteilen oder zu wissen, was sie fühlen oder tun sollte. Leider fördert das weder die Verbindung noch das Verständnis. (Terri Egan, außerordentliche Professorin für angewandte Verhaltenswissenschaften)

Bildnachweis: Quoteslyfe



■ **Bewältigen Sie die Herausforderungen von Zoom/Video-Meetings.** Einfühlungsvermögen über Zoom auszudrücken, kann schwierig sein.

- Achten Sie auf Ihre Körpersprache.

- Ihre Augen und Ihr Kopf übernehmen den größten Teil der nonverbalen Kommunikation.
- Beschränken Sie Ihre Handbewegungen, da sie auf dem Video übertrieben wirken, vor allem, wenn Sie zu nahe an der Kamera sitzen (Dr. Pavan Madan, Psychiater bei Community Psychiatry in Davis, Kalifornien).

In unserem täglichen Leben geben wir durch unsere Körpersprache und andere nonverbale Signale eine Vielzahl von Informationen an andere weiter. Diese Signale geben wichtige Einblicke in unsere Stimmungen, Gedanken und Gefühle. Im Zeitalter des virtuellen Konferenzraums sprechen nonverbale Signale oft lauter als unsere Worte (Dallon, 2020).

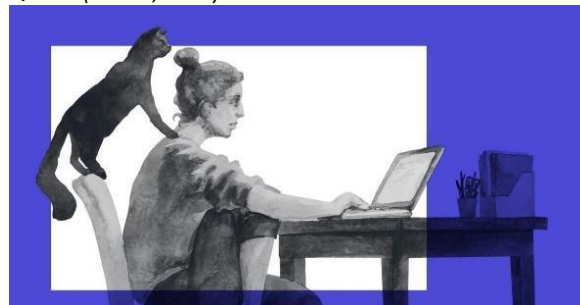
Bildnachweis: (Dallon, 2020)



■ **Vermeiden Sie Ablenkungen.**

- Verwenden Sie einen unauffälligen Hintergrund, damit Ihr Gesprächspartner nicht so abgelenkt wird, dass er Ihre Reaktionen falsch interpretiert.
- Lassen Sie während eines wichtigen Gesprächs keine anderen Browserfenster geöffnet. Ziehen Sie die Verwendung von kabellosen Ohrhörern in Erwägung, damit Sie bequem und ruhig in leisem Tonfall sprechen und zuhören können.
- Ziehen Sie flüsterleise Mäuse und Tastaturen in Betracht, damit Sie beim Tippen und Klicken während eines Gesprächs nicht abgelenkt werden.

Quelle: (Dustin, 2020)



Auch wenn Sie glauben, dass Sie Multitasking beherrschen, ist unser Gehirn nicht in der Lage, zwei Aufgaben, die hohe Aufmerksamkeit erfordern, gleichzeitig auszuführen. Wenn Sie also nicht aufpassen und Ihnen eine Frage gestellt wird, könnten Sie nicht nur überrumpelt werden, sondern auch etwas Wichtiges verpassen.

## Übung 2: Empathie-Quiz

**Zielsetzung:** Empathie ist die Fähigkeit, die Emotionen anderer Menschen zu spüren, verbunden mit der Fähigkeit, sich vorzustellen, was jemand anderes denken oder fühlen könnte. Forschungen haben ergeben, dass Menschen in unterschiedlichem Maße Empathie empfinden. Diese Übung zielt darauf ab, Ihnen die Antwort auf die Frage zu geben: Wie empathisch sind Sie?

**Dauer:** 20-25 Minuten Quiz + 15 Minuten Nachbesprechung

**Werkzeuge:** Online-Quiz

**Methoden:** Fragebogen, Bewertung und Feedback

**Beschreibung der Übung:** Das Quiz besteht aus insgesamt 28 Fragen. Mit den ersten 22 Fragen wird Ihr Einfühlungsvermögen gemessen; die letzten sechs Fragen dienen dazu, herauszufinden, wie Empathie mit Faktoren wie Geschlecht, Geburtsreihenfolge und politischer Orientierung zusammenhängt. Ihr Name wird nicht aufgezeichnet. Alle Antworten werden anonymisiert. [https://greatergood.berkeley.edu/quizzes/take\\_quiz/empathy](https://greatergood.berkeley.edu/quizzes/take_quiz/empathy)

**Aufgaben:** Bitte beantworten Sie das Quiz so ehrlich wie möglich - es gibt keine richtigen oder falschen Antworten. Wenn Sie fertig sind, erhalten Sie Ihre Empathie-Punktzahl, zusammen mit einem Feedback zur Interpretation dieser Punktzahl und Tipps zur Stärkung Ihrer Empathie-Fähigkeiten.

**Nachbesprechung:** Würden Sie gerne etwas ändern? Wie würden die Schritte aussehen?

**Lektionen gelernt:** Empathische Menschen sind in der Regel großzügiger und mehr um das Wohlergehen anderer besorgt, und sie neigen zu glücklicheren Beziehungen und größerem persönlichen Wohlbefinden. Empathie kann auch die Führungsfähigkeit verbessern und eine effektive Kommunikation erleichtern (GGM, 2020).

**Empfehlung:** Üben Sie sich in Empathie, damit Sie sie einsetzen können, wenn Sie es für angebracht halten.

### Ergänzende Lektüre

Das Oxford English Dictionary definiert Sympathie als "Gefühle des Mitleids und des Bedauerns über das Unglück eines anderen" und Empathie als "die Fähigkeit, die Gefühle eines anderen zu verstehen und zu teilen". Dr. Brené Brown spricht über Empathie und Sympathie:

<https://twentyonetoys.com/blogs/teaching-empathy/brene-brown-empathy-vs-sympathy>

Sehen Sie sich das Video Empathie vs. Sympathie an: <https://youtu.be/1Ewvgu369Jw>

Mitfühlende Entscheidungen treffen: Die Rolle der Empathie bei der Entscheidungsfindung. Damit bestimmte Systeme für die Vielen moralisch sind, müssen sie für die Wenigen ungerecht sein:

<https://fs.blog/2017/12/against-empathy/>

### 3. Modul 3 - Ethisches Denken

Nach Abschluss dieses Moduls werden Sie in der Lage sein:

- Ethisches Verhalten verstehen
- Erklären Sie, wie die Nutzung sozialer Medien Ihre Zukunft beeinflussen kann
- Jemanden auf professionelle Art und Weise korrigieren

#### Ethisches Online-Verhalten

Ethische digitale Bürgerschaft ist das angemessene, verantwortungsvolle und ETHISCHE Verhalten bei der Nutzung von Technologie (RM, 2017). Ethisches Verhalten entsteht nicht nur aus Gewohnheit oder Gehorsam gegenüber Mustern oder Regeln, sondern beinhaltet eine intelligente Steuerung unserer Handlungen im Einklang mit der Beschaffenheit der Situation (Luce-Kapler, Sumara, & Iftody, 2010).

Die Technologie hat unsere Welt stark verändert, auch die Art und Weise, wie wir lernen und mit anderen kommunizieren. Wir alle nutzen digitale Medien am Arbeitsplatz und um mit Freunden in Kontakt zu treten. Es scheint fast unmöglich zu sein, sich den digitalen Medien zu entziehen. Die digitalen Medien werden bleiben, und wir müssen darauf vorbereitet sein, "gesunde digitale Bürger" zu sein.

Ein Teil der digitalen Bürgerschaft bezieht sich auf die verantwortungsvolle und ethische Nutzung digitaler Medien, um zu kommunizieren und sich in der Gesellschaft zu engagieren, die Risiken bei der Nutzung digitaler Medien zu verstehen und zu wissen, wie man seine Informationen sicher aufbewahrt (SCIP, 2017). Unser Bild der digitalen Bürgerschaft umfasst:

- **Selbstbild und Identität** - Die Art und Weise, wie wir uns online präsentieren, kann sich von unserer Offline-Persönlichkeit unterscheiden. Es ist wichtig, den Jugendlichen zu vermitteln, dass ihre Beziehungen und ihr Ruf durch ihre digitale Identität beeinflusst werden können.
- **Beziehungen und Kommunikation** - Nutzen Sie bei der Online-Kommunikation intra- und interpersonelle Fähigkeiten. Laut Pew Research Center schreiben 55 % der Teenager täglich SMS an ihre Freunde und 68 % der Teenager, die soziale Medien nutzen, haben schon einmal ein Drama online erlebt. Der Einsatz zwischenmenschlicher Fähigkeiten bei der Kommunikation per Text kann helfen, Dramen zu vermeiden.
- **Digitaler Fußabdruck und Ruf** - Die digitale Welt ist dauerhaft. Sobald eine Information oder ein Foto auf einer Seite in den sozialen Medien veröffentlicht wurde, ist es für immer da. Seien Sie vorsichtig, wenn Sie Informationen online stellen, denn die Informationen können Sie verfolgen, insbesondere wenn Sie sich an einer Hochschule oder für eine neue Stelle bewerben.





## Bildnachweis: CleanPng

*Wenn du die Geschichte deines Lebens schreibst, solltest du den Stift nicht in die Hände anderer legen.* Harley Davidson

### Pflege des Selbstbildes

In sozialen Netzwerken können Sie problemlos Informationen über sich selbst weltweit verbreiten. Sie müssen jedoch bedenken, dass "Redefreiheit nicht gleichbedeutend ist mit Freiheit von Konsequenzen..." (Oxley, 2010, S. 3).

Entscheiden Sie sich dafür, online ein positives und professionelles Bild von sich selbst zu vermitteln (McGilvery, 2012).

- Verstehen Sie: Es ist wichtig zu verstehen, dass ein Bild, ein Kommentar usw., das Sie einmal online gestellt haben, für immer bleibt.
- Seien Sie sich dessen bewusst: Die Freiheit der Rede und der Meinungsäußerung befreit uns nicht davon, für unsere Äußerungen Konsequenzen zu tragen.
- Esel: Man muss nachdenken, bevor man etwas online stellt und es der ganzen Welt zugänglich macht. Wie bereits erwähnt, ist ein potenzielles Problem, dessen sich die Jugendlichen von heute bewusst sein müssen, dass Arbeitgeber online nach Informationen über potenzielle Bewerber suchen (Oxley, 2010).



**90%** of employers say  
**social media is important**  
when evaluating a job candidate.

Quelle: (TheManifest, 2020)

Die überwiegende Mehrheit (90 %) der Arbeitgeber sieht sich die Social-Media-Profile potenzieller Mitarbeiter an, und 79 % haben einen Bewerber aufgrund der dort gefundenen Informationen abgelehnt.



**79%** of HR professionals have  
**denied a job candidate**  
due to inappropriate content on  
social media.

Quelle: (TheManifest, 2020)

Überprüfen Sie die Übereinstimmung mit Ihren eigenen Überzeugungen, indem Sie sich diese Fragen stellen und darüber nachdenken:



Erasmus+



ATHENS  
LIFELONG  
LEARNING  
INSTITUTE

**4** TEAM 4  
excellence



SEAL  
CYPRUS

- Würden Sie wollen, dass Ihre Eltern sehen oder lesen, was online über Sie steht?
- Wird sich dies auf Ihre zukünftige Karriere auswirken?
- Würde dies die Gefühle anderer verletzen?
- Wie wollen Sie von anderen gesehen werden?



Quelle: (Nancy & Roget, 2016)

Wenn Sie die oben genannten Punkte berücksichtigen und sich um Ihr Online-Selbstbild kümmern wollen, dann sind Sie bereit, ein positives "Du" zu fördern.

## Beziehung und Kommunikation. Ethischer Diskurs online

*"Jede Person hat das Recht auf freie Meinungsäußerung".* Artikel 10, Europäische Menschenrechtskonvention

Auch wenn das Konzept der freien Meinungsäußerung recht einfach zu sein scheint, gibt es in der Realität komplexe Grenzen, die gezogen werden können, um herauszufinden, welche Arten des Diskurses geschützt sind und in welchem Rahmen. Es liegt in unserer Verantwortung, unsere Rechte zu interpretieren und zu nutzen, und zwar auf der Grundlage unserer Fähigkeit zu verstehen, was tatsächlich geschützt ist.

Die Leser des Online-Artikels "Why Is Freedom of Speech an Important Right? When, if Ever, Can It Be Limited?", veröffentlicht von der NYTimes (Gonchar, 2018), wurden aufgefordert, die Frage im Titel zu beantworten, und sie haben echte Antworten formuliert. Wir haben für Sie eine Auswahl getroffen, damit Sie die verschiedenen Ansichten verstehen können:

- *"Bei der Redefreiheit geht es darum, die Rede zu schützen, die wir hassen. Nicht das, was beliebt ist."*
- *"Ich denke, die Meinungsfreiheit sollte eingeschränkt werden, wenn es um das Leben von Menschen oder Tieren geht."*
- *"Fast alle Äußerungen sollten geschützt werden, weil unterschiedliche Meinungen und Kritik die Gemeinschaft stärken."*



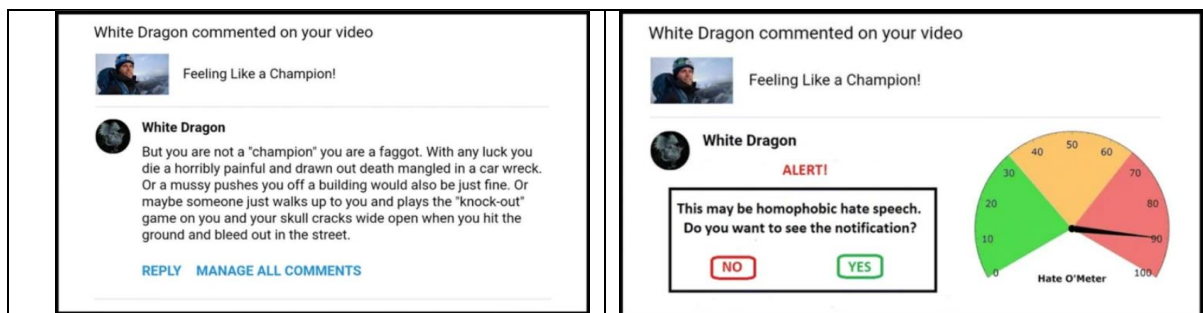


Ein Student der University of Michigan protestiert gegen den Autor Charles Murray während eines Vortrags im Oktober im Palmer Commons der UM. Quelle: (Arbor, 2018)

Was ist Ihre Meinung? Warum ist das Recht auf freie Meinungsäußerung ein wichtiges Recht? Warum könnte es wichtig sein, auch unpopuläre oder verletzende Reden zu schützen? Seien Sie sich bewusst, dass es nicht um Hassrede geht!

Das Recht auf freie Meinungsäußerung gilt auch für Online-Reden. Natürlich werden einige der Reden und Beiträge unter Quarantäne gestellt, da sie als Hassreden (HS), unethisch und verletzend gelten.

So hat sich z. B. der britisch-amerikanische Freestyle-Skifahrer Gus Kenworthy in einem Interview als schwul geoutet (Roenigk, 2015). Sein YouTube-Kanal wurde daraufhin mit homophoben Beleidigungen bombardiert. Im Jahr 2018 veröffentlichte er auf seinem YouTube-Kanal ein Video mit der Überschrift "Feeling Like a Champion", das viele Reaktionen erhielt, darunter die folgenden:



Quelle: (Ullmann & Tomalin, 2020)

Hassreden im Internet können direkte und indirekte Auswirkungen auf das psychische Wohlbefinden des Einzelnen haben, sowohl kurz- als auch langfristig. Unternehmen der sozialen Medien, wie Facebook, befassen sich mit dem Phänomen der Online-Hassreden. In einem Interview (SELMA, 2019) bekräftigten sie, dass Online-HS kein seltenes Problem ist. In den ersten drei Monaten des Jahres 2019 hat Facebook vier Millionen Inhalte entfernt, die gegen die Unternehmensregeln für Hassreden verstoßen.

## Ethisches Denken

Ethisches Denken bedeutet, dass wir unseren positiven Zweck niemals aus den Augen verlieren dürfen. Was ist der positive Zweck? Nun, die Antwort hängt von unserem Wertesystem ab und umfasst auf jeden Fall:

- **Soziale Normen** - stehen für den Wunsch, dazuzugehören und gemocht zu werden. Das zeigt sich am deutlichsten am Kleidungs- oder Musikgeschmack der Jugendlichen, hat aber auch einen enormen Einfluss darauf, wie sie sich verhalten. Wenn es um den Wunsch der Jugendlichen geht, gemocht zu werden, können wir den Einfluss von Influencern nicht ignorieren. Durch ihre soziale Plattform haben sie ein soziales Profil geschaffen, das von einem Publikum gebilligt wird.

"Ein *Influencer* ist eine Person mit überdurchschnittlicher Fähigkeit, andere mit ihren Gedanken und Meinungen zu beeinflussen." (Ryan, 2016).

Bildnachweis: Jugendakademie



**Erschreckenderweise besagen die Statistiken, dass Social Media Influencer mehr Macht in den sozialen Medien haben als traditionelle Prominente wie Schauspieler und Sportstars.** (YAM, 2020)

- 70 % der Teenager vertrauen Influencern, insbesondere Social Media Influencern, mehr als Prominenten.
  - 6 von 10 dieser Teenager befolgen den Rat ihres Lieblings-Influencers eher als den Rat von Prominenten
  - 4 von 10 Millennials glauben, dass ihre besten Influencer sie besser verstehen als ihre eigenen Freunde und ihre Familie.
- **Persönliche Moral** - ist unabhängig von den Gesetzen und Werten der Gesellschaft. Wir können viele Vorstellungen darüber, was richtig und falsch ist, mit anderen teilen, aber sie können auch auf der Grundlage von Prinzipien glauben - und handeln -, die sie für richtig halten, selbst wenn die Gesellschaft glaubt, dass sie falsch sind.

Bildnachweis: imgur.com

### How to stay cool all the time?



Carter: Lee how do you manage to stay cool all the time?

Lee: Because I don't get into arguments with stupid people, I just cut it short and say 'You are right'.

Carter: But that's completely irrational and wrong.

Lee: You are right.

- **Selbstbezogenes Denken**, das sich hauptsächlich mit den Folgen für die eigene Person befasst; **moralisches Denken**, das sich mit den Folgen für die Menschen befasst, die man kennt; und **ethisches Denken**, das sich mit unbekanntenen Personen und größeren Gemeinschaften befasst.

### Eine Größe passt nicht allen

Online treffen wir viele Menschen unterschiedlichen Alters, aus verschiedenen geografischen Regionen und mit unterschiedlichem Digitalisierungsgrad. Sind wir in der Lage, sie zu verstehen und sie ohne Urteil leben zu lassen? Haben Sie sich jemals gefragt, warum Menschen in ähnlichen Situationen unterschiedlich handeln und reagieren? Nun, Sie werden wissen, dass Menschen die besten und positivsten Entscheidungen auf der Grundlage der ihnen zur Verfügung stehenden Informationen treffen.

Denken Sie an die digitalen Einwanderer. Sie gehören zu der Kategorie von Menschen, die vor oder um 1964 geboren wurden und in einer Vor-Computer-Welt aufgewachsen sind (Zur & Zur, 2011). Wie alle Einwanderer lernen sie und bemühen sich, sich an ihr neues Umfeld anzupassen. Allerdings behalten sie bis zu einem gewissen Grad ihren "Akzent" bei, was die Anpassung ein wenig erschwert. (Prensky, 2001). Man kann sie erkennen:

#### Digital Immigrants

- Prefer to talk in-person or on the phone
- Don't text or only sparingly
- Prefer synchronous communication
- Prefer receiving information slowly: linearly, logically, & sequentially
- Prefer reading text (i.e., books) on processing pictures, sounds & video

#### Digital Natives

- Prefer to talk via chat, text, or messaging thru social media
- Text more than call
- Prefer asynchronous communication
- Prefer receiving information quickly & simultaneously from multiple multimedia & other sources
- Prefer processing /interacting with pictures, graphics, sounds & video before text

(Zur & Zur, 2011; Rosen, 2010; Prensky, 2001)

Quelle: (Nancy & Roget, 2016)

In diese Kategorie fallen vielleicht Ihre Großeltern, Professoren, Ausbilder. Wenn Sie deren Hintergrund kennen, können Sie verstehen, warum sie sich lieber persönlich oder am Telefon unterhalten als über einen Chat; oder warum sie weniger in der Lage sind, mehrere Multimedia-Quellen gleichzeitig zu nutzen.

Gibt es eine Situation, die Ihnen in den Sinn kommt, die Sie besser verstehen und erklären können, wenn Sie sich der oben genannten Urteile bewusst sind?

### Fallstudie: Ihr Kollege irrt sich. Wie soll man handeln?

Sie sitzen in einer Teamsitzung und hören zu, wie einer Ihrer Kollegen die Ergebnisse eines Ihrer jüngsten Projekte (Boogaard, 2020) vorstellt. Ihr Kollege erwähnt, dass ein kürzlich durchgeführtes Webinar die Zahl Ihrer E-Mail-Anmeldungen um 30 % erhöht hat. Aber Sie haben diese Zahlen gerade selbst nachgerechnet (Sie haben sie sogar dreifach überprüft) und wissen, dass die Anmeldungen tatsächlich nur um 20 % gestiegen sind.

- Eine kleine Stimme in Ihrem Kopf schreit: "FALSCH! Diese Zahl ist nicht richtig. Sie ist falsch, falsch, falsch. Du musst etwas sagen!" Aber... tust du das?
- Sollten Sie sich wirklich zu Wort melden und eine Korrektur vornehmen?
- Und wenn ja, wie macht man das am besten, ohne den Eindruck zu erwecken, dass man den eigenen Mannschaftskameraden öffentlich in die Pfanne haut?
- Ist es ethisch vertretbar, dass die Informationen auf diese Weise veröffentlicht werden?
- Ist es die Empathie, die Sie aufhält?



Irreführendes Balkendiagramm ohne Skala. Quelle: (Moore & Notz, 2005)

\*\*\* Sind Sie bereit, auf der anderen Seite zu stehen? Denken Sie daran, dass Sie nicht nur bereit sein können, sich mit Änderungen oder Vorschlägen einzubringen, sondern dass Sie auch bereit sein müssen, sie anzunehmen. Wenn jemand Sie auf Ihre eigenen Fehler hinweist, sind Sie dann in der Lage, sich für das Feedback zu bedanken und Schritte zur Verbesserung zu unternehmen?

### Professionelle Unterstützung: Wie man jemanden korrigiert, wenn er falsch liegt

Sicherlich hängt es von den Umständen ab, ob es angemessen ist, jemanden zu korrigieren oder nicht. Es hängt auch davon ab, wie gut man die Person kennt, die man zu korrigieren gedenkt. Es würde von einem extremen Mangel an Taktgefühl zeugen, jemanden vor anderen Leuten zu korrigieren.

- Wenn jemand einer anderen Person Fehlinformationen gibt und Sie das Gefühl haben, dass dies dieser Person Probleme bereiten könnte, dann sollten Sie die Person darauf hinweisen, dass sie sich irrt.
- Es ist eine Frage des Ermessens, ob es in einer bestimmten Situation angemessen ist, jemanden zu korrigieren oder nicht.

- Es gibt Momente, in denen Sie unbedingt das Wort ergreifen sollten, z. B. wenn Sie einen Patienten ins Krankenhaus begleiten und etwas Falsches über die Situation oder den Zustand des Patienten hören.

Wenn es um wichtige, dringende oder lebensbedrohliche Angelegenheiten geht, sollte der gesunde Menschenverstand vorschreiben, dass Sie Fehler, die Ihnen unterlaufen sind, so taktvoll wie möglich korrigieren (Lesak, 2018).

### Wenige Schritte zur höflichen und konstruktiven Korrektur

Wenn eine solche Korrektur wenig bringt oder wahrscheinlich beleidigend ist, sollte man es sich zweimal überlegen, bevor man den Mund aufmacht. Experten schlagen (Boogaard, 2020) einige Schritte vor, um jemanden auf eine höfliche und konstruktive Weise zu korrigieren.

- **Finden Sie den richtigen Zeitpunkt und Ort.** Wenn Sie schon einmal von jemandem auf einen Ihrer eigenen Fehler hingewiesen wurden, wissen Sie, wie peinlich diese Erfahrung sein kann.

Ratschlag: Es ist im Allgemeinen besser, die betreffende Person für ein privates Gespräch unter vier Augen beiseite zu nehmen, als ihren Fehler vor einer größeren Gruppe zu thematisieren.

- **Beginnen Sie mit einigen klärenden Fragen.** Gehen wir davon aus, dass Sie nicht unter Zeitdruck stehen und etwas Zeit für ein ausführliches Gespräch über die von Ihnen angebotene Korrektur haben.

Ratschläge: Sie könnten versucht sein, gleich mit "Die Zahl, die Sie hier angegeben haben, ist nicht richtig - sie sollte 20 % betragen" zu beginnen. Versuchen Sie es stattdessen mit einer offeneren Aufforderung wie: "Ich möchte mir die E-Mail-Statistiken, die Sie hier angegeben haben, noch einmal ansehen. Können Sie mir erklären, wie Sie auf eine Steigerung von 30 % gekommen sind?"

Diese Art der Herangehensweise lässt Sie nicht nur weniger aggressiv erscheinen, sondern bietet auch reichlich Gelegenheit herauszufinden, wo Ihre Wahrnehmungen nicht übereinstimmen.

- **Legen Sie Beweise vor, um Ihren Standpunkt zu untermauern.** Stellen Sie sich vor, jemand nimmt Sie beiseite und behauptet, Sie hätten etwas falsch gemacht, sagt aber nicht, was, wann und wie, und geht auch nicht näher darauf ein. Das ist nicht sehr hilfreich, oder?

Ratschläge: Untersuchungen haben ergeben, dass harte Beweise, die die Fakten untermauern, der beste Weg sind, falsche Informationen zu korrigieren. Anstatt Ihrem Kollegen also einfach zu sagen, dass die Statistik 20 % ausweisen sollte, zeigen Sie ihm Ihre Daten und gehen Sie gemeinsam mit ihm die Berechnungen durch.

- **Bieten Sie Ihre Hilfe an, um die Dinge wieder in Ordnung zu bringen.** Sie wollen ein Teamplayer sein. Wenn die Korrektur, die Sie vornehmen, für die betreffende Person mehr Arbeit bedeutet (muss sie den gesamten Bericht überarbeiten oder einen Teil ihrer Folien neu formatieren?), bieten Sie ihr an, ihr bei der Korrektur zu helfen.





Ratschläge: Wenn Sie herausfinden, wie Sie nicht nur auf unrichtige Informationen hinweisen, sondern auch Ihre Bereitschaft zeigen können, bei deren Behebung mitzuhelfen, wird die Zusammenarbeit gegenüber dem Wettbewerb betont. Das macht die Arbeit im Team viel angenehmer.

### Übung 3: Überprüfen Sie die Höflichkeit

**Zielsetzung:** Das Schreiben von Nachrichten gehört für viele von uns zur täglichen Routine. Haben Sie sich schon einmal gefragt, wie höflich Ihre Nachricht ist? Diese Übung gibt Ihnen ein Instrument an die Hand (Danescu-Niculescu-Mizil, Sudhof, Jurafsky, Leskovec, & Potts, 2013), mit dem Sie den Grad der Höflichkeit Ihrer Nachricht überprüfen können, bevor Sie sie abschicken.

**Dauer:** 15 Minuten

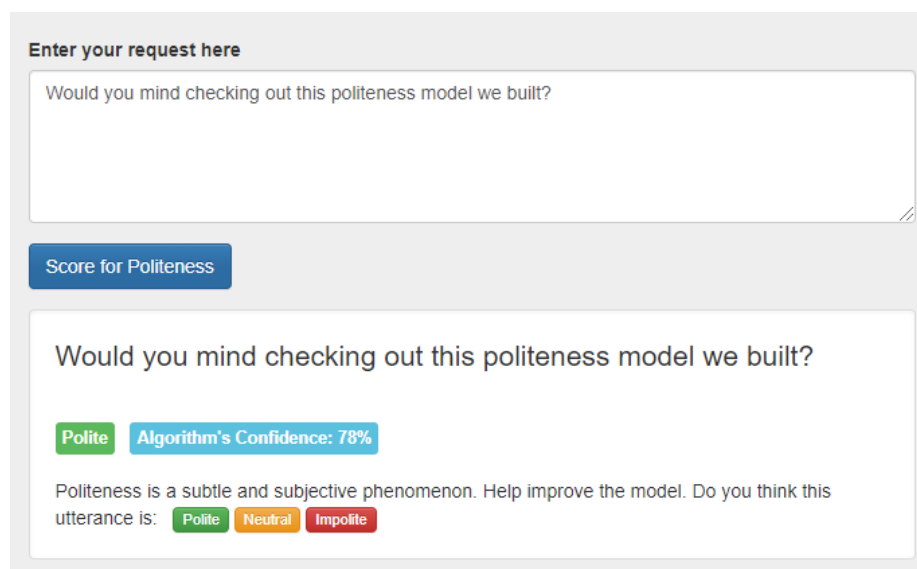
**Tools:** Mobiltelefon mit Internetverbindung; Web App <http://politeness.cornell.edu/>

**Methoden:** Kreativität, Online-Kontrolle, Überprüfung

**Beschreibung der Übung:** Denken Sie an Ihre Hausaufgaben zum Thema "Digitale Bürgerschaft". Du würdest gerne mit der Vorbereitung beginnen, brauchst aber noch zusätzliche Unterstützung. Vielleicht brauchen Sie einige Bücher, Zugang zu einer Online-Bibliothek oder ein wenig Anleitung von Ihrem Lehrer, um sich vorzubereiten oder das Konzept Ihrer Hausaufgabe besser zu verstehen. Schreiben Sie eine Nachricht und bitten Sie um Unterstützung!

**Aufgaben:** Bereiten Sie Ihr Anliegen vor. Schreiben Sie ein paar Sätze, damit sie verstehen, was Sie brauchen. Kopieren Sie dann das Online-Instrument <http://politeness.cornell.edu/> und fügen Sie es dort ein. Das Modell misst automatisch die Höflichkeit der Anfragen. Wenn Sie mit den Ergebnissen nicht zufrieden sind, verbessern Sie bitte Ihren Text und überprüfen Sie ihn erneut.

Würden Sie sich z. B. dieses Höflichkeitsmodell ansehen, das wir gebaut haben?



Enter your request here

Would you mind checking out this politeness model we built?

Score for Politeness

Would you mind checking out this politeness model we built?

Polite Algorithm's Confidence: 78%

Politeness is a subtle and subjective phenomenon. Help improve the model. Do you think this utterance is: Polite Neutral Impolite

**Nachbesprechung:** Die Bewertung der Höflichkeit liegt bei 78 %. Sind Sie damit einverstanden? Sie können zur Verbesserung des Modells beitragen, indem Sie sich zu diesem Thema äußern. Drücken Sie auf "Höflich", "Neutral" oder "Unhöflich", je nachdem, was Sie für angemessen halten.

**Lektionen gelernt:** Ein gewisses Maß an Höflichkeit muss in jeder Kommunikation, ob online oder offline, vorhanden sein. Seien Sie höflich und prägnant.



Erasmus+



ATHENS  
LIFELONG  
LEARNING  
INSTITUTE

4 TEAM 4  
excellence



SEAL  
CYPRUS



**Empfehlung:** Üben und verbessern Sie Ihren Schreibstil.

**Denken Sie daran:** Wenn Sie sich nicht die Zeit nehmen, eine gut geschriebene Nachricht zu verfassen, können Sie nicht erwarten, dass andere sich die Zeit nehmen, sie zu lesen.

**Seien Sie sich dessen bewusst:** Die Leute haben keine Zeit, E-Mails zu lesen, und Sie haben keine Zeit, sie zu schreiben.

Ergänzende Lektüre

Die Folgen von Hassreden im Internet - die Perspektive eines Teenagers, SELMA Hacking Hate:

<https://hackinghate.eu/news/the-consequences-of-online-hate-speech-a-teenager-s-perspective/>

## 4. Modul 4 - Ethische Entscheidungen

Nach Abschluss dieses Moduls werden Sie in der Lage sein:

- Integrität im Umgang mit ethischen Dilemmas üben
- Erläutern Sie Ihre persönliche Verantwortung gegenüber anderen in sozialen Medien

### Umgang mit ethischen Dilemmas

Ethische Dilemmata sind Teil des täglichen Lebens und scheinen immer komplexer zu werden, je weiter wir die globale Gemeinschaft vergrößern. Haben Sie eine der folgenden Situationen beobachtet oder erlebt (Broderick, 2016)? "das Fotografieren von Folien in einer Vorlesung als eine Form moderner Notizen" oder "eine Flut von ungenauen oder schlechten Online-Anleitungen". Wie werden Sie handeln?

Auf theoretischer Ebene legt unsere Kultur Wert auf Integrität, und wir möchten vielleicht ethische Entscheidungen treffen. Dieses Quiz mit 8 Fragen soll zeigen, wie ethisch Ihre Entscheidungen sind:

<https://quiz.tryinteract.com/#/5ba94b62d60509001343dd10>

Tatsache ist, dass Jugendliche jeden Tag schwierige Entscheidungen treffen müssen, und der Druck von Gleichaltrigen macht es ihnen oft schwerer, den richtigen Weg zu wählen. Sehen wir uns einige der häufigsten Dilemmas an, mit denen Jugendliche konfrontiert sind (MiddleEarth, 2018):

- **Schummeln.** Schummeln ist eine Epidemie in unseren Schulen und damit ein häufiges Problem, mit dem Jugendliche täglich konfrontiert sind. Die Bedeutung, die den Noten beigemessen wird, setzt die Jugendlichen stark unter Druck, was ihnen die Einstellung vermitteln kann, dass es in Ordnung ist, alles zu tun, was nötig ist, um erfolgreich zu sein. Jugendliche geben vielleicht einem Gleichaltrigen Antworten auf einen Test, um einem Freund zu gefallen oder um sich anzupassen.
- **Lügen.** Jugendliche sind oft versucht, aus vielen Gründen zu lügen, z. B. um sich an Gleichaltrige anzupassen, sich aus der Verantwortung zu stehlen, einer Bestrafung zu entgehen, einen Freund zu schützen, ihr eigenes schlechtes Verhalten zu verbergen oder zu vermeiden, jemanden zu enttäuschen.
- **Verpfeifen.** In der Welt der Teenager wird das Verpfeifen als Verrat an Gleichaltrigen empfunden und kann zu harter Ablehnung führen. Jugendliche wissen oft, dass sie es einem Erwachsenen sagen sollten, wenn sie jemanden beim Stehlen, Betrügen, Drogenkonsum, Mobbing oder Selbstmord beobachten, aber die Angst vor den Konsequenzen durch Gleichaltrige ist schwer zu überwinden.
- **Experimentieren.** Jugendliche stehen vor dem ethischen Dilemma zu entscheiden, ob sie rauchen, Alkohol trinken oder andere Drogen ausprobieren sollen. Jugendliche können viele Rechtfertigungen für das Experimentieren mit diesen Substanzen entwickeln, und sie sind in diesem Bereich einem erheblichen Druck durch Gleichaltrige ausgesetzt.

All dies sind Herausforderungen, die schwer zu bewältigen sind. Wenn Sie Integrität schätzen und ethisch handeln, können Sie zu einem ethisch denkenden Menschen werden und sich mit Ihren Entscheidungen wohlfühlen.

Sie sollten wissen, dass die ethische Entscheidung oft nicht die einfachste ist und dass jeder Fehler macht und ein Fehler nicht bedeutet, dass man ein schlechter Mensch ist. Lies die folgenden Fragen und stelle sie dir selbst oder diskutiere sie mit einer Gruppe von Freunden. Was würdest du tun, wenn:

- Ihre Freunde machen sich über jemanden lustig?
- Ihre beste Freundin hatte etwas Hässliches an und fragte, wie sie aussieht?
- Ihr Freund sagte, er denke manchmal daran, sich umzubringen?
- Ihre Freunde haben Sie gebeten, über etwas zu lügen, damit sie nicht erwischt werden?

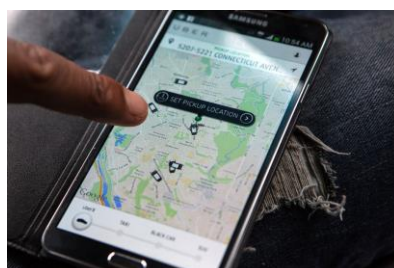
Experten empfehlen ein 6-Schritte-Modell für ethische Entscheidungsfindung, das Ihnen in unangenehmen Situationen helfen und Sie ermutigen kann, ein ethischer Denker zu werden (MSU, 2020b):

1. Die Fakten kennen - Bevor Sie ein ethisches Problem angehen, sollten Sie die Art der Herausforderung definieren.
2. Ermitteln Sie die erforderlichen Informationen - Listen Sie die Informationen auf, die Sie benötigen, um eine fundierte Entscheidung zu treffen. Stellen Sie fest, welche Annahmen über das spezifische ethische Dilemma oder die Herausforderung gemacht werden.
3. Auflistung der Bedenken - Untersuchung der Faktoren, die Ihre Entscheidung beeinflussen können. Wer sind die Personen, die von der ethischen Frage betroffen sind? Wer wird betroffen sein?
4. Entwickeln Sie mögliche Lösungen - Erwägen Sie kreative Optionen! Diskutieren Sie mit Ihren Kollegen, Gleichaltrigen?
5. Bewerten Sie die Beschlüsse - Wie hoch sind die Kosten? Würde es einen Mehrwert bringen?
6. Eine Maßnahme empfehlen - Nicht nur empfehlen. Sie muss umgesetzt werden!

Unethisches Verhalten betrifft Menschen und Branchen, vom Zusammenbruch des Energieriesen Enron bis hin zum Fahrdienstleister Uber.

Im Folgenden finden Sie einige unethische Entscheidungen von Uber (online), die viele Menschen betroffen haben.

- Fahrpreise stiegen während des Hurrikans Sandy - 2012 verdoppelte Uber während des Hurrikans Sandy seine Preise in New York City.
- Aggressives Vorgehen gegen Konkurrenten - 2014 buchte und stornierte Uber absichtlich 5.560 gefälschte Lyft-Fahrten, um die Gewinne von Lyft zu schmälern.
- Automatisches Surge-Pricing bei hoher Nachfrage - Uber verwendet einen Preisgestaltungsalgorithmus, der automatisch Umstände mit hoher Nachfrage und geringem Angebot erkennt.



Quelle: (Harper, 2019)

Um eine konsequentere ethische Entscheidung treffen zu können, sollten Sie sich diese Fragen stellen, wenn Sie Ihre Optionen abwägen:

- Ist das die Wahrheit?
- Ist das fair für alle?
- Ist sie frei von Schäden?
- Bin ich stolz darauf, es zu tun?

Wenn Sie über diese Fragen nachdenken, können Sie kleine und große Angelegenheiten schnell auf den Punkt bringen.

### Seien Sie ein verantwortungsvoller digitaler Bürger

Ein verantwortungsbewusster digitaler Bürger zu sein, bedeutet, über die sozialen Online-Kompetenzen zu verfügen, um ethisch und respektvoll am Leben der Online-Gemeinschaft teilzunehmen (RCN, 2018). Verantwortungsvolle digitale Bürgerschaft bedeutet auch:

- Rechtmäßiges Verhalten - zum Beispiel ist es eine Straftat, die Arbeit, die Identität oder das Eigentum anderer Personen online zu hacken, zu stehlen, illegal herunterzuladen oder zu beschädigen
- Schutz Ihrer Privatsphäre und der Privatsphäre anderer
- Erkennen der eigenen Rechte und Pflichten bei der Nutzung digitaler Medien
- Überlegen Sie, wie sich Ihre Online-Aktivitäten auf Sie selbst, auf andere Menschen, die Sie kennen, und auf die gesamte Online-Gemeinschaft auswirken.

Im Zeitalter des Internets und der sozialen Medien, in dem über 59 % der Weltbevölkerung eine Online-Präsenz haben und das Internet regelmäßig und effektiv nutzen, ist es wichtig, seine Verantwortung als "digitaler Bürger" zu verstehen (NoBias, 2019).

Oft unterschätzen wir die Auswirkungen, die wir auf andere haben, wenn wir online interagieren und Inhalte posten, die deren Meinung prägen. Beim Teilen von geistigem Eigentum ist es wichtig, dass wir uns bewusst sind, was wir in der Welt verbreiten, und dass wir mit glaubwürdigen Fakten aufklären, anstatt verstörende Inhalte zu verbreiten, die faszinieren. Wir konsumieren das, was unsere Freunde posten, und wir bilden uns unsere Meinung auf der Grundlage dessen, was wir hören und was wir lesen. Deshalb ist es wichtig, dass wir, während wir in einer digitalen Welt leben und arbeiten, unsere Rechte und unsere Verantwortung für ein sicheres, legales und ethisches Verhalten erkennen.

Hier sind einige Möglichkeiten, wie Sie zeigen können, dass Sie sicher und verantwortungsbewusst online sind und dabei trotzdem Spaß haben (RCN, 2018).

### Seien Sie respektvoll - und erwarten Sie Respekt

Respekt vor sich selbst und anderen Menschen ist in jeder Beziehung wichtig, und das ist auch im Internet nicht anders.

- Behandeln Sie Ihre Online-Freunde mit dem gleichen Respekt wie diejenigen, die Sie persönlich treffen. Sprich mit einem Erwachsenen deines Vertrauens, wenn du siehst, dass jemand online schikaniert oder angegriffen wird. Junge Menschen versuchen oft, die Dinge selbst zu regeln, aber es ist gut, mit einem Erwachsenen zu sprechen, wenn du dir Sorgen über etwas machst, das online passiert. Vielleicht hilft es dir zu wissen, dass die Dinge leichter zu klären sind, wenn andere Menschen helfen.
- Anderen gegenüber Respekt zu zeigen, ist die Grundlage für die Nutzung von Technologie, um soziale Anliegen voranzubringen, auch wenn man nicht die gleiche Meinung hat. Zu verstehen, woher andere Menschen kommen, ist eine der schnellsten Möglichkeiten, Empathie für sie zu entwickeln und soziale und politische Probleme zu überwinden (NoBias, 2019).

### Schützen Sie Ihren Ruf

- Vergewissern Sie sich, dass Sie sich der Konsequenzen bewusst sind, die das Veröffentlichen von Fotos und Videos und das Hochladen anderer persönlicher Inhalte haben. Wenn diese Inhalte erst einmal online sind, lassen sie sich nur sehr schwer wieder entfernen und können zu einem Teil Ihres dauerhaften Online-Rufs werden.
- Sie könnten z. B. sagen: "Einige Fotos und Videos mögen für Sie jetzt in Ordnung sein, aber vielleicht empfinden Sie sie in der Zukunft anders und möchten nicht, dass andere sie sehen".

### Schützen Sie Ihre Privatsphäre

Es gibt mehrere Möglichkeiten, wie Sie Ihre Privatsphäre schützen können:

- Geben Sie nur so viele persönliche Informationen wie nötig weiter - es ist zum Beispiel nicht zwingend erforderlich, in allen Online-Formularen Ihr Geburtsjahr, Ihre Handynummer, Ihre E-Mail-Adresse oder Ihren Wohnort anzugeben.
- Halten Sie Passwörter geheim.
- Überprüfen Sie die Standorteinstellungen und -dienste auf Smartphones, Tablets und Apps. Schalten Sie die Ortungsdienste aus, wenn Sie sie nicht benötigen.

### Achten Sie auf Ihren Tonfall

- Es ist oft schwer, Gefühle in Posts und E-Mails zu "lesen", und Witze können leicht falsch interpretiert werden. Machen Sie sich bewusst, dass Sie "innehalten, nachdenken und prüfen" müssen, bevor Sie eine elektronische Nachricht senden oder einen Online-Kommentar abgeben. Die Verwendung von Emojis oder Hashtags kann dabei helfen.

### Seien Sie skeptisch

Es gibt viele zwielichtige Leute, Orte und Angebote im Internet.

- Nicht jeder, der online ist, ist der, der er vorgibt zu sein. Es ist wichtig, vorsichtig zu sein, was Sie mit Menschen teilen, die er nicht kennt.
- Wenn etwas zu schön erscheint, um wahr zu sein, ist es wahrscheinlich nicht wahr. Hoax-Slayer ist eine gute Website, die Online-Betrug und Hoaxes aufdeckt. Wenn Sie sich über die



Glaubwürdigkeit einer Website nicht sicher sind, können Sie sich fragen: "Wessen Interesse dient diese Website? Die Antwort kann Ihnen helfen, herauszufinden, welche Websites und Angebote unseriös sind.

- Beim Anklicken von Pop-ups auf Websites müssen Sie vorsichtig sein. Manche Pop-ups, die sicher zu sein scheinen, fragen nach persönlichen oder finanziellen Informationen.

### Bilden Sie sich weiter

- Versuchen Sie, alle Perspektiven eines Themas zu verstehen und lernen Sie, kritisches Denken auf alle Online-Inhalte anzuwenden.
- Vermeiden Sie es, unzuverlässige Quellen und Fake News mit Ihren Followern zu teilen. Lesen Sie mehrere Artikel zu demselben Thema, um die Zuverlässigkeit der Quellen zu prüfen, z. B. die Nachrichtenquelle, den Autor und die gesicherten Fakten.
- Vergewissern Sie sich, dass der Inhalt einen positiven Beitrag zur Gesellschaft leistet und anderen hilft, Probleme von einem objektiven Standpunkt aus zu verstehen, bevor Sie etwas online teilen, das die Meinung anderer beeinflussen könnte.

### Fünf Gründe für die Nutzung sozialer Medien

Soziale Medien helfen Jugendlichen dabei, Wege zu finden, um Probleme zu lösen und einen echten Mehrwert für ihr Leben zu schaffen. Zur Inspiration finden Sie hier einige der Vorteile (Knorr, 2018), die es mit sich bringt, in den sozialen Medien aktiv zu sein:

- **Sie lässt dich gute Dinge tun**

Über Twitter, Facebook und andere große soziale Netzwerke werden Jugendliche mit wichtigen Themen konfrontiert. Sie treffen online auf Menschen aus der ganzen Welt. Jugendliche erkennen, dass sie eine Stimme haben, die sie vorher nicht hatten, und tun alles, von Crowdfunding für Projekte der sozialen Gerechtigkeit bis hin zu anonymen Tweets mit positiven Gedanken.

Z.B. Mehr als 2.000 Schüler öffentlicher Schulen in Boston verlassen den Unterricht, um gegen Haushaltskürzungen zu protestieren



Quelle: (Pohle, 2016)

- **Es stärkt Freundschaften**

Studien wie "Social Media, Social Life: How Teens View Their Digital Lives" (Soziale Medien, soziales Leben: Wie Teenager ihr digitales Leben sehen) und "Teens, Technology and Friendships" (Teenager,



Technologie und Freundschaften) des Pew Research Center zeigen, dass soziale Medien Teenagern helfen, Freunde zu finden und sie zu halten.

Jugendliche, die einen festen Freundeskreis haben, verfügen oft über einen eingebauten Schutz vor Mobbing. (Rivara & Menestrel, 2016)

- **Sie kann ein Gefühl der Zugehörigkeit vermitteln**

Obwohl die intensive Nutzung sozialer Medien Jugendliche isolieren kann, hat eine Studie der Griffith University und der University of Queensland in Australien ergeben, dass amerikanische Teenager zwar weniger Freunde haben als ihre Altersgenossen, aber weniger einsam sind als Teenager in den vergangenen Jahrzehnten. Sie berichten, dass sie sich weniger isoliert fühlen und sozial geschickter geworden sind, was zum Teil auf die zunehmende Nutzung der Technologie zurückzuführen ist.

- **Sie bietet echte Unterstützung**

Online-Akzeptanz - sei es, dass sich ein Jugendlicher für ein ungewöhnliches Thema interessiert, das nicht als cool gilt, oder dass er sich mit seiner sexuellen Identität auseinandersetzt - kann ein ausgegrenztes Kind bestätigen. Selbstmordgefährdete Jugendliche können sogar sofortigen Zugang zu hochwertiger Online-Unterstützung erhalten.

Ein Beispiel dafür ist ein Minecraft-Forum auf Reddit, in dem eine ganze Online-Community eine Sprachkonferenzsoftware einsetzte, um einem Teenager den Selbstmord auszureden.



Quelle: (Knoblauch, 2014)

- **Ermöglicht persönlichen Ausdruck**

Die digitale Technologie ist das perfekte Werkzeug, um Kreativität und persönlichen Ausdruck zu kanalisieren. Sie ermöglicht es Jugendlichen, ihre Arbeit einem größeren Publikum zugänglich zu machen und sogar mit weit entfernten Partnern zusammenzuarbeiten (eine wichtige Fähigkeit des 21. Jahrhunderts).

Plattformen wie FanFiction.Net, AO3 - Archive of Our Own, FictionPad enthalten fiktive Geschichten, die von Fans geschrieben wurden, in der Regel zu einem bereits bestehenden Werk der Belletristik.



Quelle: (Po, 2020)

Die Beliebtheit dieser Art von kreativer Arbeit (Fan Fiction = originelle Geschichten, die auf bereits existierendem Material basieren und von Menschen geschrieben und online hochgeladen werden) beweist, wie stark der Wunsch nach Selbstdarstellung ist.

## Übung 4: Entdecke den Troll

**Ziel:** Erkennen negativer Verhaltensweisen in der Online-Welt

**Dauer:** 30 Minuten

**Werkzeuge:** Online-Ressourcen

**Methoden:** Quiz

**Beschreibung der Übung:** Lesen Sie die von Trollen oder/und echten Trollen geschriebenen Nachrichten in den sozialen Medien und erkennen Sie, ob Sie einen Troll vor sich haben. Experten der Clemson University haben ein Quiz vorgeschlagen, um Ihre Fähigkeiten zu bewerten, einen Troll zu erkennen (Warren, 2020). Der Test ist hier online verfügbar: <https://spotthetroll.org/>

**Aufgaben:** In dieser Übung gibt es acht persönliche Profile. Sie müssen eine Reihe von 5-6 Beiträgen lesen und zwischen Trollen und echten Personen unterscheiden.

Falls Sie sich immer noch nicht sicher sind, ob es sich um Trolle oder echte Personen handelt, sollten Sie die folgenden Merkmale und Kennzeichnungen berücksichtigen:

- Trolle sind in der Regel anonym. Die meisten Trolle verwenden einen unauffälligen Vornamen, der jeder sein könnte - das heißt, wenn sie überhaupt einen Namen verwenden wollen.
- Trolle haben Wegwerf-E-Mail-Adressen. Da die meisten Stellen, die Kommentare zulassen, eine E-Mail-Adresse verlangen, umgehen Trolle diese Anforderung, indem sie erfundene E-Mail-Adressen verwenden. Die meisten stammen von kostenlosen Diensten wie Yahoo!, Gmail oder HotMail, andere geben sogar ihre eigenen E-Mail-Adressen ein - zum Beispiel Sue@youarealoser.com.
- Trolle sind dazu da, die Leute zu ärgern. Sie sind nicht höflich und schämen sich nicht, einen Spruch loszulassen. Sie nennen Namen und erheben Anschuldigungen und klingen selten anders als wütend.
- Trolle verwenden anonyme Bevollmächtigte. Die Sache mit den Trollen ist die: Sie sind wahrscheinlich jemand, den Sie kennen, vielleicht sogar ein produktives Mitglied Ihrer Gemeinschaft oder ein Konkurrent. Sie wollen aber nicht, dass Sie das herausfinden, denn wenn sich herumspricht, dass sie Trolle sind, kann das dazu führen, dass sie ihr Gesicht bei vielen Menschen verlieren.
- Viele Trolle machen Fehler. Sie vertun sich bei ihren E-Mail-Adressen oder ihren Worten und Formulierungen.
- Trolle tragen selten etwas Wertvolles zum Gespräch bei. Wenn Trolle auf eine Gemeinschaftsdiskussion antworten, tragen sie nichts Sinnvolles zur Diskussion bei. Stattdessen machen sie Witze, beschimpfen und beleidigen.

**Nachbesprechung:** Nachdem Sie Ihre Wahl getroffen haben, werden einige Tipps und Erklärungen gezeigt, um einige Taktiken zu erläutern, die in Zukunft hilfreich sein könnten, sowie die Möglichkeit, weitere Details zu erkunden.



Erasmus+



ATHENS  
LIFELONG  
LEARNING  
INSTITUTE

4 TEAM 4  
excellence



SEAL  
CYPRUS

**Lektionen gelernt:** Die überwiegende Mehrheit der Konten in den sozialen Medien, mit denen Sie online in Kontakt kommen, sind echte Menschen, die echte Meinungen äußern. Trolle wollen Einfluss nehmen. Das können sie nur, wenn Sie ihnen folgen und ihre Botschaften teilen. Sie werden uns nur noch weiter auseinander treiben, wenn wir ihnen helfen.

**Empfehlung:** Seien Sie jedoch vorsichtig, denn es gibt professionelle Trolle, und sie sind nicht unbedingt die Accounts, für die Sie sie halten. Viele professionelle Trolle wollen Ihr Freund sein; sie wollen Sie in eine neue und manchmal spaltende Richtung ziehen. Seien Sie vorsichtig, mit wem Sie sich online anfreunden und welche Nachrichten Sie weiterleiten. Wie im richtigen Leben haben auch in den sozialen Medien nicht alle Fremden Ihr bestes Interesse im Sinn.

#### Ergänzende Lektüre

Was geschah, als ich meinem grausamsten Troll gegenüberstand:

<https://www.theguardian.com/society/2015/feb/02/what-happened-confronted-cruellest-troll-lindy-west>

## 5. Modul 5 - Einfühlungsvermögen üben

Nach Abschluss dieses Moduls werden Sie in der Lage sein:

- Die Erfahrungen, Gefühle und Standpunkte anderer Menschen verstehen und nachempfinden
- Schaffen Sie Online-Interaktionen, die positive Online-Verhaltensweisen fördern
- Bewerten Sie die Online-Interaktionen von Birnen aus einer ethischen und empathischen Perspektive

### Gleichgewicht halten

Es ist nicht leicht, sich in andere hineinzusetzen. Es hat mit der aktuellen Situation zu tun, mit Ihrer Stimmung - es kann schwieriger sein, Empathie zu üben, wenn Sie "heiße" Emotionen wie Wut, Angst oder sogar Hunger empfinden, und es geht auch um Ihre Fähigkeit, Emotionen vorherzusehen und zu steuern.

Wenn wir online sind, sind wir eher bereit, Dinge zu sagen, die wir bereuen könnten. Hier sind einige Tipps, um online keine Empathie-Fallen zu stellen (MediaSmarts, 2014):

- Denken Sie daran: Die Menschen, mit denen wir online sprechen und spielen, sind echte Menschen. Auch wenn Sie sie nicht persönlich kennen, stellen Sie sich vor, dass sie da sind.
- Denken Sie nach: Reagieren Sie nicht sofort. Wenn etwas passiert und Sie aufregt, nehmen Sie sich etwas Zeit, um den ersten Instinkt zu überwinden.

Kümmern Sie sich um Ihre Gefühle. Es ist fast unmöglich, gute Entscheidungen zu treffen, wenn wir wütend sind. Wenn Sie sich angespannt fühlen oder sich in einer stressigen Situation befinden, ist es besser, eine Zeit lang offline zu gehen.

### Einfühlungsvermögen üben

Wenn Sie nun von der Idee der Empathie am Arbeitsplatz begeistert sind, möchten Sie vielleicht Ihren Kollegen helfen, empathische Einstellungen und Verhaltensweisen zu fördern, wie z. B. Selbstwahrnehmung, nicht wertendes, positives, konstruktives Feedback, gutes Zuhören und mehr (McGeady, 2020). Die Entwicklung dieser Fähigkeiten erfordert gezielte Übung im Laufe der Zeit. Manche Menschen verfügen über eine angeborene Empathiefähigkeit, und die oben genannten Verhaltensweisen sind für sie eine natürliche Routine. Andere wiederum benötigen ein wenig Übung, um diese wertvollen Fähigkeiten zu entwickeln, die unbedingt notwendig sind, um eine gute Stimmung im privaten und beruflichen Umfeld zu erhalten und zu verbessern.

Manche Menschen sind von Natur aus einfühlsamer als andere, aber es gibt einfache Übungen, die jeder machen kann, um sein eigenes Einfühlungsvermögen zu steigern (Miller, 2020).

#### ■ Mit neuen Leuten sprechen

Der Versuch, sich vorzustellen, wie sich jemand anderes fühlt, reicht vielleicht nicht aus. Die Forscher empfehlen eine einfache Lösung: Fragen Sie sie.

"Der Kern der Empathie ist Neugier", sagt Jodi Halpern, Psychiaterin und Professorin für Bioethik an der University of California, Berkeley, die sich mit Empathie beschäftigt. "Es geht darum, wie das Leben einer anderen Person in seinen Einzelheiten tatsächlich aussieht.

Handlungsfähige Werkzeuge:

- Online: Folgen Sie in den sozialen Medien Menschen, die einen anderen Hintergrund haben als Sie: eine andere Rasse, Religion oder politische Überzeugung.
- Offline Legen Sie Ihr Telefon und andere Bildschirme weg, wenn Sie Gespräche führen, selbst mit Menschen, die Sie täglich sehen, damit Sie ganz zuhören und ihre Mimik und Gestik wahrnehmen können.

#### ■ **Bleiben Sie neugierig und achtsam**

Wir üben uns oft in Empathie, ohne uns dessen bewusst zu sein. Wir lesen ein Buch, sehen einen Film, sitzen vor einem Theaterstück - wir fühlen mit den Figuren mit und investieren in sie, auch wenn ihr Leben fiktiv sein mag.

- Online und Offline: Seien Sie neugierig und aufmerksam gegenüber den Gefühlen der Menschen in Ihrer Umgebung. Wenn ein Freund oder eine Freundin Ihnen etwas Schwieriges erzählt, wählen Sie einfühlsame Antworten, um zu zeigen, dass Sie sich wirklich Sorgen machen und dass Sie zuhören.
- Denken Sie daran, dass Worte die Macht haben, Veränderungen herbeizuführen, Verbindungen zu schaffen und anderen dabei zu helfen, Herausforderungen zu überwinden und sich nicht so allein zu fühlen, was auch immer sie gerade durchmachen.

#### ■ **Das Leben einer anderen Person ausprobieren**

"Nicht nur in den Schuhen eines anderen stehen, sondern in ihnen gehen", sagt ein Sprichwort. - Helen Riess, Psychiaterin an der Harvard Medical School.

Handlungsfähige Werkzeuge:

- Offline: Besuchen Sie die Kirche, Moschee oder Synagoge einer anderen Person oder besuchen Sie ein Dorf in einem Entwicklungsland und leisten Sie dort Freiwilligenarbeit. Verbringen Sie Zeit in einer neuen Nachbarschaft, oder kommen Sie mit einem Obdachlosen in Ihrer Gemeinde ins Gespräch.
- Online: Wenn das Verhalten einer Person störend ist, überlegen Sie, warum. Versuchen Sie zu verstehen, indem Sie zunächst anerkennen, dass sie/er sich gestresst fühlen könnte, aber gehen Sie weiter: Überlegen Sie, wie sein Alltag aussieht - wie seine Busfahrt aussieht, wie viele Hausaufgaben er/sie hat und wie viel Schlaf er/sie bekommt.

#### ■ **Mit vereinten Kräften für ein gemeinsames Ziel**

"Die Arbeit an einem Projekt mit anderen Menschen stärkt das individuelle Fachwissen und die Menschlichkeit jedes Einzelnen und minimiert die Unterschiede, die Menschen voneinander trennen können". - Rachel Godsil, Juraprofessorin an der Rutgers University und Mitbegründerin des

Perception Institute, das erforscht, wie Menschen Vorurteile bilden, und Workshops anbietet, wie man diese überwinden kann.

Handlungsfähige Werkzeuge:

- Offline: Arbeit in einem Gemeinschaftsgarten. Machen Sie politische Organisation. Treten Sie einem Kirchausschuss bei.
- Online: Wenn Sie Trauer oder Verlust erlebt haben, schließen Sie sich mit anderen zusammen, die etwas Ähnliches erlebt haben.

#### ■ Geben Sie zu, dass Sie voreingenommen sind

Wir sind alle voreingenommen. Sich das einzugestehen, ist der erste Schritt. Da die Voreingenommenheit meist unbewusst ist, haben Forscher ein Online-Quiz entwickelt, mit dem Sie Ihren Impliziten Assoziationstest testen können (PI, 2011). Der zweite Schritt besteht darin, Maßnahmen zu ergreifen:

- Online: Seien Sie ehrlich zu sich selbst. Machen Sie das Quiz <https://implicit.harvard.edu/implicit/takeatest.html>.
- Selbstreflexion: Überprüfen Sie Ihre Privilegien, indem Sie sich selbst ein paar Fragen stellen:
  - Wann haben Sie das letzte Mal über Ihre Rasse, Ihre ethnische Herkunft, Ihr Geschlecht, Ihre Religion, Ihre Fähigkeiten oder Ihre sexuelle Orientierung nachgedacht?
  - Wie oft sehen Sie in Filmen oder im Fernsehen Figuren, die Sie selbst widerspiegeln?
  - Wie oft befinden Sie sich in einem sozialen Umfeld, in dem die meisten Menschen eine andere Identität haben als Sie selbst?

#### ■ Sich für andere einsetzen

Empathie sollte uns dazu bringen, anderen gegenüber mitfühlend zu handeln. Oft ist es schwierig, sofort oder spontan zu reagieren, wenn jemand eine diskriminierende Bemerkung macht oder unterbricht.

Actionable sagt:

- Wenn jemand unterbricht, können Sie sagen: *"Ich glaube, sie war noch dabei, ihre Idee mitzuteilen, wir sollten sicherstellen, dass sie die Chance hat, zu Ende zu sprechen, bevor wir weitermachen."*
- Wenn jemand einen beleidigenden Witz oder eine herabsetzende Bemerkung macht, sagen Sie einfach: *"Was Sie gerade gesagt haben, ist beleidigend."*

#### ■ Stellen Sie keine Vermutungen über andere auf der Grundlage Ihres Lebens an.

Wenn Sie Kollegen über ihr Leben befragen, gehen Sie nicht davon aus, dass sie beispielsweise einen gleichgeschlechtlichen Partner, drei gesunde Kinder oder ein schönes, geräumiges Haus haben.



## Do's und Don'ts

Bei Empathie geht es nicht darum, die Probleme der anderen zu lösen. *"Selten kann eine Antwort etwas besser machen; was etwas besser macht, ist die Verbindung."* Dr. Brené Brown. Wenn schlimme Dinge passieren, sind Sie wahrscheinlich nicht in der Lage, sie zu ändern. Stattdessen können Sie Verbindungen schaffen.

Um "diese Verbindung" herzustellen, sprechen Taten oft lauter als Worte. Eine Umarmung, ein gemeinsames Essen, das Angebot, einen Freund zu seinem Termin zu fahren. Wenige einfühlsame Reaktionen, die Sie besser vermeiden sollten, und wenige, die Sie versuchen können (Chang, 2020)

| DO'S  | DON'TS  |
|---|---|
| <p><i>"Danke, dass Sie mir das anvertraut haben. Es bedeutet mir sehr viel."</i></p> <p>Teilen Sie Ihre Wertschätzung dafür mit, dass sie/er sich Ihnen anvertraut hat, und lassen Sie sie/ihn wissen, dass Sie das, was sie/er erzählt hat, absolut vertraulich behandeln werden.</p>  | <p>Wenn jemand etwas Schmerzliches erzählt, ist es ganz natürlich, dass man sich unwohl fühlt und das Thema wechseln möchte. Vermeiden Sie das:</p> <p><i>"Ähm. RIP. Das ist echt scheiße. Ach ja, hast du gestern Abend das Spiel gesehen?"</i></p>  |
| <p><i>"Nach dem, was ich gehört habe, fühlen Sie X. Stimmt das?"</i></p> <p>Zeigen Sie, dass Sie zuhören, indem Sie Fragen stellen, die sich darauf konzentrieren, wie sie sich fühlen.</p> <p>"Seien Sie kein Prüfer, sondern ein interessierter Forscher". - Studs Terkel, ein mit dem Pulitzer-Preis ausgezeichneter mündlicher Historiker</p> | <p>Manchmal würden Sie gerne den Silberstreif am Horizont in einer schwierigen Situation finden oder die Situation Ihres Freundes mit der von Menschen vergleichen, denen es schlechter geht. Vermeiden Sie es trotzdem zu sagen:</p> <p><i>"Immerhin hast du 51%. Und hey, ich habe gehört, dass jemand etwa 20 % bekommen hat. Im Vergleich dazu hast du so gut abgeschnitten!"</i></p> |
| <p><i>"Dies ist eine schwierige Situation, und ich denke, Sie haben viel Mut und Stärke bewiesen, wie Sie mit der Situation umgehen."</i></p> <p>Ermutigen Sie ihn/sie und machen Sie ihm/ihr klar, dass er/sie die Kraft hat, das, was er/sie durchmacht, zu überwinden - ohne seine/ihre Erfahrungen zu bagatellisieren.</p>                    | <p>Wenn andere Menschen etwas mitteilen, das Sie nicht als "große Sache" empfinden, denken Sie vielleicht automatisch, dass sie überreagieren. Vermeiden Sie das:</p> <p><i>"Beruhige dich. Du machst dir zu viele Gedanken."</i></p>   |
| <p><i>"Ich bin für dich da. Was meinst du, was ich tun kann, damit es dir besser geht?"</i></p> <p>Versichern Sie ihnen, dass Sie für sie da sind und dass Sie ihnen helfen wollen.</p>   | <p>Vermeiden Sie gezielte Fragen. Vielleicht hoffen Sie, dass es ihm oder ihr gut geht. Vermeiden Sie:</p> <p><i>"Dir geht es doch gut, oder? Ich meine, es ist schon einen Monat her... geht es dir jetzt besser?"</i></p>   |
| <p><i>"Du kennst dich selbst am besten, was denkst du, würde dir jetzt am meisten helfen?"</i></p> <p>Ihnen bei der Suche nach Lösungen zu helfen, indem Sie sie fragen, was Sie tun sollen, ist nicht dasselbe, wie wenn Sie Ratschläge erteilen.</p>  | <p>Es ist verlockend, Ratschläge zu erteilen, vor allem wenn Sie das Gefühl haben, dass es eine praktische Lösung für das Problem Ihres Freundes gibt. Manchmal wollen die Leute nur, dass Sie zuhören. Vermeiden Sie das:</p>  |



|   |   |
|---|---|
|   | "Das würde ich tun."  |
| "Wie geht es Ihnen heute?"<br><br>Setzen Sie sich einige Tage später mit ihnen in Verbindung. | Anekdoten sind nicht immer willkommen. Geschichten mit negativem Ausgang sind nicht sehr hilfreich, um andere zu trösten. Vermeiden:<br><br><i>"Ich meine, sie hat den Kurs nicht bestanden ... aber das heißt nicht, dass du ihn nicht bestehst. Also mach dir keine Sorgen, du wirst das schon schaffen."</i> |

## Professionelle Unterstützung

Ein Forscherteam des College of Arts and Letters der Michigan State University hat eine neue Webanwendung veröffentlicht, die darauf abzielt, Online-Gespräche auf Kurs zu halten (MSU, Web App Facilitates Better Online Conversations, 2016a).

### Web-App erleichtert bessere Online-Konversationen

Die App bietet eine schnelle Echtzeit-Analyse der Entwicklung von Online-Gesprächen. Die Forscher haben drei hochwertige Moderationsmaßnahmen identifiziert, mit denen Moderatoren Gespräche häufig voranbringen können. Dazu gehören:

- Inszenierung - eine Tatsache in den Raum stellen, um das Gespräch anzuregen oder vorzubereiten
- Heraufbeschwören - versuchen, Ideen mit den Kommentaren anderer Personen zu verbinden
- Einladen - eine direktere Version des Aufforderns, z. B. "Ich werde (Name) bitten, sich zu diesem Thema zu äußern".

Manchmal schweifen Online-Gespräche wie Internetforen, Kommentare oder Diskussionen in sozialen Medien vom Thema ab und werden zu einem unproduktiven Austausch, der sogar beleidigend werden kann, so Bill Hart-Davidson, Mitglied des Forschungsteams. Die App kann Ihre Äußerungen bewerten, bevor sie online veröffentlicht werden.

### Wie funktioniert das?

Um die App zu nutzen, kopieren Sie einfach ein Gespräch und fügen es im Klartext in das Textfeld der App ein und klicken auf die Schaltfläche "Senden".

Faciloscope liest dann den Text und sucht nach "Zügen", die die Gesamtdynamik eines Gesprächs beeinflussen - Züge, die es in Gang halten oder beenden können.

Die Konversation wird mithilfe eines maschinenähnlichen Algorithmus aufgeschlüsselt, der darauf trainiert ist, die drei grundlegenden funktionalen Bewegungen der Teilnehmer zu erkennen, die eine Konversation vorantreiben.

**Denken Sie daran:** Niemand schreibt den Text für Sie. Die App unterstützt uns dabei, uns bewusst zu machen, wie sehr unsere Worte das Gespräch prägen, und bei Diskussionen Empathie zu zeigen.



*"Wir versuchen nicht, die Nuancen der menschlichen Konversation durch automatisierte Roboterantworten zu ersetzen, und wir versuchen auch nicht, das Urteilsvermögen von irgendjemandem zu ersetzen; wir hoffen, zu zeigen, dass wir mit maschinellem Lernen und Robotern verschiedener Art intelligente Dinge tun können, die den Menschen helfen, menschliche Ziele zu erreichen."*

Professor William Hart-Davidson, Mitglied des Faciloscope-Forschungsteams

## Übung 5: Überprüfen Sie Ihre Online-Konversation

**Zielsetzung:** Diese Übung soll Ihnen helfen, die Online-Konversation zu bewerten. Vielleicht fällt Ihnen auf, wie Ihre Beiträge in sozialen Medien oder andere Kommentare das Engagement fördern, Diskussionen anregen oder Verbindungen zwischen Ideen herstellen.

**Dauer:** 15 Minuten

**Werkzeuge:**

- ein mit dem Internet verbundenes Mobiltelefon,
- Webanwendung <http://faciloscope.cal.msu.edu/facilitation/>

**Methoden:** Kreativität, Online-Kontrolle, Überprüfung

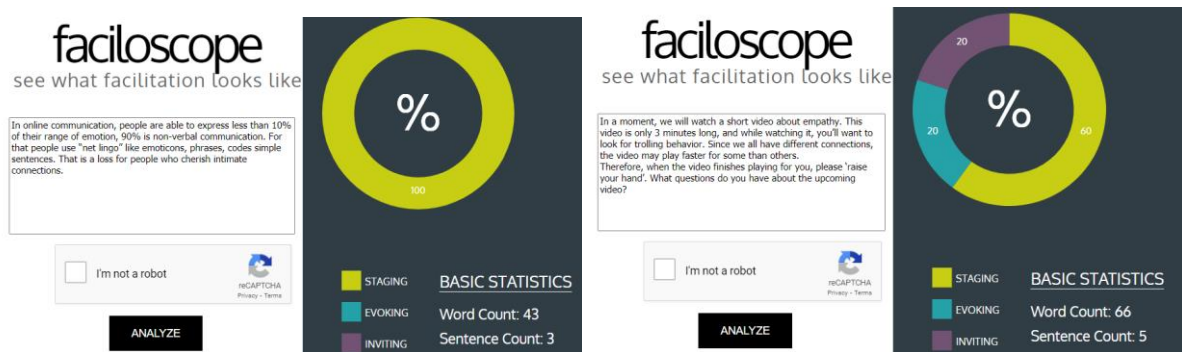
**Beschreibung der Übung:** Stellen Sie sich vor, Sie befinden sich in einer Diskussion im Forum dieses Online-Kurses und das Thema ist: "Erkennen von Trolling-Verhalten". Schreiben Sie 3-4 Zeilen, um eine Idee vorzustellen, an andere Ideen anzuknüpfen, die bereits gepostet wurden, von Ihren Erfahrungen zu berichten und/oder andere einzuladen, von ihren Erfahrungen zu berichten. Sie können auch einen Textabschnitt aus einer früheren Unterhaltung kopieren.

**Aufgaben:** Schreiben Sie Ihren Kommentar im Forum. Kopieren Sie die Konversation und fügen Sie sie im Klartext in das Textfeld der App ein und klicken Sie auf die Schaltfläche "Senden" <http://faciloscope.cal.msu.edu/facilitation/>. Lesen Sie die Ergebnisse.

z.B.

*In der Online-Kommunikation können Menschen weniger als 10 % ihrer Emotionen ausdrücken, 90 % sind nonverbale Kommunikation. Dafür verwenden die Menschen "Netzjargon" wie Emoticons, Phrasen, Codes und einfache Sätze. Das ist ein Verlust für Menschen, die intime Beziehungen zu schätzen wissen.*

*Wir werden uns gleich ein kurzes Video über Empathie ansehen. Dieses Video ist nur 3 Minuten lang, und während Sie es ansehen, sollten Sie auf Trolling-Verhalten achten. Da wir alle unterschiedliche Verbindungen haben, kann das Video für einige schneller abgespielt werden als für andere. Wenn das Video für Sie zu Ende ist, heben Sie daher bitte die Hand". Welche Fragen haben Sie zu dem kommenden Video? (CH, 2017)*



(Nguyen & Clark, 2014)

**Nachbesprechung:** Wie kann diese neue Art von Kommentar-Analyse-Technologie helfen? Stimmt das Ergebnis mit Ihrer Absicht überein? Lassen Sie uns andere Kommentare kopieren und überprüfen und die Ergebnisse analysieren. Kann die App nützlich sein, um Trolling-Verhalten zu erkennen?

**Lektionen gelernt:** Die Macht der Worte ist unbegrenzt. Nutzen Sie sie, um Menschen zu verbinden! Die App bewertet nicht den Inhalt dessen, was die Leute sagen, sondern die Struktur des Gesprächs. Wenn Sie erkennen, wo diese Dinge im Gespräch passieren, können Sie vielleicht erkennen, wo die Interaktion schief laufen könnte.

**Empfehlung:** Üben und verbessern Sie Ihren Online-Schreibstil. Die Faciloscope App wurde speziell für Moderatoren oder Vermittler von Online-Gesprächen entwickelt. Sie hilft ihnen, einen Überblick über den Verlauf der Konversation zu bekommen und die Konversation auf produktive Weise voranzutreiben.

Ergänzende Lektüre

Wie man das Internet freundlicher gestalten kann: <https://forge.medium.com/how-to-be-empathetic-on-an-internet-full-of-jerks-86f248a58075>

## 6. Bewertung von Quizfragen

### Modul 1

- 1) Richtig eingesetzt, können die sozialen Medien dazu beitragen, dass sich jeder besser fühlt:
  - a) Zuversichtlich, verbunden und akzeptiert
  - b) Unbeteiligt, selbstbewusst und deprimiert
  - c) Süchtig, abgelenkt und selbstbewusst
  
- 2) Welche der folgenden Aussagen deuten auf eine positive Nutzung der sozialen Medien hin?
  - a) Über andere urteilen und darüber schreiben
  - b) Verwenden Sie die "Gefällt mir"-Schaltfläche, ohne viel Zeit damit zu verbringen, Beiträge von Freunden zu lesen
  - c) Denken Sie nach, bevor Sie etwas veröffentlichen
  
- 3) Wie würden Sie mit negativen Kommentaren in den sozialen Medien umgehen?
  - a) Seien Sie lustig, um Spannungen mit Humor abzubauen
  - b) Verwenden Sie eine starke Zeichensetzung, um Ihre Meinung zu unterstreichen
  - c) Überprüfen Sie Ihr Profil regelmäßig im Laufe des Tages, um zu sehen, ob Ihnen jemand einen negativen Kommentar hinterlassen hat
  
- 4) An welchem der folgenden Merkmale erkennt man einen Troll?
  - a) Sie sind in ihren Meinungen neutral
  - b) Sie übertreiben sehr
  - c) Sie werden versuchen, dir ein gutes Gefühl zu geben
  
- 5) Wie würden Sie mit negativen und unethischen Verhaltensweisen in den sozialen Medien umgehen?
  - a) Reagieren Sie mit Ihrer Meinung und nicht mit Fakten
  - b) Korrigieren Sie Ihre Fehler, wenn sie auftreten
  - c) Setzen Sie eine Unterhaltung in den sozialen Medien fort, bis Sie die Leute davon überzeugt haben, dass sie falsch liegen

### Modul 2

- 1) Welche der folgenden Aussagen zur Empathie ist richtig?
  - a) Empathie ist die Fähigkeit, sich von den Gefühlen und Emotionen eines anderen fernzuhalten



- b) Empathie ist die Fähigkeit, Dinge unabhängig von den eigenen Gefühlen richtig zu stellen
  - c) Empathie ist die Fähigkeit, Dinge aus der Perspektive einer anderen Person zu verstehen
- 2) Nach neurowissenschaftlichen Untersuchungen haben 98 % der Menschen die Fähigkeit, sich einzufühlen. Welche der folgenden Personen sind die seltenen Ausnahmen?
- a) Psychopathen
  - b) Psychotherapeuten
  - c) Psychologen
- 3) Welcher der folgenden Begriffe wird von Psychologen als eine Form der Empathie definiert?
- a) Wirksame Empathie
  - b) Hass Empathie
  - c) Kognitives Einfühlungsvermögen
- 4) Stellen Sie sich vor, dass Ihre Wohltätigkeitsorganisation eine Kampagne in den sozialen Medien durchführt. Sie möchten eine einzelne Geschichte über ein namentlich genanntes, leidendes Kind in den Mittelpunkt stellen. Ihr Kollege möchte Statistiken über 1.000 anonyme Kinder veröffentlichen. Welcher Ansatz wird mehr Spenden einbringen?
- a) Ihr Kollege
  - b) Ihr
  - c) Beide sind gleich
- 5) Welche der folgenden Möglichkeiten eignet sich am besten, um bei Videokonferenzen Einfühlungsvermögen zu zeigen?
- a) Während des gesamten Treffens anwesend sein
  - b) Passives Zuhören üben
  - c) Multitasking üben

### Modul 3

- 1) Ethische digitale Staatsbürgerschaft ist das Verhalten bei der Nutzung von Technologie in einem/einer
- a) Aggressive Art
  - b) Verantwortungsvoller Weg
  - c) Gehorsamer Weg
- 2) Unser Bild der digitalen Staatsbürgerschaft umfasst:



- a) Eine verborgene Identität
  - b) CO2-Fußabdruck und Reputation
  - c) Beziehungen und Kommunikation
- 3) Welche der folgenden Aussagen über die Förderung eines positiven und professionellen Selbstbildes im Internet ist zutreffend?
- a) Es ist wichtig zu verstehen, dass ein einmal online gestelltes Bild, ein Kommentar usw. für immer gespeichert wird.
  - b) Die Freiheit der Rede und der Meinungsäußerung bewahrt uns davor, für etwas, das wir sagen, Konsequenzen zu tragen
  - c) Sie müssen online schnell reagieren, anstatt über einen Online-Post nachzudenken.
- 4) Ethisches Denken bedeutet, dass wir unseren positiven Zweck niemals aus den Augen verlieren dürfen. Was ist ein positives Ziel?
- a) Persönliche Sittenlosigkeit
  - b) Soziale Normen
  - c) Unethisches Denken
- 5) Welcher der folgenden Schritte ist geeignet, um auf höfliche und konstruktive Weise zu korrigieren?
- a) Der richtige Ort und die richtige Zeit, um die Dinge zu regeln, ist hier und jetzt
  - b) Beginnen Sie mit einigen klärenden Fragen
  - c) Nutzen Sie all Ihre rechtlichen Argumente, um die Dinge zu klären

#### Modul 4

- 1) Du triffst jeden Tag schwierige Entscheidungen, und der Druck von Gleichaltrigen macht es dir oft schwer, den richtigen Weg zu wählen. Einige der häufigsten Dilemmas, mit denen Jugendliche konfrontiert werden, sind Betrug, Lügen, Verrat und Experimente. Welche der folgenden Aussagen ist zutreffend?
- a) Schummeln ist eine Epidemie in unseren Schulen und damit ein häufiges Problem, mit dem Jugendliche täglich konfrontiert sind
  - b) Teenager lügen nie aus Angst, dass ihre Freunde und Kollegen sie ablehnen könnten
  - c) In der Welt der Teenager wird das Verpfeifen von Freunden und Kollegen als Beweis der Freundschaft angesehen.

- 2) Experten empfehlen ein 6-Schritte-Modell für ethische Entscheidungsfindung, das Ihnen in unangenehmen Situationen helfen und Sie ermutigen kann, ethisch zu denken. Was ist die richtige Reihenfolge dieser Schritte?
  - a) Entwicklung möglicher Lösungen, Bewertung der Lösungen, Ermittlung der erforderlichen Informationen, Kenntnis der Fakten, Auflistung der Bedenken, Empfehlung einer Maßnahme
  - b) Ermittlung der erforderlichen Informationen, Entwicklung möglicher Lösungen, Empfehlung einer Maßnahme, Auflistung der Bedenken, Kenntnis der Fakten, Bewertung der Lösungen
  - c) Kenntnis der Fakten, Ermittlung der erforderlichen Informationen, Auflistung der Probleme, Entwicklung möglicher Lösungen, Bewertung der Lösungen, Empfehlung einer Maßnahme
  
- 3) Ein verantwortungsbewusster digitaler Bürger zu sein, bedeutet, über die sozialen Online-Fähigkeiten zu verfügen, um am Online-Gemeinschaftsleben auf ethische und respektvolle Weise teilzunehmen. Verantwortungsvolle digitale Bürgerschaft bedeutet auch:
  - a) Schutz Ihres Eigentums
  - b) Sich rechtmäßig verhalten
  - c) Einen Reisepass haben
  
- 4) Welche der folgenden Optionen zeigen, dass Sie sich sicher und verantwortungsbewusst im Internet bewegen und dabei trotzdem Spaß haben:
  - a) Schützen Sie Ihre Privatsphäre, achten Sie auf Ihren Ton, seien Sie nicht skeptisch
  - b) Schützen Sie Ihren Ruf, verbringen Sie viel Zeit online, bilden Sie sich weiter
  - c) Seien Sie respektvoll und erwarten Sie Respekt, schützen Sie Ihren Ruf, achten Sie auf Ihren Ton
  
- 5) Welcher der folgenden Punkte ist ein Vorteil der Nutzung sozialer Medien?
  - a) Ermöglicht persönlichen Ausdruck
  - b) Erlaubt Ihnen zu tun und zu sagen, was Sie wollen
  - c) Ermöglicht es Ihnen, sich von Freunden zu isolieren

## Modul 5

- 1) Wenn wir online sind, sind wir eher bereit, Dinge zu sagen, die wir bereuen könnten. Welche der folgenden Aussagen würde Ihnen helfen, online nicht in Empathiefallen zu tappen?
  - a) Wenn etwas passiert und Sie aufregt, reagieren Sie sofort auf Ihren ersten Instinkt
  - b) Benutzen Sie das Konto einer anderen Person, damit die Leute nicht wissen, dass Sie es sind.
  - c) Die Menschen, mit denen wir online sprechen und spielen, sind echte Menschen. Auch wenn Sie sie nicht persönlich kennen, stellen Sie sich vor, dass sie da sind



- 2) Beispiele für einfühlsame Haltungen und Verhaltensweisen sind:
  - a) Selbsterkenntnis, nicht wertendes, positives und konstruktives Feedback, gutes Zuhören
  - b) Selbstwahrnehmung, wertendes Feedback, gutes Zuhören
  - c) Egoismus, nicht wertendes positives konstruktives Feedback, gutes Zuhören
  
- 3) Manche Menschen sind von Natur aus einfühlsamer als andere. Welche der folgenden Übungen könnten Sie durchführen, um Ihr Einfühlungsvermögen zu verbessern?
  - a) Sprechen Sie nicht mit Fremden
  - b) Bleiben Sie neugierig und achtsam
  - c) Nie zugeben, wenn man sich irrt
  
- 4) Empathie sollte uns dazu bringen, anderen gegenüber mitfühlend zu handeln. Es ist oft schwierig, prompt oder spontan zu reagieren, wenn jemand eine diskriminierende Bemerkung macht oder unterbricht. Was würden Sie sagen, wenn:
  - a) Wenn jemand einen beleidigenden Witz oder eine herabsetzende Bemerkung macht, würden Sie sagen: "Das war's. Ich kann das nicht ertragen. Ich gehe jetzt."
  - b) Jemand unterbricht, würden Sie sagen: "Ich glaube, sie war noch dabei, ihre Idee mitzuteilen, wir sollten sicherstellen, dass sie die Chance hat, zu Ende zu sprechen, bevor wir weitermachen."
  - c) Wenn sich jemand respektlos über seine sexuelle Orientierung äußert, würden Sie sagen: "Das ist unerhört: "Das ist ungeheuerlich. In welchem Jahrhundert leben Sie?"
  
- 5) Wenn Sie gehört haben, dass jemand krank ist, was würden Sie ihm/ihr sagen?
  - a) Dir geht es doch gut, oder?
  - b) Es ist schon einen Monat her... Geht es dir jetzt besser?
  - c) Was könnte ich tun, damit Sie sich besser fühlen?

## 7. Referenzen

- AHI. (2020). Abgerufen von The Zen of Customer Complaint Resolution: <https://adamshub.com/the-zen-of-complaint-resolution-lunchbox-learning-class/>
- Arbor, A. (2018). *University of Michigan veranstaltet Online-Reihe zu Fragen der Redefreiheit.* Abgerufen von [https://www.mlive.com/news/ann-arbor/2018/02/university\\_of\\_michigan\\_hosting\\_3.html](https://www.mlive.com/news/ann-arbor/2018/02/university_of_michigan_hosting_3.html).
- BBC. (2015). *Kann man Menschen Einfühlungsvermögen beibringen?* Abgerufen von <https://www.bbc.com/news/magazine-33287727>
- Becton, L. (2020). Abgerufen von Improving Your Listening Skills: <https://www.educationcorner.com/listening-skills.html>
- Boogaard, K. (2020). Abgerufen von How To Kindly Correct Someone When They're Wrong: <https://blog.trello.com/kindly-correct-someone-wrong>
- Broderick, L. (2016). Abgerufen von Dealing with Ethical Dilemmas in an Online World: <https://www.familysearch.org/blog/en/dealing-ethical-dilemmas-online-world/>
- Broderick, R. (2013). (T. I. Ever, Ed.) Abgerufen von <https://www.buzzfeed.com/ryanhatesthis/this-is-the-most-epic-brand-meltdown-on-facebook-ever>
- Broderick, R. (2014). Abgerufen von DiGiorno hat versehentlich versucht, mit einem Hashtag über häusliche Gewalt für seine Pizza zu werben: <https://www.buzzfeednews.com/article/ryanhatesthis/digiorno-whyistayed-you-had-pizza>
- CH. (2017). *Musteranweisungen für die Vorführung von PRE-RECORDED VIDEOS in einer virtuellen Schulungsklasse.* Abgerufen von <https://www.cindyhuggett.com/wp-content/uploads/2017/06/Sample-Facilitator-Instructions-for-Prerecorded-Videos-1.pdf>
- Chang, S. (2020). Abgerufen von Emotionale Intelligenz 101: Empathische Reaktionen: <https://students.ubc.ca/ubclife/emotional-intelligence-101-empathetic-responses>
- CIM. (2021). Abgerufen von A Robotic Prosthesis for Transfemoral Amputees: [http://research.vuse.vanderbilt.edu/cim/research\\_leg.html](http://research.vuse.vanderbilt.edu/cim/research_leg.html)
- Clarke, T. (2019). *Social Media Trolls: A Practical Guide for Dealing With Impossible People.* Abgerufen von <https://blog.hootsuite.com/how-to-deal-with-trolls-on-social-media/>.
- COE. (2020). *Ethik und Einfühlungsvermögen.* Abgerufen von <https://www.coe.int/en/web/digital-citizenship-education/ethics-and-empathy>
- Costill, A. (2015). Abgerufen von What We Learned From These 15 Epic Social Media Fails: <https://www.searchenginejournal.com/learned-15-epic-social-media-fails/121432/>
- Dallon, A. (2020). Abgerufen von Virtual meeting 101: Body language tips for Zoom, Teams, and life: <https://www.techrepublic.com/article/virtual-meeting-101-body-language-tips-for-zoom-teams-and-life/>
- Danescu-Niculescu-Mizil, C., Sudhof, M., Jurafsky, D., Leskovec, J., & Potts, C. (2013). Abgerufen von A computational approach to politeness with application to social factors: <http://politeness.cornell.edu/>



- Davis, D. (2014). Abgerufen von 8 Ways To Use Social Media In A Positive Way:  
<https://www.todaysthebestday.com/use-social-media-positive-way/>
- Dustin, S. (2020). Abgerufen von 10 Ways to Eliminate Distractions When Working:  
<https://www.lifesize.com/en/video-conferencing-blog/eliminate-distractions>
- Fisher, R. (2020). *Es hat eine dunkle Seite, die Gefühle anderer Menschen zu spüren. In manchen Fällen kann es sogar zu Grausamkeit, Aggression und Leid führen.* Abgerufen von  
<https://www.bbc.com/future/article/20200930-can-empathy-be-bad-for-you>
- GGM. (2020). *Empathie-Quiz.* Abgerufen vom Greater Good Magazine:  
[https://greatergood.berkeley.edu/quizzes/take\\_quiz/empathy](https://greatergood.berkeley.edu/quizzes/take_quiz/empathy)
- Goleman, D. (1995). *Emotionale Intelligenz.* Abgerufen von <https://www.danielgoleman.info/>
- Gonchar, M. (2018). *Warum ist die Meinungsfreiheit ein wichtiges Recht? When, if ever, Can It Be Limited?* Abgerufen von <https://www.nytimes.com/2018/09/12/learning/why-is-freedom-of-speech-an-important-right-when-if-ever-can-it-be-limited.html#commentsContainer>.
- Hadrill, N. (2015). *MELTDOWN ON SOCIAL MEDIA: AMY'S BAKING COMPANY MEETS KITCHEN NIGHTMARE.* Abgerufen von <http://blogs.longwood.edu/incite/2016/07/13/meltdown-on-social-media-amys-baking-company-meets-kitchen-nightmares/>
- Harper, J. (2019). Abgerufen von 20 skizzenhaften Fakten über Uber:  
<https://www.thethings.com/20-sketchy-facts-about-uber/>
- ITBT. (2020). Abgerufen von Is Virtual The New Way of Human Connect:  
<https://itbusinesstoday.com/featured-article/is-virtual-the-new-way-of-human-connect/>
- Ivanovic, M. (2012). Abgerufen von The Most Original Apology von Sainsbury's:  
<https://www.brandingmag.com/2012/05/30/the-most-original-apology-by-sainsburys/>
- James, C. (2015). Abgerufen von Youth, New Media, and the Ethics Gap:  
<https://facingtoday.facinghistory.org/facingtoday/youth-new-media-and-the-ethics-gap>
- Knoblauch, M. (2014). Abgerufen von A Reddit Minecraft Community Talked a Teen Out of Suicide:  
<https://mashable.com/2014/10/06/reddit-minecraft-suicide/?europa=true>
- Knorr, C. (2018). Abgerufen von Five ways social media can be good for teens:  
<https://www.washingtonpost.com/news/parenting/wp/2018/03/19/5-ways-social-media-can-be-good-for-teens/>
- Lesak, D. (2018). Abgerufen von Is it appropriate to correct someone when they are wrong?:  
<https://www.quora.com/Is-it-appropriate-to-correct-someone-when-they-are-wrong>
- Luce-Kapler, R., Sumara, D., & Iftody, T. (2010). Die Vermittlung ethischen Wissens in neuen literarischen Räumen. *Journal of Adolescent & Adult Literacy*, 53(7), 536-541.
- McCoy, J. (2020). Abgerufen von 25 Things You Should Never Do on Social Media:  
<https://www.searchenginejournal.com/things-not-to-do-on-social-media/337883/#close>
- McGeady, A. (2020). Abgerufen von 4 Ways for Developing Empathy using Social Learning Platforms:  
<https://www.novoed.com/resources/blog/develop-empathy-social-learning/>

- McGilvery, C. (2012). *Förderung von verantwortungsvollen und ethischen digitalen Bürgern*. Abgerufen von Education World: [https://www.educationworld.com/a\\_tech/responsible-student-technology-use.shtml](https://www.educationworld.com/a_tech/responsible-student-technology-use.shtml)
- MediaSmarts. (2014). Abgerufen von Aufbau von Empathie bei Kindern und Jugendlichen: [https://mediasmarts.ca/sites/mediasmarts/files/tip-sheet/tipsheet\\_building\\_empathy.pdf](https://mediasmarts.ca/sites/mediasmarts/files/tip-sheet/tipsheet_building_empathy.pdf)
- Mendoza, N. (2020). Abgerufen von 6 Möglichkeiten, Empathie in Zoom-Meetings am besten auszudrücken: <https://www.techrepublic.com/article/6-ways-to-best-express-empathy-in-zoom-meetings/>
- MIC. (2020). Abgerufen von Empathie: was sie ist, warum sie wichtig ist und wie Sie sie verbessern können: <https://www.mastersincommunications.org/empathy-what-why-how/>
- Mittelerde. (2018). Abgerufen von HELP YOUR TEEN BECOME AN ETHICAL THINKER: <https://middleearthnj.org/2018/02/12/help-your-teen-become-an-ethical-thinker/>
- Miller, C. C. (2020). Entnommen aus How to Be More Empathetic: <https://www.nytimes.com/guides/year-of-living-better/how-to-be-more-empathetic>
- Moore, D., & Notz, W. (2005). *Statistik: Concepts And Controversies*. (I. 978-0-7167-8636-8, Ed.)
- MSU. (2016a ). *Web App Facilitates Better Online Conversations*. Abgerufen von der Michigan State University: <https://research.msu.edu/web-app-facilitates-better-online-conversations/>
- MSU. (2020b). Abgerufen von <https://www.michiganstateuniversityonline.com/resources/leadership/guide-to-ethical-decision-making/>
- Murphy, R. (2020). Abgerufen von der Local Consumer Review Survey 2018: <https://www.brightlocal.com/research/local-consumer-review-survey-2018/>
- Nancy, A., & Roget, M. (2016). Abgerufen von New Ethical Dilemmas in the Digital Age: <https://www.nrtrc.org/content/presentation-files/Ethical-Dilemmas-in-the-Digital-Age.pdf>
- Nardino, M. (2020). Abgerufen von 7 STEPS TO HAVING POSITIVE ONLINE DISCUSSIONS: <https://www.dosomething.org/us/articles/steps-positive-online-discussions>
- Nathan, G. (2020). Abgerufen von 7 Fehlern, die man in virtuellen Meetings vermeiden sollte: <https://executive.franchisebusiness.com.au/7-blunders-to-avoid-in-virtual-meetings/>
- Nguyen, M.-T., & Clark, I. (2014). Abgerufen von Faciloscope - sehen Sie, wie Facilitation aussieht: <http://faciloscope.cal.msu.edu/facilitation/>
- NoBias. (2019). Abgerufen von Are you a responsible "digital citizen"?: <https://nobias.com/blog/2019/3/25/are-you-a-responsibilities-digital-citizen>
- PI. (2011). Abgerufen von Project Implicit - Impliziter Assoziationstest : <https://implicit.harvard.edu/implicit/takeatest.html>
- Po, A. (2020). Abgerufen von Why Publish on a Fanfiction Site?: <https://hobbylark.com/fandoms/fanfictionsites>
- Pohle, A. (2016). Abgerufen von Mehr als 2.000 Schüler öffentlicher Schulen in Boston verlassen den Unterricht, um gegen Haushaltskürzungen zu protestieren:





<https://www.boston.com/news/local-news/2016/03/07/more-than-2000-boston-public-school-students-walk-out-of-class-to-protest-budget-cuts>

Preece, J. (1999). Empathie online. *Virtual Reality*, 4, 74-84. doi:<https://doi.org/10.1007/BF01434996>

Quoteslyfe. (2020). Abgerufen von <https://www.quoteslyfe.com/author/Debasish-Mridha-quotes>

RCN. (2018). Abgerufen von Digital Citizenship: Jugendliche sind online verantwortungsbewusst: <https://raisingchildren.net.au/pre-teens/entertainment-technology/digital-life/digital-citizenship>

Relevanz. (2020). Abgerufen von The Best Ways to Respond to Negative Comments: <https://www.relevance.com/rude-best-ways-respond-negative-comments/>

Richmond, K. J. (2000). Die Ethik der Empathie: Making Connections in the Writing Classroom . *JAEPL*, 5, 37-46. Abgerufen von <https://core.ac.uk/download/pdf/268749355.pdf>

Rivara, F., & Menestrel, S. (2016). Mobbing-Prävention: durch Wissenschaft, Politik und Praxis. *National Academies Press*.

RM. (2017). Abgerufen von Are You Practicing Ethical Digital Citizenship?: <https://www.rashmiairan.com/ethical-digital-citizenship/>

Roenigk, A. (2015). Abgerufen von Olympic freeskier Gus Kenworthy's next bold move - coming out: [https://www.espn.com/olympics/story/\\_/id/13942305/olympic-freeskier-x-games-star-gus-kenworthy-first-openly-gay-action-sports-athlete](https://www.espn.com/olympics/story/_/id/13942305/olympic-freeskier-x-games-star-gus-kenworthy-first-openly-gay-action-sports-athlete)

Ryan, D. (2016). Abgerufen von Understanding digital marketing. Marketing-Strategien für die Ansprache der digitalen Generation.

SCIP. (2017). Abgerufen von Digital Citizenship: Promoting Positive and Ethical Behaviours Online: <https://www.meridianmustangs.org/vimages/shared/vnews/stories/59f8dfc5d7744/SCIP-Digital%20Citizenship.pdf>

SELMA. (2019). Abgerufen von der Sitzung des Diana Award Youth Board bei Facebook: <https://hackinghate.eu/news/diana-award-youth-board-meeting-with-facebook/>

Tepper, R. (2013). Abgerufen von Amy's Baking Company flippt nach einem epischen Ausraster in Gordon Ramsays "Kitchen Nightmares" online aus: [https://www.huffpost.com/entry/amys-baking-company-kitchen-nightmares\\_n\\_3274345](https://www.huffpost.com/entry/amys-baking-company-kitchen-nightmares_n_3274345)

DasManifest. (2020). Abgerufen von 4 von 5 Unternehmen haben einen Stellenbewerber aufgrund von Social-Media-Inhalten abgelehnt.

TMZ. (2014). Abgerufen von Joan Rivers fördert iPhone 6 Fuß unter: [https://www.tMZ.com/2014/09/19/joan-rivers-iphone-6-facebook-instagram/?utm\\_medium=twitter&utm\\_source=twitterfeed](https://www.tMZ.com/2014/09/19/joan-rivers-iphone-6-facebook-instagram/?utm_medium=twitter&utm_source=twitterfeed)

Ullmann, S., & Tomalin, M. (2020). Quarantäne von Online-Hasreden: technische und ethische Perspektiven. *Ethics and Information Technology*, Band 22, 69-80. Abgerufen von Quaranting online hate speech: technical and ethical perspectives: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10676-019-09516-z>

Warren, D. L. (2020). *Erkenne den Troll*. Abgerufen von <https://spotthetroll.org/about>



Erasmus+



ATHENS  
LIFELONG  
LEARNING  
INSTITUTE

4 TEAM 4  
excellence



SEAL  
CYPRUS

Welch, C. (2014). Abgerufen von Apple sagt, dass das Verbiegen des iPhone 6 Plus durch normalen Gebrauch "extrem selten" ist: <https://www.theverge.com/2014/9/25/6844943/apple-says-iphone-bending-extremely-rare>

WHS. (2020). *Geschichten über Empathie*. Abgerufen von der Wautoma High School: <https://sites.google.com/a/wautoma.k12.wi.us/character-education/stories-about-empathy>

Williams, J. (2020). *Wie man mit jemandem einfühlsam spricht - und was man vermeiden sollte!* Abgerufen von <https://blog.heartmanity.com/how-to-talk-to-someone-with-empathy-and-what-to-avoid>

YAM. (2020). Abgerufen von Influence of social media influencers on young generation: <https://youth.digital/influence-of-social-media-influencers-on-young-generation/>

## Anhang

### Bewertungsbögen für Quiz

#### Evaluierungsquiz Modul 1 Checkblatt - richtige Antworten

1a

2c

3a

4b

5b

#### Auswertungsquiz Modul 2 Checkblatt - richtige Antworten

1c

2a

3c

4b

5a

#### Evaluierungsquiz Modul 3 Checkblatt - richtige Antworten

1b

2c

3a

4b

5b

#### Bewertungsquiz Modul 4 - Checkblatt - richtige Antworten

1a

2c

3b

4c

5a

#### Bewertungsquiz Modul 5 - Checkblatt - richtige Antworten

1c

4b

2a

5c

3b



Erasmus+



ATHENS  
LIFELONG  
LEARNING  
INSTITUTE

4 TEAM 4  
excellence



SEAL  
CYPRUS

## Checkliste zur Überprüfung der Unterrichtsgestaltung für Jugendbetreuer

| Nein                           | Kriterien   | Ja | Nein |
|--------------------------------|---|----|------|
| <b>1. Ziele</b>                |   |    |      |
| 1.1                            | Sind die Ziele für die Lernenden klar formuliert?   |    |      |
| 1.2                            | Sind die Kursanforderungen mit den Zielen vereinbar?  |    |      |
| 1.3                            | Decken die Kapitel/Themen die Ziele des Kurses gründlich ab?  |    |      |
| 1.4                            | Stimmen die Lernziele mit den Lernergebnissen überein?  |    |      |
| 1.5                            | Entspricht der Gesamtinhalt und -aufbau des Kurses den Lehrzielen?  |    |      |
| <b>2. Aufbau</b>               |   |    |      |
| 2.1                            | Verfügt der Kurs über eine knappe und umfassende Übersicht oder einen Lehrplan?   |    |      |
| 2.2                            | Enthält der Kurs Beispiele, Analogien, Fallstudien, Simulationen, grafische Darstellungen und interaktive Fragen?       |    |      |
| 2.3                            | Verwendet die Kursstruktur geeignete Methoden und Verfahren, um den Lernerfolg zu messen?                               |    |      |
| <b>3. Inhalt</b>               |   |    |      |
| 3.1                            | Fließt der Inhalt nahtlos, ohne grammatikalische, syntaktische und taktische Fehler?                                    |    |      |
| 3.2                            | Ist der Inhalt aktuell?   |    |      |
| 3.3                            | Ist der Inhalt auf den Lehrplan abgestimmt?   |    |      |
| 3.4                            | Sind die erwünschten Ergebnisse in den Inhalt integriert?   |    |      |
| 3.5                            | Ist der Inhalt mit dem Urheberrecht vereinbar und wird das gesamte zitierte Material korrekt zitiert?                   |    |      |
| 3.6                            | Regt der Kurs die Studierenden zu kritischem und abstraktem Denken an?  |    |      |
| 3.7                            | Gibt es für den Kurs Voraussetzungen oder ist ein technischer Hintergrund erforderlich?                                 |    |      |
| <b>4. Bewertung</b>            |   |    |      |
| 4.1                            | Sind die Aufgaben relevant, effizient und beziehen die Schüler in eine Vielzahl von Leistungsarten und Aktivitäten ein? |    |      |
| 4.2                            | Sind die Übungs- und Bewertungsfragen interaktiv?   |    |      |
| 4.3                            | Konzentrieren sich die Übungs- und Bewertungsaufgaben auf die Ziele des Kurses?   |    |      |
| <b>5. Technik - Gestaltung</b> |   |    |      |
| 5.1                            | Ist das Design klar und konsistent, mit entsprechenden Hinweisen?   |    |      |
| 5.2                            | Sind die Bilder und Grafiken von hoher Qualität und für den Kurs geeignet?  |    |      |
| 5.3                            | Ist der Kurs einfach zu navigieren und bietet er Unterstützung bei der technischen und der Kursverwaltung?              |    |      |
| 5.4                            | Ist die Struktur der Kursnavigation konsistent und zuverlässig?   |    |      |
| 5.5                            | Ist der Kurs hardware- und softwaredefiniert?   |    |      |
| 5.6                            | Sind der Ton und der Text auf dem Bildschirm synchronisiert?  |    |      |
| 5.7                            | Erlaubt es die Architektur des Kurses den Lehrkräften, Inhalte, Aktivitäten und zusätzliche Bewertungen hinzuzufügen?   |    |      |



## Feedback zum Thema für Studenten

| Bewertung des Moduls     |  |   |   |   |   |   |
|--------------------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>Titel des Kurses:</b> |  |   |   |   |   |   |
| <b>Titel des Moduls:</b> |  |   |   |   |   |   |
| <b>Teil A:</b>           | Geben Sie auf einer Skala von 1 bis 5, wobei 1 die niedrigste und 5 die höchste Zustimmung bedeutet, an, wie Sie die folgenden Punkte beurteilen |   |   |   |   |   |
|                          | Beobachtungen  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1                        | Das Thema war interessant  |   |   |   |   |   |
| 2                        | Ich glaube, die behandelten Themen waren wichtig   |   |   |   |   |   |
| 3                        | Ich möchte mehr über das Gebiet erfahren   |   |   |   |   |   |
| 4                        | Ich habe neue Dinge gelernt, die ich in Zukunft wahrscheinlich anwenden werde  |   |   |   |   |   |
| 5                        | Ich möchte meine Fähigkeiten in diesem Bereich verbessern  |   |   |   |   |   |
| 6                        | Ich werde diesen Kurs wahrscheinlich weiterempfehlen   |   |   |   |   |   |
| <b>Teil B:</b>           | In dem dafür vorgesehenen Feld können Sie Ihre Kommentare und Empfehlungen abgeben   |   |   |   |   |   |
| <b>Teil C:</b>           | Bitte geben Sie in dem dafür vorgesehenen Feld Ihre E-Mail-Adresse an, wenn Sie über dieses Projekt auf dem Laufenden gehalten werden möchten.   |   |   |   |   |   |



Erasmus+

ATHENS  
LIFELONG  
LEARNING  
INSTITUTETEAM 4  
excellenceSEAL  
CYPRUS