

# DLiS

Digital Learning  
Intervention Sociale

## Έξοδος 2: Αναστοχαστικός οδηγός

Οκτώβριος 2024



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

**Αριθμός έργου:** 2021-1-FR01-KA220-HED-000027512

**Πρόγραμμα :** +

**δράσης :** KA220-HED - Συμπράξεις συνεργασίας στην τριτοβάθμια εκπαίδευση

**Πρόσκληση:** 2021

**Σύνοδος :** Σύνοδος 1

#### Συνεργάτες:

- Association Regionale Du Travail Social Hauts De France (A.R.T.S.)
- Haute Ecole Libre Mosane (συνδιευθυντής)
- Κέντρο Ψυχικής και Παιδαγωγικής Υποστήριξης
- Σχολή Κοινωνικής Εργασίας CRAMIF (επικεφαλής σε αυτό το αποτέλεσμα)
- Πανεπιστήμιο Aurel Vlaicu Din Arad
- Agence Pour La Cooperation Scientifique Afrique Louξεμβούργο ASBL

#### Συντονιστής:

- Association Regionale Du Travail Social Hauts De France (A.R.T.S.)

#### Σχεδιασμός:

- Association Regionale Du Travail Social Hauts De France (A.R.T.S.)

*Η παρούσα έκδοση χρηματοδοτήθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση στο πλαίσιο του προγράμματος Erasmus +. Απεικονίζει τις απόψεις μόνο των συγγραφέων. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.*

- > Περίληψη - Ιστορικό - Σκοπός του οδηγού p. 4
- > Παρουσίαση της μεθοδολογίας - Περιγραφή των ρόλων - Κανόνες του παιχνιδιού - Παρουσίαση του πίνακα συστημάτων - Προσαρμοστικό εργαλείο p. 12
- > Καταστάσεις βασισμένες σε προβλήματα p. 24
- > Πόροι p. 48



**Πληροφορικά:** Επιλέξαμε να χρησιμοποιούμε τον θηλυκό τύπο σε όλο τον οδηγό όταν αναφερόμαστε σε επαγγελματίες στον τομέα της κοινωνικής εργασίας, καθώς ο τομέας αυτός απασχολεί και εκπαιδεύει στη μεγάλη πλειοψηφία του γυναίκες.





ο αποτέλεσμα της συνεργασίας έξι εταιρών από πέντε ευρωπαϊκές χώρες, αυτός ο οδηγός **Ε**πρωβληματισμού είναι ένα παιδαγωγικό εργαλείο που θα βοηθήσει τις κοινότητες κοινωνικής εργασίας στις

να προβληματιστούν σχετικά με τις επαγγελματικές τους πρακτικές σε σχέση με την ανάπτυξη και τη χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας στην κοινωνική εργασία.

Βασισμένος σε πραγματικές καταστάσεις στο πεδίο, οι οποίες προέκυψαν μέσω της ανατροφοδότησης από επαγγελματίες και φοιτητές της κοινωνικής εργασίας, ο στόχος αυτού του οδηγού εργαλείων είναι διττός: πρώτον, να επιτρέψει στους ανθρώπους να κάνουν ένα βήμα πίσω από τα θέματα και τα ερωτήματα που εγείρονται καθημερινά από τη χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας στην κοινωνική εργασία- δεύτερον, να ενθαρρύνει τις ανταλλαγές μεταξύ ομοτίμων για να συζητήσουν ο ένας τις ψηφιακές πρακτικές του άλλου και να συνεργαστούν για να αναπτύξουν κατάλληλους κανόνες και στρατηγικές. Σε αντίθεση με έναν οδηγό βέλτιστης πρακτικής, το Réflex'tics προορίζεται ως εργαλείο για να βοηθήσει τους κοινωνικούς λειτουργούς να προβληματιστούν σχετικά με τις καταστάσεις στις οποίες εργάζονται.

Για να γίνει αυτό, περιλαμβάνει :

- > Ένας μεθοδολογικός οδηγός για τη διευκόλυνση και υποστήριξη του αναστοχασμού με βάση τους κώδικες του παιχνιδιού
- > Μια συλλογή προβληματικών επιτόπιων καταστάσεων που οργανώνονται γύρω από τέσσερα θέματα
- > Παροχή θεματικών πόρων για την ενημέρωση των συζητήσεων



στην Ευρώπη, η αποϋλοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών και η ψηφιοποίηση των καθημερινών **Ε**διοικητικών διαδικασιών, που επιταχύνεται από την παγκόσμια πανδημία του 2020 όπου απαιτήθηκε κοινωνική αποστασιοποίηση, εγείρει το ερώτημα για το πώς οι κοινωνικοί λειτουργοί εκπαιδεύονται υποστηρίζουν άτομα που είναι "απομακρυσμένα" από την ψηφιακή κοινωνία.

Η αποϋλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών, η οποία πρακτικά σημαίνει το κλείσιμο των φυσικών γραφείων υποδοχής για τους χρήστες των δημόσιων υπηρεσιών, θέτει νέες προκλήσεις κοινωνική δράση, αυξάνοντας τους κινδύνους κατάρρευσης της πρόσβασης στα δικαιώματα (Défenseur des droits, 2019).

Σε αυτό το πλαίσιο, οι κοινωνικοί λειτουργοί αντιμετωπίζουν νέες προκλήσεις που επαναπροσδιορίζουν ορισμένες αποστολές και τις πρακτικές τους. Όλο και περισσότεροι από τους πελάτες τους, οι οποίοι μέχρι τώρα ήταν ανεξάρτητοι στις συναλλαγές τους με το κοινό, απευθύνονται σε αυτούς με προβλήματα που χρησιμοποιούν τις ψηφιακές διεπαφές που αναπτύσσουν οι κυβερνητικές υπηρεσίες και οι περισσότερες εμπορικές υπηρεσίες. Η εξέλιξη των αποστολών των κοινωνικών λειτουργών προς την παροχή υποστήριξης για τις διαδικτυακές διαδικασίες των ανθρώπων έχει λάβει χώρα σε μεγάλο βαθμό "χωρίς επαγγελματική εντολή" και "χωρίς εκπαίδευση" (Mazet and Sorin, 2019).

Ο παρών οδηγός αποτελεί μέρος ενός έργου με τίτλο "Ψηφιακή μάθηση - Κατάρτιση μέσω και για την ψηφιακή τεχνολογία στον τομέα της κοινωνικής παρέμβασης" (DLIS) που χρηματοδοτείται από τον οργανισμό ERASMUS+ και υποστηρίζεται από τους ακόλουθους εταίρους:

- > IRTS Hauts-de-France στη Λιλ, Γαλλία
- > ESAS HELMO στη Λιέγη, Βέλγιο
- > ESS CRAMIF στο Παρίσι, Γαλλία
- > ACSEA στο Λουξεμβούργο
- > AUREL VLAICU UNIVERSITY στο Arad, Ρουμανία
- > KEPSIPI στην Αθήνα, Ελλάδα

Συνολικά, το έργο Digital Learning Intervention Sociale στοχεύει στην παραγωγή συγκεκριμένων, ελεύθερων και μεταβιβάσιμων αποτελεσμάτων. Αυτά συνδέονται άμεσα με τις προτεραιότητες της υποστήριξης των ψηφιακών ικανοτήτων και της καινοτομίας στην τριτοβάθμια εκπαίδευση και την κατάρτιση των επαγγελματιών της κοινωνικής εργασίας:

- > Καθιστά δυνατή τη **μέτρηση ψηφιακής ευελιξίας** των κοινωνικών λειτουργών
- > Διατυπώνοντας **ιδέες σχετικά με το ρόλο της κοινωνικής ψηφιακής διαμεσολάβησης** και τα εργαλεία στα οποία μπορούν να βασιστούν οι επαγγελματίες και οι φοιτητές.
- > Με τη διαμόρφωση μιας **βάσης** εξ αποστάσεως **εκπαίδευσης** με τη χρήση ελεύθερα προσβάσιμων θεματικών ενοτήτων ηλεκτρονικής μάθησης. να έχετε πρόσβαση σε εκπαιδευτικές ενότητες για όλα τα θέματα μέσω **αυτού του συνδέσμου**.



Οι επαγγελματίες που ενδέχεται να συμμετάσχουν στο έργο αυτό εργάζονται ή βρίσκονται στη διαδικασία εργαστούν στον τομέα της κοινωνικής εργασίας, στην κοινωνική οικονομία, στον δημόσιο και στον ιδιωτικό τομέα. Εκτίθενται σε ένα κοινό με ζήτηση

Στο πλαίσιο της ψηφιακής υποστήριξης, οι φοιτητές και οι επαγγελματίες της κοινωνικής εργασίας πρέπει να αναπτύξουν τις κατάλληλες ψηφιακές δεξιότητες. Αλλά πρέπει επίσης να αναπτύξουν δεξιότητες αναστοχασμού που αφορούν ειδικά τον τομέα δράσης τους, την κοινωνική εργασία. Το έργο προτείνει μια σειρά μαθησιακών εργαλείων που θα τους βοηθήσουν να αναπτύξουν αυτές τις δεξιότητες, με βάση την εμπειρία στον τομέα.



### ΓΕΝΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

Ος στόχος του παρόντος οδηγού είναι να παράσχει στους επαγγελματίες και τους φοιτητές της Κοινωνικής εργασίας ερωτήσεις και τροφή για σκέψη, καθώς και πληροφορίες σχετικά με σε τέσσερα θέματα σχετικά με την ψηφιακή τεχνολογία και την κοινωνική εργασία:

- > Προστασία δεδομένων και κοινωνική εργασία
- > Ψηφιακά εργαλεία: εξοπλισμός, αποσύνδεση και υποστήριξη
- > Netiquettes: για τη δεοντολογική χρήση των ψηφιακών κοινωνικών δικτύων
- > Υιοθέτηση μιας ηθικής ψηφιακής στάσης

Σε αντίθεση με τα υπάρχοντα εργαλεία, ο παρών οδηγός βασίζεται σε συγκεκριμένες καταστάσεις στο πεδίο, που προέκυψαν από την ανατροφοδότηση των επαγγελματιών και των φοιτητών κοινωνικής εργασίας στις χώρες εταίρους του προγράμματος. Στόχος είναι, επομένως, να βασιστεί στην εμπειρία της εργασίας στο πεδίο, όσο το δυνατόν πιο κοντά στις καταστάσεις που βιώνουν οι κοινωνικοί λειτουργοί, ώστε να διευκολυνθεί η υιοθέτηση και η μεταφορά του.

Ο οδηγός έχει σχεδιαστεί ως εργαλείο για την ανάπτυξη της ομότιμης μάθησης, καλώντας σε συζήτηση και ανταλλαγή απόψεων σχετικά με καταστάσεις που σχετίζονται με την ψηφιακή τεχνολογία και εγείρουν ερωτήματα στην επαγγελματική πρακτική των κοινωνικών λειτουργών. Η χρήση συγκεκριμένων καταστάσεων, οι οποίες μπορούν να προσαρμοστούν στην ποικιλομορφία και την πολυπλοκότητα των κοινωνικών καταστάσεων που συναντώνται, αναμένεται να βοηθήσει στην ανάπτυξη αυτού του διαύλου μάθησης και οικειοποίησης. Στόχος είναι να ενθαρρυνθεί η ανάπτυξη της ψηφιακής ευελιξίας τόσο στους κοινωνικούς λειτουργούς όσο και στους μελλοντικούς φοιτητές της κοινωνικής εργασίας, παρέχοντάς τους ένα εργαλείο για τον προβληματισμό και την προσαρμογή των πρακτικών τους σε ποικίλες και πολύπλοκες καταστάσεις.

Τέλος, και αυτό είναι ένα σημείο που είναι πολύ σημαντικό για εμάς, η αντιμετώπιση των ζητημάτων της αποϋλοποίησης και των κοινωνικών ανισοτήτων στο ψηφιακό περιβάλλον δεν μπορεί να γίνει χωρίς τεχνοκριτική ανάλυση και προσέγγιση των σχέσεων κυριαρχίας που λειτουργούν στις κοινωνίες μας. Αυτή η προσέγγιση αναδεικνύει τις ανισότητες και τις αδικίες που μπορεί να επιδεινωθούν από την κακώς ρυθμισμένη ανάπτυξη των ψηφιακών τεχνολογιών.

Η ανάπτυξη αυτών των τεχνολογιών στους διάφορους τομείς της καθημερινής και επαγγελματικής ζωής καθοδηγείται κυρίως από τις BIG TECHS, δηλαδή τις μεγάλες τεχνολογικές εταιρείες έντασης κεφαλαίου, που συχνά ασκούν ένα εικονικό μονοπώλιο στις ψηφιακές πλατφόρμες.

Η αυξανόμενη ψηφιοποίηση των κοινωνιών μας είναι πιθανό να ενισχύσει τις υφιστάμενες σχέσεις

κυριαρχίας, ιδίως ενθαρρύνοντας τη συγκέντρωση της εξουσίας στα χέρια



η συλλογή και η χρήση των προσωπικών δεδομένων των χρηστών εγείρει κρίσιμα ερωτήματα. Είναι πλέον αποδεκτό ότι ορισμένες πρακτικές που έχουν αναπτυχθεί από την BIG TECH μπορούν να ενισχύσουν τις ανισότητες όσον αφορά την προστασία της ιδιωτικής ζωής και των δεδομένων, δίνοντας στις εταιρείες μεγαλύτερο έλεγχο στη ζωή των ατόμων.

Ως εκ τούτου, κρίνεται αναγκαίο να ληφθούν υπόψη οι πολιτιστικές και πολιτικές διαστάσεις της ψηφιακής ανάπτυξης, ώστε να διασφαλιστεί ότι τα πρότυπα κυριαρχίας που ήδη υπάρχουν στην κοινωνία δεν αναπαράγονται, οδηγώντας στην υπερ-περιθωριοποίηση των κοινωνικά μειονεκτουσών ομάδων. Ενώ χαιρετίζουμε τις προσπάθειες που καταβάλλει η Ευρωπαϊκή Ένωση για τη ρύθμιση, ιδίως μέσω της του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων, φαίνεται ωστόσο σημαντικό να συνεχίσουν να ενισχύονται οι δημόσιες πολιτικές που εγγυώνται μια πραγματικά χωρίς αποκλεισμούς ψηφιακή ανάπτυξη.

Για να γίνει αυτό, αυτός ο οδηγός χρησιμοποιεί διάφορους κωδικούς από το παιχνίδι και τώρα θα εξηγήσουμε πώς λειτουργούν και τη μέθοδο στην οποία βασίζονται.

## ΈΝΑ ΠΑΙΧΝΪΔΙ ΓΙΑ ΣΥΛΛΟΓΙΚΗ ΣΚΕΨΗ

Η ομάδα των εταίρων που συμμετέχουν στο έργο αυτό γνωρίζει ότι, εκ πρώτης όψης, τα παιχνίδια μπορεί να φαίνονται ως ένας ασυνήθιστος ή παράξενος τρόπος για να κάνει μια ομάδα ανθρώπων να αμφισβητήσει τις επαγγελματικές πρακτικές της σε καταστάσεις που συχνά δεν είναι για γέλια. Λαμβάνοντας σοβαρά υπόψη τα ηθικά και επαγγελματικά διλήμματα που αντιμετωπίζουν οι κοινωνικών λειτουργών στις δραστηριότητές τους, επιλέξαμε να χρησιμοποιήσουμε ένα μέσο το οποίο, από πολλές απόψεις, μας φαίνεται να είναι ένα γόνιμο εργαλείο για την ενθάρρυνση της αμφισβήτησης και την εδραίωση μιας κοινής κατανόησης των θεμάτων. κλειδιά για την κατανόηση, ακόμη και στρατηγικές, για την ανάληψη ατομικής ή συλλογικής δράσης.

Ξεκινώντας από προβληματικές καταστάσεις που συνδέονται με την ψηφιακή ευελιξία, και για να θυμηθούμε τις δυσκολίες που συνδέονται με την αποϋλοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών και την ανάπτυξη της μη χρήσης των κοινωνικών δικαιωμάτων που προκαλείται από το πρόβλημα της πρόσβασης στις ηλεκτρονικές διοικητικές διαδικασίες, σκεφτήκαμε ότι θα ήταν ενδιαφέρον να χρησιμοποιήσουμε τα μέσα που προσφέρει το παιχνίδι: το τελευταίο αναπτύσσει και ενθαρρύνει, ή και στηρίζεται, στους δεσμούς συναδελφικότητας που είναι συνυφασμένοι με την ομαδική εργασία και στο πνεύμα καλοσύνης και σεβασμού των ιδεών του άλλου.

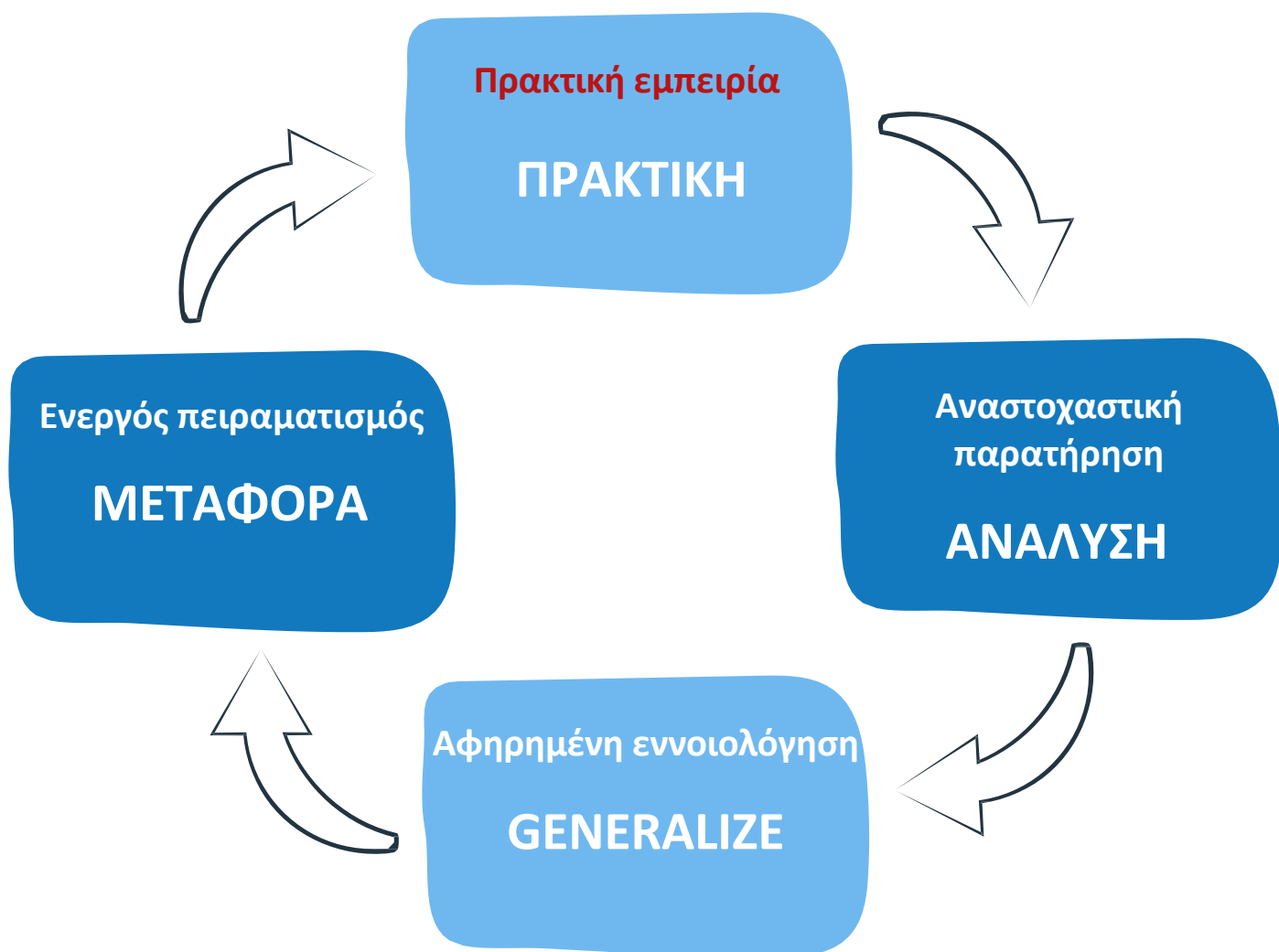
Η ενσωμάτωση της παιχνιδοποίησης στην εκπαίδευση, ή παιχνιδοποίηση-εκπαίδευση, βασίζεται στην ιδέα ότι τα παιχνίδια, πολύ περισσότερο από απλή ψυχαγωγία, μπορούν να αποτελέσουν ένα ισχυρό όχημα τη μάθηση.

Το Edutainment συνδυάζει στοιχεία παιχνιδιού με εκπαιδευτικούς στόχους, επιτρέποντας στους εκπαιδευόμενους να συμμετέχουν ενεργά στην εκπαιδευτική διαδικασία.

Προσφέροντας

Ως χώρος ελευθερίας και δημιουργικότητας, το παιχνίδι ενθαρρύνει τον πειραματισμό, την επίλυση προβλημάτων και τη βιωματική μάθηση. Σύμφωνα με το μοντέλο του Kolb, η μάθηση δομείται σε έναν κύκλο ο οποίος η συγκεκριμένη εμπειρία, η στοχαστική παρατήρηση, η αφηρημένη εννοιολόγηση και ο ενεργός πειραματισμός διαδέχονται ο ένας τον άλλον, ενισχύοντας την αφομοίωση της γνώσης. Με αυτόν τον τρόπο, η παιχνιδοποίηση όχι μόνο διεγείρει την προσοχή και τη συμμετοχή, αλλά δημιουργεί επίσης μαθησιακό περιβάλλον όπου τα λάθη γίνονται ευκαιρία προβληματισμού και βελτίωση. Επιπλέον, ενσωματώνοντας ρεαλιστικά σενάρια και ηθικά διλήμματα, το παιχνίδι δίνει τη δυνατότητα στους κοινωνικούς λειτουργούς να αναπτύξουν δεξιότητες κριτικής σκέψης και να μάθουν να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις.

την προσαρμογή σε σύνθετες καταστάσεις που αντιμετωπίζουν στην επαγγελματική τους πρακτική. Η παιχνιδοποίηση φαίνεται επομένως ιδιαίτερα κατάλληλη για την αντιμετώπιση των προκλήσεων της αποϋλοποίησης και της ψηφιακής ευελιξίας στην κοινωνική εργασία, μετατρέποντας θεωρητικές έννοιες σε συγκεκριμένες, διαδραστικές εμπειρίες.



Kolb, D. A. (1984). *Μάθηση την εμπειρία: ανάπτυξη πέρα από τη διαδικασία μάθησης*. Παρίσι: Les Éditions d'Organisation.

Σε αυτό το πλαίσιο, η χρήση των παιχνιδιών ως εργαλείο για τον προβληματισμό και την αμφισβήτηση των επαγγελματικών πρακτικών των κοινωνικών λειτουργών είναι πρωτίστως **θέμα παιχνιδιού ρόλων**: το παιχνίδι εμπλέκει τον παίκτη και την ομάδα στην προσομοίωση πραγματικών καταστάσεων που συνδέονται με το ψηφιακό χάσμα και τις επιπτώσεις της απούλοποίησης των δημόσιων υπηρεσιών. Αυτό συμβάλλει στην απομάκρυνση των παικτών/κοινωνικών λειτουργών από καταστάσεις βιώνουν στην πραγματικότητα σε καθημερινή βάση.

Οι τυπικές αυτές καταστάσεις, οι οποίες καταρτίζονται βάσει παρατηρήσεων στον αγωνιστικό χώρο, μπορούν να απηχούν τις πραγματικές υποστήριξης που βιώνουν οι , ενώ ταυτόχρονα παρέχουν μια αίσθηση απόστασης. Είναι λιγότερο συναισθηματικές από ό,τι αν μιλούσαμε για

παιχνίδι επιτρέπει στους κοινωνικούς λειτουργούς να βυθιστούν σε αυτά τα ζητήματα, να "προσποιούνται", ενώ αποδέχονται ότι οι καταστάσεις έχουν απήχηση μέσα τους, προκειμένου να τις κατανοήσουν καλύτερα. Το παιχνίδι επιτρέπει στους κοινωνικούς λειτουργούς να βυθιστούν σε αυτά τα ζητήματα, να "προσποιούνται", ενώ αποδέχονται ότι οι καταστάσεις συντονίζονται μέσα τους για να τις κατανοήσουν καλύτερα.

Δεύτερον, το παιχνίδι βασίζεται στη **συνεργασία μεταξύ των συναδέλφων** και μπορεί να ενθαρρύνει τη συνεργασία μεταξύ των κοινωνικών λειτουργών της ίδιας ομάδας. Γνωρίζουμε ότι οι ομάδες εργασίας στον τομέα της κοινωνικής δράσης δοκιμάζονται εδώ και πολλά χρόνια και ότι οι δεσμοί μεταξύ των επαγγελματιών μπορεί μερικές φορές να γίνουν τεταμένοι, γι' αυτό θέλουμε να αναπτύξουμε έναν χώρο διαλόγου και ανταλλαγής απόψεων για ένα κρίσιμο ζήτημα για την κοινωνική παρέμβαση, το οποίο συχνά προκαλεί ανησυχία. Το να βοηθήσουμε τους ανθρώπους να σκεφτούν από κοινού για πιθανές λύσεις και να μοιραστούν τις εμπειρίες και τις γνώσεις τους είναι ένα ισχυρό εργαλείο οικοδόμηση στρατηγικών δράσης και την αποκάλυψη ικανοτήτων δράσης που συχνά φαντάζονται για τους ανθρώπους που υποστηρίζουμε, αλλά ελάχιστα αναπτύσσονται και μάλλον ανεξερεύνητες από τους ίδιους τους κοινωνικούς λειτουργούς.

Τέλος, το παιχνίδι στοχεύει να θέσει τα ηθικά ζητήματα στο επίκεντρο του προβληματισμού. Χρησιμοποιώντας **καταστάσεις που βασίζονται σε προβλήματα ως αφετηρία**, το παιχνίδι φέρνει τους συμμετέχοντες αντιμέτωπους **με ηθικά διλήμματα** και δύσκολες επιλογές για την επίλυσή τους- μια απλή ερώτηση δεν απαιτεί απαραίτητα μια απλή απάντηση. Είναι επίσης ένας τρόπος να απομακρυνθούμε από κάποιες από τις αυτόματες απαντήσεις που μπορεί να μπούμε στον πειρασμό να , όπως το να παραπέμπουμε τους ανθρώπους σε έναν δημόσιο επιστολογράφο ή σε έναν ψηφιακό διαμεσολαβητή χωρίς να το σκεφτούμε, από συνήθεια ή βιασύνη.

Το παιχνίδι καλεί ομάδες ανθρώπων να επανεξετάσουν τους τρόπους με τους οποίους παρέχουν βοήθεια, σκέφτονται και ενεργούν σχέση με τα προβλήματα πρόσβασης στα κοινωνικά δικαιώματα στο διαδίκτυο, καλώντας τους να σκεφτούν κριτικά τις συνέπειες των πράξεών τους, με τη δυνατότητα να αμφισβητήσουν ή να αναδείξουν τις δικές τους πρακτικές με διαφορετικό τρόπο.

Το παιχνίδι διεγείρει επίσης τη δημιουργικότητα των κοινωνικών λειτουργών αξιοποιώντας τις ιδέες των άλλων μελών της ομάδας και, για μια φορά, τους τρόπους με οι συνάδελφοι



σκέφτονται και ενεργούν στην ίδια προβληματική κατάσταση.

Μέσω αυτού του οδηγού και του παιχνιδιού, ενθαρρύνουμε τις γυναίκες που εργάζονται στον τομέα να σκεφτούν κριτικά σχετικά με τη χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών, τον ρόλο τους και τον βαθμό ευθύνης τους. Με τον τρόπο αυτό, θα γεφυρώσουμε το χάσμα μεταξύ των προβληματικών καταστάσεων που θα πρέπει να συζητήσουν οι συμμετέχοντες στο παιχνίδι και των πηγών πληροφόρησης που θα τους βοηθήσουν να θέσουν τα πράγματα σε μια προοπτική (πηγές μέσων ενημέρωσης, σύνδεσμοι για εκπαιδευτικά βίντεο κ.λπ.).

Από τεχνοκριτική άποψη, πρέπει να λαμβάνουμε υπόψη το σύστημα αξιών και τις ειδικές ανάγκες των κοινωνικά ευάλωτων πληθυσμών, των οποίων τα δικαιώματα, η μοναδικότητα και η αξιοπρέπεια πρέπει να γίνονται σεβαστά με κάθε κόστος.

Αλλά η εφαρμογή και η ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών και των ψηφιακών εργαλείων, που φαίνεται να επιτρέπουν τη συστηματική αποϋλοποίηση των δεσμών μεταξύ των πολιτών και των φορέων που παρέχουν δημόσιες υπηρεσίες, λαμβάνουν κατ' ανάγκη υπόψη τα άτομα που βρίσκονται σε ευάλωτες κοινωνικές καταστάσεις; Είναι ζωτικής σημασίας να είμαστε πιο προσεκτικοί όσον αφορά τις πιθανές προκαταλήψεις που υπάρχουν στις ψηφιακές τεχνολογίες, καθώς οι αλγόριθμοι που χρησιμοποιούνται στα αυτοματοποιημένα συστήματα λήψης αποφάσεων, για παράδειγμα, δεν εγγυώνται πάντα τις αρχές της ισότητας και της κοινωνικής δικαιοσύνης. Μερικές φορές μάλιστα έρχονται σε αντίθεση με αυτές τις αρχές, ελέγχοντας ορισμένους πληθυσμούς που θεωρούνται ότι βρίσκονται σε πιο μειονεκτική θέση. Η δυνατότητα εντοπισμού πιθανών αρνητικών παραστάσεων που στοχεύουν σε μια συγκεκριμένη κατηγορία πληθυσμού σημαίνει ότι τα ψηφιακά εργαλεία που αναπτύσσονται μπορούν να διορθωθούν- η εμπιστοσύνη σε αυτά τα εργαλεία μπορεί να ενισχυθεί.

Σε αυτό βασιζόμαστε για να δημιουργήσουμε ένα ασφαλέστερο, πιο σεβαστό και πιο αποτελεσματικό διαδικτυακό περιβάλλον για όλους τους χρήστες.

Θα θέλαμε τώρα να σας ταξιδέψουμε για να ανακαλύψετε τη μέθοδο εφαρμογή όλων αυτών των αρχών και στόχων στην πράξη.



### Δημόσιο

Κοινωνικοί λειτουργοί ή φοιτητές κοινωνικής εργασίας

### Αριθμός παικτών

Ελάχιστο 2 παίκτες, συνιστώμενο μέγιστο 10 παίκτες

### Σκοπός του παιχνιδιού

> Έναρξη συλλογικού προβληματισμού σχετικά με τις ψηφιακές πρακτικές στην κοινωνική εργασία. Το παιχνίδι έχει σχεδιαστεί για να καθοδηγήσει τον προβληματισμό σχετικά με τα τέσσερα θέματα που περιγράφονται παραπάνω και σε τέσσερα επίπεδα: ατομικό, ομαδικό, οργανωτικό και πολιτικό. Οι παίκτες ελεύθεροι επιλέξουν το επίπεδο (τα επίπεδα) που επιθυμούν, καθώς και το θέμα (τα θέματα) μεταξύ των προτεινόμενων.

> Ανακαλύψτε πόρους πληροφόρησης και κατάρτισης

### Πώς να

Προτείνοντας μια μεθοδολογία, χρησιμοποιώντας τους κώδικες ενός παιχνιδιού, για την ενθάρρυνση της συζήτησης και του προβληματισμού σχετικά με τις επαγγελματικές πρακτικές σε σχέση με την ψηφιακή τεχνολογία.

Παρέχοντας πόρους για την υποστήριξη της συζήτησης, σκεφτείτε τρόπους βελτίωσης και επινοήστε δράσεις που πρέπει να αναληφθούν.

### Υλικό

> Κάρτες καταστάσεων

> Οδηγός, βλ. κεφάλαιο "Πόροι" (με πληροφορίες και συνδέσμους σε πόρους) και κεφάλαιο "Συστήματα" (με παρουσίαση των επιπέδων παρέμβασης)



Οι παίκτες ορίζουν έναν αφηγητή που δεν παίζει το παιχνίδι. Ο αφηγητής φροντίζει για την ομαλή διεξαγωγή των διαφόρων σταδίων, συντονίζει τις συζητήσεις και παρέχει πρόσθετες πληροφορίες από το παιχνίδι των πόρων του οδηγού.

### Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΑΦΗΓΗΤΗ

Η ατμόσφαιρα του παιχνιδιού θα εξαρτηθεί από τη συμμετοχή της. Χάρη σε αυτήν, οι παίκτες θα μπορούν να εκφραστούν και να μοιραστούν τις απόψεις και τις εμπειρίες τους σχετικά με ένα από τα τέσσερα θέματα. Ο αφηγητής είναι υπεύθυνος για τον χρόνο, μοιράζει τον λόγο, φροντίζει για την τήρηση των κανόνων του παιχνιδιού και διευκολύνει τους παίκτες να εκφραστούν. τη μετάβαση από το ένα στάδιο στο άλλο. Καθοδηγεί τη συζήτηση, συνοψίζει τις ανταλλαγές και κατευθύνει τους ανθρώπους σε πηγές.



**Συστάσεις:** διαβάστε τον οδηγό εκ των προτέρων.

Πρόσθετοι διδακτικοί πόροι είναι διαθέσιμοι στο διαδίκτυο μέσω [αυτού του συνδέσμου](#).



## Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΠΑΙΚΤΩΝ

Χρησιμοποιώντας ως αφετηρία μια προβληματική κατάσταση, οι παίκτες συζητούν τις επαγγελματικές τους πρακτικές και τις απόψεις τους σχετικά με συγκεκριμένα διλήμματα που συνδέονται με τη χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας στην κοινωνική εργασία. Το πνεύμα κάθε παίκτη είναι απαραίτητα επικοινωνιακό και καλοπροαίρετο. Από εκεί και πέρα, μπορέσουν να ρίξουν μια ματιά και να βιώσουν χρήσιμες και ειρηνικές συζητήσεις μεταξύ τους.

Στο τέλος των συζητήσεων, οι παίκτες μπορούν να προβληματιστούν σχετικά με τις πιθανές κατευθύνσεις δράσης σε διάφορα επίπεδα (ατομικό, ομαδικό, δομικό, πολιτικό). Αυτά περιλαμβάνουν να καθορίσουν συλλογικά τρόπους δράσης, ακόμη και να καταρτίσουν πλαίσια δράσης, τα οποία φαίνονται αποδεκτά από όλους.



## ΒΗΜΑ 1

Ο αφηγητής διαλέγει μία από τις "ΚΑΡΤΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ", διαβάζει την κατάσταση και καλεί τους παίκτες να αντιδράσουν σε αυτήν.



Για να διευκολύνετε τη σκέψη της κατάστασης και για την άνεση των συμμετεχόντων, σας συνιστούμε προβάλλετε την κατάσταση ή να εκτυπώσετε μερικά αντίγραφα για να τα μοιράσετε στους παίκτες.



Για να δημιουργήσετε τους δικούς σας "ΧΑΡΤΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ": δείτε το πρότυπο και τις συστάσεις [στις σελίδες 22-23](#).

## ΒΗΜΑ 2

Κατά τη διάρκεια αυτής της αρχικής συζήτησης, οι παίκτες εξηγούν με τη σειρά τους πώς ερμηνεύουν την αναφερόμενη κατάσταση, ποιες θεωρούν τις κύριες πτυχές της, τι τους προκαλεί η κατάσταση και ερωτήσεις έχουν ατομικά. Ο αφηγητής μπορεί να διευκολύνει τους παίκτες μιλώντας ενθαρρύνοντάς τους να πουν τους εξέπληξε ή τι τους ενδιέφερε ιδιαίτερα στην ιστορία.

Ο αφηγητής διασφαλίζει ότι όλοι οι συμμετέχοντες που το επιθυμούν έχουν ευκαιρία να μιλήσουν και να εκφραστούν χωρίς διακοπή ή κρίση.

### Σημείωση για τον αφηγητή

Μη διστάσετε να ρωτήσετε απευθείας τους παίκτες αν οι συζητήσεις γίνουν πολύ έντονες και να επαναδιατυπώσουν τις σκέψεις τους:

- > "Τι νομίζεις;"
- > "Τι ερωτήσεις κάνει στον εαυτό της η κοινωνική λειτουργός;"
- > "Ποιο(-α) πρόβλημα(-α) εγείρει η κατάσταση;"
- > "Πώς βλέπετε το πρόβλημα που εντοπίστηκε;"
- > "Ποια είναι τα ζητήματα σε αυτή την κατάσταση;"

### ΒΗΜΑ 3

Στόχος αυτού του σταδίου είναι να δώσει στους παίκτες τη δυνατότητα εμβαθύνουν τις γνώσεις και τις σκέψεις τους σχετικά με το εν λόγω θέμα, παρέχοντας πηγές που θα ενημερώσουν και θα διαφωτίσουν τη συζήτηση.

Οι πόροι είναι διαθέσιμοι στον παρόντα οδηγό. Ο αφηγητής μοιράζεται τις πληροφορίες φωναχτά με όλους τους παίκτες, δίνοντας τροφή για σκέψη και συζήτηση.

Αφού διαβάσουν τις πηγές που παρέχει ο αφηγητής, οι παίκτες αποφασίζουν αν επιθυμούν να συνεχίσουν το παιχνίδι και συζητούν τις πιθανές ενέργειες.

### ΒΗΜΑ 4


Στόχος αυτού του σταδίου είναι να μπορέσουν οι παίκτες τους τομείς εργασίας και τις κατευθύνσεις δράσης στην επαγγελματική τους πρακτική.

Ο αφηγητής παρουσιάζει το δίσκο των συστημάτων, εξηγώντας τα διάφορα επίπεδα: άτομο, ομάδα, οργανισμός/οργανισμός, εθνική πολιτική (ο δίσκος αυτός παρουσιάζεται μετά από αυτό το στάδιο).

Οι παίκτες κάνουν καταιγισμό ιδεών για δράση, χρησιμοποιώντας τα συστήματα προσδιορίσουν το επίπεδο που επηρεάζεται από κάθε πρόταση.



**Fin de la partie !**



Στο τέλος του παιχνιδιού, ένας εθελοντής μπορεί να συντάξει μια περίληψη των πιθανών τρόπων δράσης.

Ο δίσκος του περιγράφει και εξηγεί τα τέσσερα επίπεδα λήψης αποφάσεων:

- > Ατομικό
- > Ομάδα
- > Οργανισμός/ιδρυμα
- > Εθνική ή/και διεθνής πολιτική

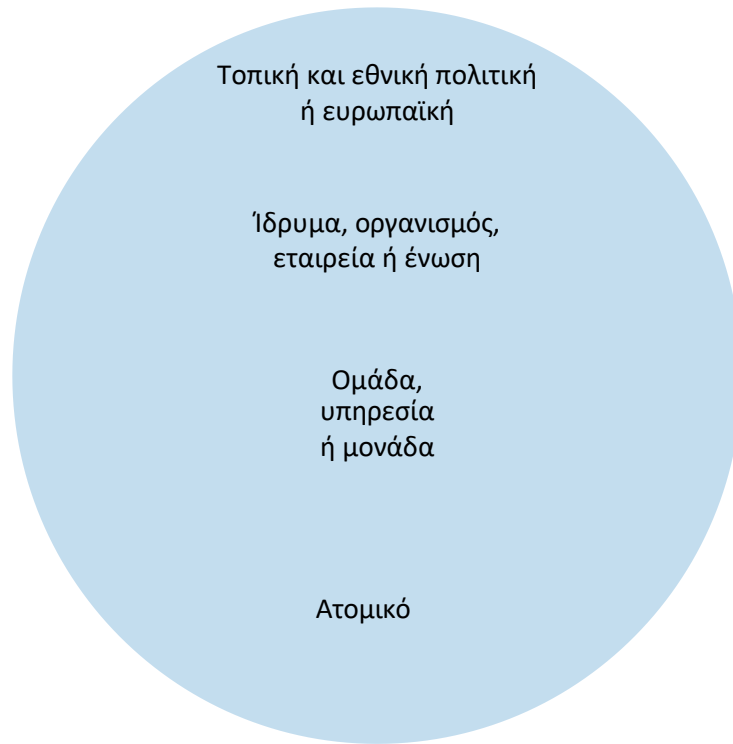
Παρέχει την ευκαιρία να προβληματιστούμε σχετικά με τις στρατηγικές που πρέπει να εφαρμοστούν τη στήριξη των κοινωνικά ευάλωτων ατόμων.

Όπως εξηγήθηκε στη φάση 1 του έργου, και όπως θα επαναληφθεί σε ορισμένα από τα εκπαιδευτικά βίντεο (που αντιστοιχούν στη φάση 3 του έργου DLIS), θέλαμε να προσαρμόσουμε το οικοσυστημικό μοντέλο του Urie Bronfenbrenner, που αναπτύχθηκε το 1979, σε ψηφιακές χρήσεις, εφόσον παρέχει καλύτερη κατανόηση των πολλαπλών επιπέδων επιρροής των ατόμων και των οργανισμών κοινωνικής εργασίας. Η ανάλυση αυτή μας επιτρέπει να εντοπίσουμε τα διάφορα επίπεδα αλληλεπίδρασης και να προσδιορίσουμε πού μπορούμε να δράσουμε αποτελεσματικά. Μας βοηθά επίσης να προσδιορίσουμε ποιος έχει τη δύναμη να ενεργεί σε κάθε επίπεδο και πώς μπορεί να κινητοποιηθεί αυτή η δύναμη.

Με αυτή την κατανόηση, το κοινωνικοτεχνικό πλαίσιο μπορεί να αποτελέσει αντικείμενο διαπραγμάτευσης σε συνεννόηση με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Είτε σε ατομικό, σχεσιακό, ομαδικό ή θεσμικό επίπεδο, είναι απαραίτητο να συμμετέχουν όλοι οι ενδιαφερόμενοι φορείς, προκειμένου να αναπτυχθούν αποτελεσματικές στρατηγικές σε κάθε επίπεδο για την υποστήριξη των ατόμων που βρίσκονται σε επισφαλείς καταστάσεις. Το επόμενο στάδιο θα περιλαμβάνει τη διασφάλιση του συντονισμού και της συνεργασίας μεταξύ των διαφόρων εμπλεκόμενων φορέων.

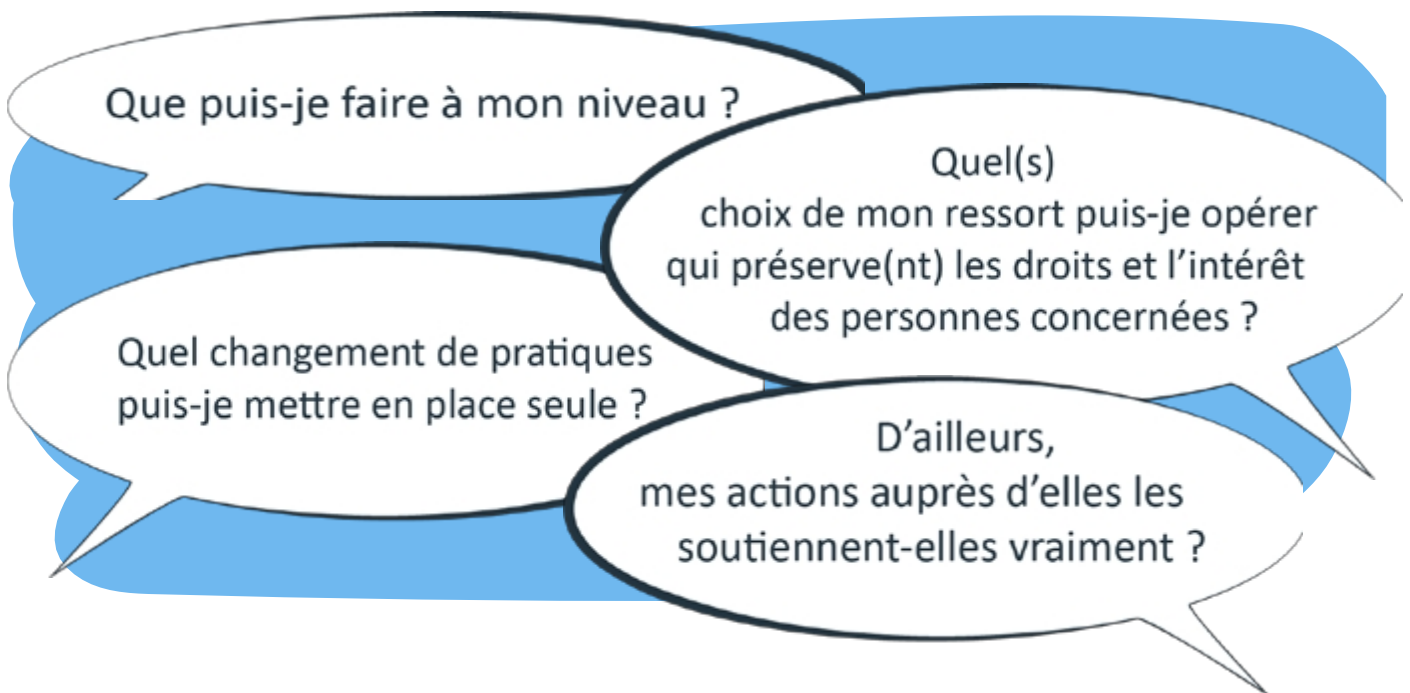
Παρακάτω, παρουσιάζουμε τον πίνακα συστημάτων για να δώσουμε μια καλύτερη εικόνα των τεσσάρων επιπέδων. Προτείνεται ο αφηγητής και οι συμμετέχοντες στο παιχνίδι να χρησιμοποιήσουν αυτόν τον πίνακα ως βάση για να φανταστούν δυνατότητες και προοπτικές δράσης.





## ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ ΓΙΑ ΚΆΘΕ ΕΠΊΠΕΔΟ

### Σε ατομικό επίπεδο



Σε ατομικό επίπεδο, ο στόχος είναι να εφαρμοστούν εξατομικευμένες στρατηγικές υποστήριξης για κάθε κοινωνικά ευάλωτο άτομο, λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαίτερες ανάγκες του κάθε ατόμου, ώστε να μπορέσει βελτιώσει τις συνθήκες διαβίωσής του και τις ευκαιρίες κοινωνικής χειραφέτησης.

Que pouvons-nous faire à notre niveau ?

Quel changement collectif de pratiques professionnelles nous semble souhaitable et pouvons-nous mettre en place au niveau de notre équipe/service/unité ?

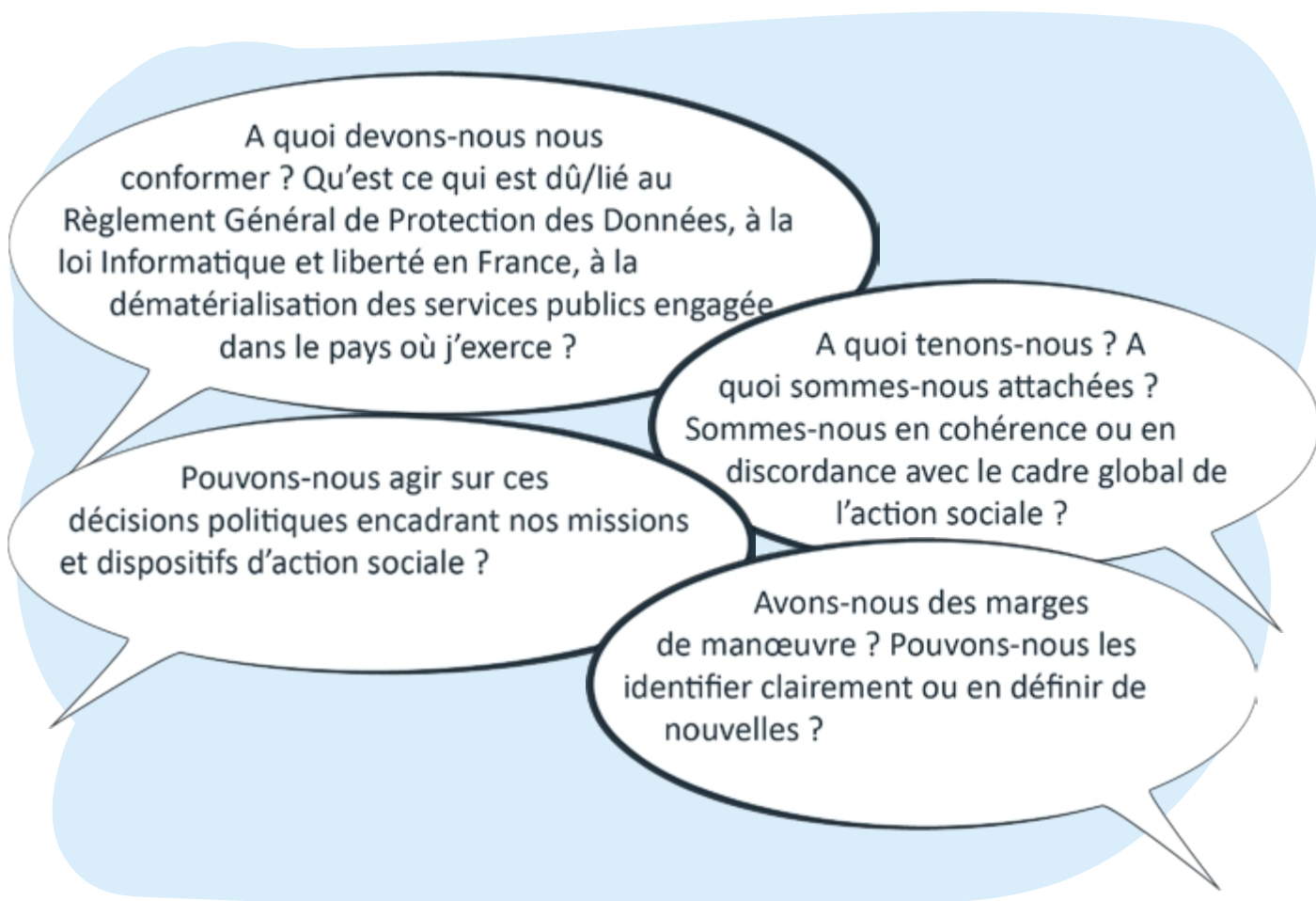
Avons-nous la possibilité d'amorcer des changements de procédures, de formats, de façons d'aborder les questions et d'options de résolution avec les personnes concernées ?

Εδώ, πρέπει να σκεφτούμε τρόπους συνεργασίας και συντονισμού μεταξύ των διαφόρων φορέων που εμπλέκονται στην αντιμετώπιση των συμφερόντων και των αναγκών του ενδιαφερόμενου κοινού. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει τακτικές συναντήσεις, ανταλλαγή πληροφοριών, ατομική ή κοινή εκπαίδευση. Είναι σημαντικό κάθε μέλος της ομάδας να συμμετέχει και να κινητοποιείται για να διασφαλιστεί η αποτελεσματική φροντίδα των ανθρώπων που ζουν στο περιθώριο της κοινωνίας.

Quel(s) changement(s)  
de pratiques, de procédures, de  
processus, pourraient être mis en place au  
niveau de la structure ?

Quelles informations  
devrions-nous remonter à la hiérarchie  
pour cela ?

Αυτό μπορεί να αποτελέσει την αφετηρία για την αμφισβήτηση των πολιτικών, των αρχών δράσης, της θεσμικής λογικής και των πρακτικών που εμποδίζουν ή προωθούν την υποστήριξη των ενδιαφερόμενων ατόμων. Τα κλειδιά για την επίλυση του προβλήματος ή την παροχή ευκαιριών για δράση θα μπορούσαν να είναι η εισαγωγή συγκεκριμένων μέτρων, η ενίσχυση των σχέσεων εταιρικής σχέσης με μια συγκεκριμένη οργάνωση ή η ευαισθητοποίηση του κοινού για μια συγκεκριμένη πτυχή, με παράλληλη παρακολούθηση της δέσμευσης της οργάνωσης ή του θεσμικού οργάνου στην προσέγγιση και στην εισαγωγή συγκεκριμένων μέτρων.



Αυτό περιλαμβάνει την παρακολούθηση κοινωνικών μέτρων και πολιτικών που σχετίζονται στενά ή εξ αποστάσεως με την ψηφιακή τεχνολογία και ευνοούν ή έχουν αρνητικό αντίκτυπο στα άτομα που πλήττονται από το ψηφιακό χάσμα. Η ανάδειξη της πραγματικότητας επί τόπου και ο εντοπισμός πιθανών αναμεταδόσεων για την αμφισβήτηση του νομοθέτη μπορεί να έχει αποφασιστικό αντίκτυπο σε ορισμένες αποφάσεις που λαμβάνονται, ώστε να διασφαλίζεται ότι εγγυώνται τα συμφέροντα και τις ανάγκες των πιο ευάλωτων ατόμων στις κοινωνίες μας.

## ΈΝΑ ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΤΕΙ ΣΕ ΌΛΟΥΣ: ΑΠΌ ΕΣΆΣ ΕΞΑΡΤΆΤΑΙ!

Ο οδηγός του ανήκει σε εσάς. Έχει σχεδιαστεί για να είναι ανοιχτός, ώστε ο καθένας να μπορεί να τον κάνει δικό του και να τον προσαρμόσει. Μη διστάσετε να τον εμπλουτίσετε με τις δικές σας καταστάσεις και πηγές στο ψηφιακή κοινωνική εργασία.



### Συστάσεις για την κατάρτιση "ΧΑΡΤΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ" :

1

Δώστε προτεραιότητα σε σύντομες, απλές καταστάσεις

2

Συνοψίστε συνοπτικά την κατάσταση:

> Εμπλεκόμενοι :

*Παράδειγμα: ένας κοινωνικός λειτουργός σε έναν ξενώνα βλέπει τη Mathilde B.*

Αποφύγετε να δώσετε πολλές λεπτομέρειες για τα εμπλεκόμενα άτομα (ηλικία, οικογενειακή κατάσταση κ.λπ.) που δεν είναι απολύτως σχετικές με την κατάσταση. Αυτό ενέχει τον κίνδυνο να πνίξει τον αναγνώστη.

> Η συγκεκριμένη κατάσταση: επικεντρωθείτε σε μια πτυχή, δεν χρειάζεται περιγράψετε ολόκληρο το πακέτο υποστήριξης.

*Για παράδειγμα: στο τέλος της ημέρας, η εκπαιδευτικός στέλνει στον συνάδελφό της στη νυχτερινή βάρδια μια σύνοψη της ημέρας στο WhatsApp.*

> Κλείστε με μερικές ερωτήσεις: είναι να επισημάνετε στους συμμετέχοντες τι θα μπορούσε να συζητηθεί σε σχέση με τις πρακτικές που περιγράφονται στην κατάσταση. Στόχος είναι να ξεκινήσει μια συζήτηση μεταξύ των συμμετεχόντων.

Στην επόμενη σελίδα, θα βρείτε ένα δείγμα "ΚΑΡΤΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ". Μπορείτε επίσης να το ανοίξετε μόνοι [σας κάνοντας κλικ εδώ](#) για να το κατεβάσετε ή/και να το εκτυπώσετε.





## ΧΑΡΤΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ



Εξηγήστε την κατάσταση:

Ερωτήσεις για συζήτηση :



Οι καταστάσεις αυτές, γραμμένες από πολλά χέρια, είναι ο καρπός των εμπειριών των Κοινωνικών Λειτουργών στις χώρες που συμμετέχουν στο πρόγραμμα DLIS: Βέλγιο, Γαλλία, Ελλάδα και Ιταλία.

Ρουμανία. και προέρχονται από διαφορετικά εθνικά πλαίσια, τα ζητήματα που αφορούν την ψηφιακή τεχνολογία, την επαγγελματική στάση, την ευθύνη και τη δεοντολογία διατρέχουν όλα τα κοινωνικά πλαίσια και την υποστήριξη. Μπορείτε επίσης να κατεβάσετε ή/και να εκτυπώσετε αυτές τις κάρτες [σε αυτό το αρχείο](#)





## ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ 1



### ΣΥΛΛΟΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ, ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΕΛΑΧΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Ένας κοινωνικός λειτουργός συναντά την Camille P. για να τη βοηθήσει να συμπληρώσει μια αίτηση για κοινωνική στέγαση.

Κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, συγκέντρωσε πληροφορίες που δεν αφορούσαν αυστηρά την αίτηση στέγασης, αλλά έδιναν μια ευρύτερη εικόνα της κοινωνικής κατάστασης της Camille P. και της οικογένειάς της (χρόνια ασθένεια, βία). Σκέφτεται συγκεκριμένα να υποβάλει αίτηση για επίδομα και ορισμένες από αυτές τις πληροφορίες θα είναι χρήσιμες για τη συμπλήρωση της αίτησης στο μέλλον.

- > Έχει το δικαίωμα;
- > Πρέπει να συλλέγει μόνο τα δεδομένα που είναι απαραίτητα για τη διαδικασία που συμφωνήθηκε μεταξύ του επαγγελματία και του υποκειμένου των δεδομένων;
  - > Πώς μπορούμε να συμβιβάσουμε τη συνολική εκτίμηση της κατάστασης του ατόμου, το αίτημά του και συμμόρφωση με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (RGPD);
  - > Τι πρέπει να γίνει με τις πληροφορίες που δεν είναι απαραίτητες αλλά τις οποίες το υποκείμενο των δεδομένων παρέχει οικειοθελώς;





## ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ 2



### ΣΥΛΛΟΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ, ΣΥΓΚΑΤΑΘΕΣΗ

Ένας κοινωνικός λειτουργός πολλαπλών ειδικοτήτων επισκέπτεται τον Matthieu για να υποβάλει αίτηση για οικονομική βοήθεια. Είναι άνεργος και δυσκολεύεται να πληρώσει το νοίκι του. Ο κοινωνικός λειτουργός τον βοηθάει με την αίτησή του και εισάγει τα διάφορα στοιχεία της κοινωνικής κατάστασης του Matthieu στο λογισμικό των κοινωνικών υπηρεσιών (στοιχεία επικοινωνίας, διεύθυνση, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, εισόδημα, κατάσταση απασχόλησης). Λίγους μήνες αργότερα, ο Matthieu λαμβάνει ένα γραπτό μήνυμα από το τμήμα κοινωνικών υπηρεσιών που τον προσκαλεί σε ένα εργαστήριο με θέμα την "επαναδραστηριοποίηση και την αυτοπεποίθηση". Το ίδιο γραπτό μήνυμα εστάλη σε όλα τα άτομα που είχαν παρακολουθήσει την κοινωνική υπηρεσία, τα οποία ήταν και απομονωμένα και άνεργα για 6 μήνες.

Ο Matthieu εξεπλάγη πολύ, καθώς δεν είχε ζητήσει τίποτα, και επικοινωνήσει με την κοινωνική λειτουργό για να εκφράσει τη δυσαρέσκειά του.

> Θα έπρεπε ο βοηθός της κοινωνικής υπηρεσίας να πει στον Matthieu ότι μπορεί να επικοινωνήσει ξανά μαζί του η κοινωνική υπηρεσία; Με κίνδυνο να τρομάξει τον χρήστη;

> Θα έπρεπε να του είχε πει αποθηκεύονται τα δεδομένα που συλλέγονται; (πού; διάρκεια; διαγραφή; χρήση;)







## ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ 3



### ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Οι διακοπές είναι σχεδόν εδώ! Η Ανν, κοινωνική λειτουργός, εκμεταλλεύεται την τελευταία της μέρα για να ταξινομήσει τους φακέλους της και να τακτοποιήσει το γραφείο της. Αναρωτιέται τι να κάνει με τα προσωπικά στοιχεία των χρηστών των υπηρεσιών των οποίων η υποστήριξη έχει λήξει.

- > Να τα αρχειοθετήσετε; Εάν ναι: πώς, πού και για πόσο χρονικό διάστημα;
- > Να τα διαγράψετε από τον υπολογιστή;
- > Πετάτε τα χάρτινα έγγραφα στο καλάθι απορριμμάτων του γραφείου σας;
- > Να τα καταστρέψετε πριν τα πετάξετε;







## ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ 4

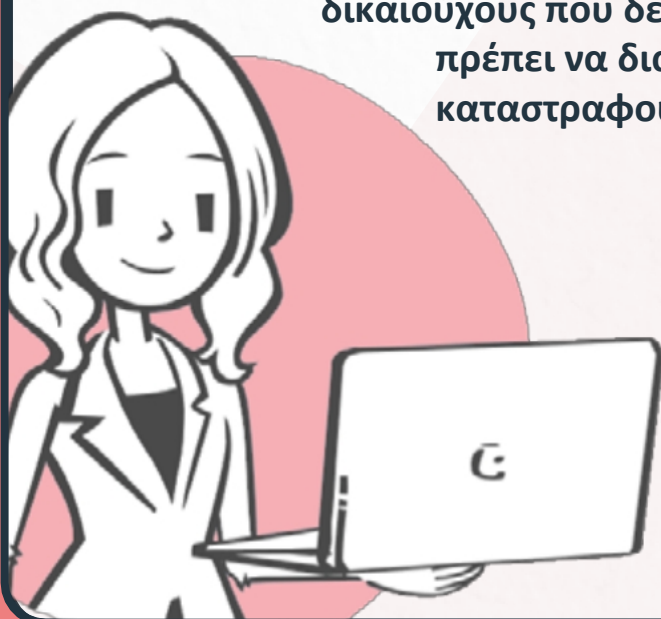


### ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Μια κοινωνική λειτουργός που εργάζεται σε κέντρο αξιολόγησης παιδιών και εφήβων με αναπτυξιακές και συμπεριφορικές διαταραχές χρησιμοποιεί το αρχείο πελατών που είναι αποθηκευμένο στον κεντρικό υπολογιστή του τμήματός της. Σε αυτό το κέντρο, οι επισκέψεις αξιολόγησης και επαναξιολόγησης πραγματοποιούνται συχνά μετά από μερικά χρόνια, καθώς η ανάπτυξη του παιδιού ή του εφήβου εξελίσσεται.

Σύμφωνα με τους ισχύοντες κανονισμούς, τα δεδομένα των δικαιούχων πρέπει να καταστρέφονται μετά από 5 έτη. Όταν αναζήτησε τον ηλεκτρονικό φάκελο του δικαιούχου, δεν μπόρεσε να βρει τις πληροφορίες.

- > Πού μπορεί να απευθυνθεί ο βοηθός κοινωνικών υπηρεσιών για πληροφορίες;
- > Είναι δυνατόν να κρατήσετε αντίγραφο του έντυπου φακέλου; Είναι δυνατή η διαγραφή του ηλεκτρονικού φακέλου;
- > Διαθέτει το κέντρο διαδικασίες; Υπάρχει σύστημα που έχει δημιουργήσει το κέντρο για τα αρχεία των δικαιούχους που δεν είναι πλέον ενεργοί αλλά πρέπει να διατηρηθούν έως ότου καταστραφούν





## ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ 5



### ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Η Valérie, κοινωνική λειτουργός, διατηρεί στο ντουλάπι της (το οποίο κλειδώνει) φακέλους με προσωπικές σημειώσεις για ορισμένα κοινωνικά θέματα.

οικογένειες που αναφέρθηκαν στις κοινωνικές υπηρεσίες για παιδική κακοποίηση. Αναρωτήθηκε αν θα έπρεπε να λάβει πρόσθετα μέτρα για να καταστήσει αυτό το είδος των υποθέσεων πιο ασφαλές.

- > Υπάρχουν πρότυπα ασφαλείας για την αποθήκευση δεδομένα;
- > Πού μπορεί να βρει τις πληροφορίες; Ποιον μπορεί να ρωτήσει; συμβουλές;
- > Τι είδους μέτρα θα μπορούσε να λάβει η Valérie για να διασφαλίσει ότι τα αρχεία που περιέχουν προσωπικά δεδομένα δεν είναι προσβάσιμα σε όσο το δυνατόν περισσότερους ανθρώπους;





## ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ 6



### ΕΥΑΙΣΘΗΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ

Ένας υπεύθυνος νεολαίας σε ένα κοινοτικό κέντρο οργανώνει δραστηριότητες με τις τοπικές οικογένειες για να ενισχύσει τους κοινωνικούς δεσμούς με τους κατοίκους. μιας από αυτές τις δραστηριότητες, μια γυναίκα της μίλησε για τη μετανάστευσή της. Είχε εγκαταλείψει τη χώρα καταγωγής της επειδή φοβόταν μήπως συλληφθεί, όπως και αρκετοί άλλοι μετανάστες μέλη του σωματίου της. Αυτή είναι η πρώτη φορά που μας το εκμυστηρεύεται- μέχρι τώρα, παρακολουθούσε δραστηριότητες αλλά ήταν κλεισμένη στον της. Ο οικοδεσπότης πιστεύει ότι θα μπορούσε ίσως να επωφεληθεί από την προστασία, η οποία θα της επέτρεπε να σταθεροποιήσει την κατάστασή της. Καθώς τα δεδομένα ήταν ευαίσθητα, ο επαγγελματίας αναρωτήθηκε τι προφυλάξεις έπρεπε να λάβει.

- > Ποιες διαδικασίες εφαρμόζει ο οργανισμός σας;
- > Ποιες πληροφορίες πρέπει να περιλαμβάνονται στον φάκελο;
- > Μπορεί να συλλέξει τις απαραίτητες πληροφορίες;
- > Θα πρέπει να τον παραπέμψει σε κατάλληλη δομή, με τον κίνδυνο ότι η νεαρή γυναίκα δεν πάει;
- > Πώς διαβιβάζετε τις πληροφορίες που συλλέγετε στην ένωση;





## ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ 7



### ΕΥΑΙΣΘΗΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ

Ένας κοινωνικός λειτουργός πήρε συνέντευξη από την Karine για να τη βοηθήσει να συμπληρώσει μια αίτηση στέγασης. Κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, η Karine ανέφερε την κατάσταση της υγείας της και το γεγονός ότι από μια χρόνια παθολογία που τακτική φροντίδα και την κάνει αρκετά κουρασμένη. Αυτός είναι ένας σημαντικός παράγοντας που πρέπει να ληφθεί υπόψη κατά την εξέταση της πρόσβασης σε κατοικία κατάλληλη για την κατάστασή της. Καθώς πρόκειται για ευαίσθητα δεδομένα, ο κοινωνικός λειτουργός ρώτησε ποιες προφυλάξεις πρέπει να ληφθούν.

- > Ποιες διαδικασίες εφαρμόζει ο οργανισμός σας;
- > Ποιες πληροφορίες πρέπει να καταγράψετε στο ψηφιακό σας αρχείο;
- > Ποιος έχει πρόσβαση στο ψηφιακό αρχείο;
- > Μπορεί να προσδιορίσει την παθολογία; Ή μόνο το σχετικές και χρήσιμες συνέπειες για την υπόθεση;
- > Ποιες πληροφορίες μπορεί να διαβιβάσει στους εταίρους της και υπό ποιες προϋποθέσεις ή/και με ποια μορφή;







## ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ 8



### ΕΥΑΙΣΘΗΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ

Ο κοινωνικός λειτουργός λαμβάνει γραπτή αίτηση από τη Μαρία για τη συνέχιση του μέτρου ειδικής προστασίας μετά τη συμπλήρωση της ηλικίας των 18 ετών (αίτηση για σύμβαση νεαρής ηλικίας στη Γαλλία). Προκειμένου να της υπενθυμιστεί το πλαίσιο του μέτρου και ο τρόπος λειτουργίας του, η Μαρία ενημερώνεται για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις της, με περιγραφή ιδίως του πλαισίου κοινωνικής υποστήριξης που θα συνδεθεί με αυτό (σχεδιασμός και παροχή υπηρεσιών τύπου κατοικίας). Καταρτίστηκε εξατομικευμένο σχέδιο προστασίας, στο οποίο αναφέρεται το είδος και η συχνότητα της παρακολούθησης, καθώς και περιοδική επανεκτίμηση της προόδου που έχει σημειωθεί, των αποφάσεων και των προτεινόμενων εξειδικευμένων παρεμβάσεων, καθώς και της διάρκειας της σύμβασης της Μαρίας με την εν λόγω υπηρεσία.

- > Έχει ο κοινωνικός λειτουργός το δικαίωμα να γνωρίζει τα προσωπικά στοιχεία του υποστηριζόμενου προσώπου και να τα καταχωρίζει σε άυλο κοινωνικό φάκελο;
  - > Δικαιούται ο κοινωνικός λειτουργός να ελέγχει την ακρίβεια των πληροφοριών που λαμβάνει από τον δικαιούχο
    - > Είναι σε θέση να χρησιμοποιεί δεδομένα (ανωνυμοποιημένα για τους σκοπούς της ανάπτυξης στατιστικά στοιχεία για τη διατήρηση της δεδομένα με σκοπό την ανάπτυξη υπηρεσιών προσαρμοσμένη στις ανάγκες που έχουν εντοπιστεί;
    - > Ποιες προσωπικές πληροφορίες επιτρέπεται να συλλέγουν οι κοινωνικές υπηρεσίες;
    - > Ποιος τύπος και ποιο επίπεδο πληροφόρησης είναι ο καταλληλότερος για τον δικαιούχο, ενημερώνοντάς τον για τους επαγγελματίες που θα έχουν τη μεγαλύτερη επιρροή στη ζωή του;
- πρόσβαση στον προσωπικό του φάκελο;







## ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ 9



### ΕΥΑΙΣΘΗΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ

Η Andrea, κοινωνική λειτουργός σε κέντρο φιλοξενίας ανηλίκων, προσεγγίστηκε από τον εκπρόσωπο μιας πολυεθνικής εταιρείας που ήθελε να στηρίξει τους νέους του κέντρου δίνοντάς τους δώρα με τη μορφή ειδών υγιεινής και ρουχισμού. Στο πλαίσιο αυτής της χορηγικής δραστηριότητας, η εταιρεία θα ήθελε η κοινωνική λειτουργός να συμφωνήσει με τη δημοσίευση στον Τύπο φωτογραφιών από τις δραστηριότητες που πραγματοποιούνται στο κέντρο, καθώς και πληροφοριών σχετικά με την ηλικία των παιδιών.

- > Είναι δυνατές οι δραστηριότητες τύπου χορηγίας από ιδιωτικές εμπορικές εταιρείες στο πλαίσιο ενός εκπαιδευτικού κέντρου για ανηλίκους
- > Ποιες ερωτήσεις έχετε σχετικά με τη διάδοση των προσωπικών δεδομένων; όσον αφορά τα δικαιώματα εικόνας ;





## ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ 10



### ΕΥΑΙΣΘΗΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ

Η Μιρούνα, ένα κοινωνικά ευάλωτο άτομο, ήθελε να υποβάλει αίτηση για βοήθεια θέρμανσης για το χειμώνα. Ο κοινωνικός λειτουργός που τη βοήθησε να συμπληρώσει την αίτηση την ενημέρωσε ότι, στο πλαίσιο της αίτησης, έπρεπε επίσης να συμπληρώσει μια συμφωνία για την επεξεργασία δεδομένων. Το έγγραφο αυτό πρέπει να υπογραφεί πριν από τη διεκπεραίωση της αίτησης.

- > Ποιες είναι οι συνέπειες της άρνησης συμπλήρωσης αυτού του εντύπου; έγγραφο;
- > Πρέπει και μπορεί ο κοινωνικός λειτουργός να αφιερώνει συστηματικά χρόνο για να εξηγήει τον τρόπο επεξεργασίας και χρήσης των δεδομένων; Ποιους κινδύνους διατρέχει αν δεν το πράξει λόγω παράλειψης ή έλλειψης χρόνου;





# ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ 1



## ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΑΠΟΣΥΝΔΕΣΗΣ

Η κ. Δ. είναι κοινωνική λειτουργός που εργάζεται σε κέντρο κοινωνικής δράσης. Έχει μεγάλο φόρτο εργασίας και συχνά πρέπει να αντιμετωπίσει καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, όπως περιπτώσεις ενδοοικογενειακής βίας, επικείμενες εξώσεις και επείγουσες ανάγκες στέγασης. Στις 19:00 το απόγευμα μιας Παρασκευής, η κ. Δ. είχε ολοκληρώσει τη δουλειά της ημέρας, επιστρέφει στο σπίτι. Στις 8 το βράδυ, δέχτηκε μια κλήση στο τηλέφωνο της εργασίας της από μια οικογένεια που βρισκόταν σε απόγνωση επειδή μόλις είχαν ειδοποίηση έξωσης με άμεση ισχύ για το πρωί της Δευτέρας (φωνητικό μήνυμα).

- > Θα πρέπει να καλέσει την οικογένεια πίσω για να τους σώσει έξωση το πρωί της Δευτέρας;
- > Θα πρέπει να επικοινωνήσει με ενώσεις και νομικές υπηρεσίες για να βρει λύση;
- > Έχουμε το δικαίωμα να αποσυνδεθούμε σε αυτή την περίπτωση;





## ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ 2



### ΝΑ ΑΝΑΚΑΛΨΕΤΕ ΤΙΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΣΤΟΝ ΨΗΦΙΑΚΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ

Σε ένα απομονωμένο νησί με πληθυσμό 2.500 κατοίκων, η Νικόλ, βοηθός κοινωνικών υπηρεσιών σε ένα κοινοτικό κέντρο, πρέπει να ανανεώσει μια εφαρμογή ιατρικής περίθαλψης, επιτρέποντας σε έναν χρήστη να έχει πρόσβαση σε πόρους. Το δίκτυο επικοινωνιών και το διαδίκτυο δυσλειτουργούν τακτικά, ενώ η απόσταση από τις αστικές υποδομές περιπλέκει τις διοικητικές διαδικασίες για τους κατοίκους του νησιού.

- > Πώς μπορεί η Nicole να ξεπεράσει αυτό το γεωγραφικό εμπόδιο;
- > Τι θα μπορούσε να γίνει για να βελτιωθεί η πρόσβαση των κατοίκων του νησιού βασικές υπηρεσίες;
- > Πώς μπορεί να βελτιωθεί το δίκτυο επικοινωνίας; Ποιον θα μπορούσε να ειδοποιήσει ο κοινωνικός λειτουργός για τις δυσκολίες της;







## ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ 3



### ΠΡΟΠΟΝΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ

Μια κοινωνική λειτουργός που εργάζεται σε ένα κοινοτικό κέντρο στέλνει συχνά μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στα άτομα που συνοδεύει για να κλείσει ραντεβού ή για να τα ενημερώσει για την πρόοδο μιας αίτησης. Ορισμένοι αυτούς δεν ταξινομούν ή αδειάζουν τα εισερχόμενά τους, με αποτέλεσμα να μην φτάνουν σε αυτούς τα νέα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Ο κοινωνικός λειτουργός δεν λαμβάνει καμία απάντηση από τους ενδιαφερόμενους δικαιούχους, με αποτέλεσμα να συσσωρεύονται υποθέσεις.

- > Πώς να εντοπίζετε και να προλαμβάνετε τους δικαιούχους που ανησυχείτε;
- > Ποια τεχνική υποστήριξη θα μπορούσε να τεθεί σε εφαρμογή για να βοηθήσει τον κοινωνικό λειτουργό και τους χρήστες με τα ψηφιακά τους προβλήματα;
- > Έχει ο κοινωνικός λειτουργός άλλα μέσα επικοινωνίας μαζί σας; εναλλακτικά μέσα επικοινωνίας να μείνουν αδιάβαστα ή αναπάντητα;

- > Πώς ενημερώνονται οι χρήστες για τη σημασία της συντήρησης του κουτιού τους;

αλληλογραφία με αποθηκευτικό χώρο  
Αρκετά;

- > Ποιες άλλες πλατφόρμες επικοινωνίας θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν για να μειωθεί η εξάρτηση από το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο;





Netiquettes: για τη δεοντολογική χρήση των ψηφιακών  
κοινωνικών δικτύων



## ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ 1



### ΦΟΡΕΙΣ ΚΑΙ ΡΟΛΟΙ ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ

Ένας κοινωνικός λειτουργός σε κέντρο γενικής βοήθειας του κράτους (δημόσια υπηρεσία) επικοινωνεί με τους δικαιούχους μέσω της εφαρμογής WhatsApp. Στέλνει τακτικά επίσημα έγγραφα για να μεταφέρει τις πληροφορίες τους. Αυτή η πρακτική σχεδόν ενθαρρύνεται από τους προϊσταμένους τους, καθώς το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο δεν λειτουργεί με μια ολόκληρη κατηγορία του πληθυσμού, καθώς είναι πολύ περίπλοκο στη χρήση του. Σε καθημερινή βάση, το Whatsapp αποδεικνύεται πιο αποτελεσματικό.

- > Έχουν οι διάφοροι παίκτες το ίδιο επίπεδο εμπειρογνωμοσύνης; ευθύνη;
  - > Ποιος έλαβε τις αποφάσεις σχετικά με τη χρήση αυτού του κοινωνικού δικτύου;
  - > Ποια είναι τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα αυτού του τύπου δικτύου;
- για αυτό το είδος επικοινωνίας;





## ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ 2



### ΦΟΡΕΙΣ ΚΑΙ ΡΟΛΟΙ ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ

Σε ένα κέντρο που απευθύνεται σε νέους ηλικίας 12-18 ετών, ο εκπαιδευτικός και οι νέοι επικοινωνούν με προσωπικά μηνύματα μέσω της εφαρμογής Instagram.

Χρησιμοποιώντας αυτό το μέσο επικοινωνίας, οι νέοι στέλνουν μηνύματα απευθείας στον προσωπικό λογαριασμό του δασκάλου για μια σειρά από πράγματα (αιτήματα για πληροφορίες, πληροφορίες για δραστηριότητες, τι πρέπει να κάνουν για ορισμένα θέματα). Μια μέρα, ενώ η εκπαιδευτικός βρισκόταν σε διακοπές, έλαβε ένα μήνυμα από μια νεαρή που έλεγε ότι δεν άντεχε άλλο, ότι σκεφτόταν να αποστεωθεί. Ήθελε πραγματικά να δώσει τέλος σε όλα αυτά.

- > Είναι ο εκπαιδευτικός επαγγελματικά υπεύθυνος;
  - > Ο διαχωρισμός μεταξύ επαγγελματικής και ιδιωτικής ζωής στα κοινωνικά δίκτυα είναι-

Σκέφτεται;

- > Υπάρχει ένα πλαίσιο αναφοράς εντός του ιδρύματος και σε παγκόσμιο επίπεδο;

που εγγυάται τη διάκριση μεταξύ των δύο σφαιρών;

- > Τι θα μπορούσε ο εκπαιδευτικός να είχε θέσει σε εφαρμογή εκ των προτέρων;



## Netiquettes: για τη δεοντολογική χρήση των ψηφιακών κοινωνικών δικτύων



### ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ 3



#### ΝΕΤΙQUETTE

Σε ένα ίδρυμα φιλοξενίας ατόμων με αναπηρία, έχει δημιουργηθεί ένα πλήθος διαύλων επικοινωνίας. Ένας λογαριασμός στο Facebook, μια σελίδα στο διαδίκτυο, μια σελίδα στο Instagram και πολλές ξεχωριστές ομάδες messenger για ανταλλαγές μεταξύ των επαγγελματιών, με τους εταίρους και με τους ωφελούμενους (οι οποίοι είναι πολύ πρόθυμοι να επικοινωνούν χρησιμοποιώντας τα κοινωνικά δίκτυα). Αυτά τα εργαλεία επιτρέπουν στους συναδέλφους να επικοινωνούν μεταξύ τους και να στέλνουν ο ένας στον άλλον καθημερινές ενημερώσεις για τη ζωή στο κέντρο.

Μπορούν επίσης να χρησιμοποιηθούν με τις οικογένειες για την αποστολή φωτογραφιών από τις δραστηριότητες με τους κατοίκους, με το ευρύ κοινό για την ευαισθητοποίηση του δυναμισμού του Κέντρου και με τους κατοίκους για μια ομάδα για τη διάδοση αστείων και ανέκδοτων. Ωστόσο, οι επαγγελματίες (κοινωνικοί λειτουργοί και παιδαγωγοί) βρίσκονται κάπως σε αμηχανία όταν πρόκειται να διαχειριστούν αυτά τα ποικίλα εργαλεία και τις χρήσεις τους.

> Είναι καλή ιδέα να αυξήσετε τον αριθμό των καναλιών;



> Πώς μπορεί να ρυθμιστεί αυτή η επικοινωνία;

> Ποιοι τύποι επικοινωνίας ταιριάζουν καλύτερα σε κάθε κοινωνικό δίκτυο και μεταξύ ποιων παικτών;

οι ανακοινώσεις αυτές θα έπρεπε να είναι;

> Τι μπορεί να τεθεί σε εφαρμογή για τη βελτιστοποίηση των επικοινωνιών και

δίκτυα (συγκεκριμένοι δρόμοι);

Netiquettes: για τη δεοντολογική χρήση των ψηφιακών κοινωνικών δικτύων



## ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ 4



### ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ

Σε ένα καταφύγιο αστέγων, μια ομάδα κοινωνικών λειτουργών χρησιμοποιεί το Facebook για να διαδώσει πληροφορίες σχετικά με τις διαθέσιμες υπηρεσίες, να μοιραστεί κοινοτικούς πόρους και να αυξήσει την ευαισθητοποίηση για το θέμα.

το κοινό για τα προβλήματα των αστέγων. Η ομάδα χρησιμοποιεί τακτικά τη σελίδα του κέντρου στο Facebook για να δημοσιεύει ενημερώσεις, επερχόμενες εκδηλώσεις και ιστορίες επιτυχίας ανθρώπων που βοηθήθηκαν από το κέντρο.

- > Ποια είναι τα νομικά κριτήρια στα οποία πρέπει να αναφέρονται οι κοινωνικοί λειτουργοί σε αυτού του είδους την επικοινωνία;
- > Αποτελεί το Facebook κατάλληλο κανάλι επικοινωνίας για τη διάδοση πληροφοριών σχετικά με τις υπηρεσίες του κέντρου και την ευαισθητοποίηση του κοινού σε θέματα αστέγων;
- > Τι επιπτώσεις μπορεί να έχει η χρήση του Facebook για την επιχείρησή σας; όσον αφορά την επαγγελματική δεοντολογία τους κοινωνικούς λειτουργούς;







## ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ 5



### ΤΑ ΌΡΙΑ ΜΙΑΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣ ΣΤΟ ΤΙΚΤΟΚ

Σε μια ένωση που υποστηρίζει νέους που αντιμετωπίζουν δυσκολίες, οι κοινωνικοί λειτουργοί ενθαρρύνονται να έχουν παρουσία στα κοινωνικά δίκτυα για να ενισχύσουν το προφίλ τους και να ευαισθητοποιήσουν το κοινό σε θέματα που αφορούν τη νεολαία. Μια από τις εργαζόμενες σε νέους έχει αρχίσει να δημιουργεί βίντεο στο TikTok, στα οποία μοιράζεται ανέκδοτα από την καθημερινή της εργασία, συμπεριλαμβανομένων ανώνυμων περιγραφών ορισμένων καταστάσεων που συναντά με τους νέους που υποστηρίζει. Παρόλο που τα βίντεο δεν αναφέρουν ονόματα ή ακριβείς λεπτομέρειες, ορισμένοι συνάδελφοί της ανησυχούν ότι οι δημοσιεύσεις αυτές θα μπορούσαν να καταστήσουν δυνατή την εικασία της ταυτότητας των νέων ή να αποκαλύψουν ευαίσθητες πληροφορίες για τη ζωή τους.

> Πώς καθορίζετε το όριο μεταξύ της επαγγελματικής ανταλλαγής και της εμπιστευτικότητας των δικαιούχων σε



σε μια πλατφόρμα τόσο δημόσια όσο το TikTok;

> Είναι σκόπιμο να μοιραστείτε ανέκδοτα εργασία στο TikTok, ακόμη και αν αυτό σημαίνει ανώνυμη;

> Ποια πρωτόκολλα πρέπει να θεσπιστούν για να διασφαλιστεί ότι οι δημοσιεύσεις σχετικά με τα κοινωνικά δίκτυα σέβονται το απόρρητο των χρηστών;





## ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ 6



### ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΕΥΦΥΪΑ

Μια κοινωνική λειτουργός σε μια ένωση που υποστηρίζει γυναίκες που είναι θύματα ενδοοικογενειακής βίας παρακολουθεί κλειστές ομάδες στο Facebook και στο LinkedIn για να ενημερώνεται για τις βέλτιστες πρακτικές και τις νέες προσεγγίσεις υποστήριξης. Ωστόσο, άρχισε να μοιραστεί αποσπάσματα από αυτές τις συζητήσεις στο προσωπικό της προφίλ για να ευαισθητοποιήσει το δίκτυό της. Ορισμένες από τις πληροφορίες που μοιράζεται μπορούν να ερμηνευθούν ως συγκεκριμένες συμβουλές, αν και βγαλμένες από το αρχικό τους πλαίσιο.

- > Είναι σκόπιμο να χρησιμοποιείτε προσωπικά κοινωνικά δίκτυα για να μοιράζεστε επαγγελματικές πληροφορίες;
- > Πώς μπορούμε να διακρίνουμε μεταξύ της ανταλλαγής για επαγγελματικούς σκοπούς πληροφοριών και των επικοινωνιών που θα μπορούσαν να εκληφθούν ως μη επαγγελματικές συμβουλές;



- > Ποιοι είναι οι σχετικοί ηθικοί κίνδυνοι; χρησιμοποιώντας τα κοινωνικά δίκτυα για την ευαισθητοποίηση;
- > Ποιες κατευθυντήριες γραμμές ή συστάσεις θα μπορούσαν να θεσπιστούν για να αποσαφηνιστούν τη χρήση των κοινωνικών δικτύων σε αυτό το πλαίσιο;



# ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ 1



## ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ

Η Marie, κοινωνική λειτουργός, συνεργάζεται με τη Sylvie, μια 25χρονη γυναίκα που έχασε πρόσφατα τη δουλειά της και αντιμετωπίζει οικονομικές δυσκολίες. Κατά τη διάρκεια μιας συνάντησης, η Sylvie εκμυστηρεύεται στη Marie ότι αντιμετωπίζει προβλήματα ψυχικής υγείας και παίρνει τακτικά αντικαταθλιπτικά. Ζητά από τη Marie να μην αναφέρει αυτή την πληροφορία στο φάκελό της, καθώς φοβάται ότι θα βλάψει τις πιθανότητές της να βρει δουλειά.

### Ηθικό δίλημμα

Αφενός, η Marie έχει καθήκον να σέβεται την ιδιωτική ζωή και την εμπιστευτικότητα της Sylvie. Από την άλλη πλευρά, παραλείποντας αυτές τις σημαντικές πληροφορίες σχετικά με την υγεία της Sylvie, η Marie μπορεί να μην είναι σε θέση να της προσφέρει τις καλύτερες υπηρεσίες και υποστήριξη που χρειάζεται.

> Ποια θα ήταν η προσέγγισή σας για την επίλυση αυτού του διλήμματος με σεβασμό των δικαιωμάτων και των αναγκών της Sylvie;





## ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ 2



### ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

Η Λέα, κοινωνική λειτουργός, συνοδεύει τον Mathieu, έναν 20χρονο άνδρα που ζει σε ένα ίδρυμα για νέους με κοινωνικές δυσκολίες. Κατά τη διάρκεια μιας

στη συνέντευξή του, ο Mathieu εξήγησε στη Λέα ότι δυσκολευόταν να παρακολουθήσει την online εκπαίδευσή του και να κρατήσει επαφή με τους φίλους και την οικογένειά του, επειδή ο ξενώνας δεν του παρείχε πρόσβαση σε υπολογιστή ή στο Διαδίκτυο. Ο Mathieu αισθάνεται πολύ απομονωμένος και απογοητευμένος που δεν μπορεί να επωφεληθεί από τα ίδια ψηφιακά εργαλεία με τους συνομηλίκους του.

#### Ηθικό δίλημμα

Από τη μία πλευρά, η αποστολή του ξενώνα είναι να παρέχει στέγαση, καθοδήγηση και υποστήριξη σε νέους που αντιμετωπίζουν δυσκολίες, αλλά δεν διαθέτει απαραίτητα τον προϋπολογισμό για να εξοπλίσει κάθε ένοικο με εξοπλισμό πληροφορικής. Από την άλλη πλευρά, η στέρηση της ψηφιακής πρόσβασης από τον Mathieu θα μπορούσε να αποδειχθεί μια μορφή κοινωνικού αποκλεισμού και να βλάψει την ευημερία, την εκπαίδευση και την ένταξή του.

> Ποιες λύσεις θα μπορούσατε να προτείνετε που θα έδιναν στον Mathieu πρόσβαση στον εξοπλισμό και την ψηφιακή σύνδεση που χρειάζεται, σεβόμενοι παράλληλα τους περιορισμούς του νοικοκυριού;





## ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ 3



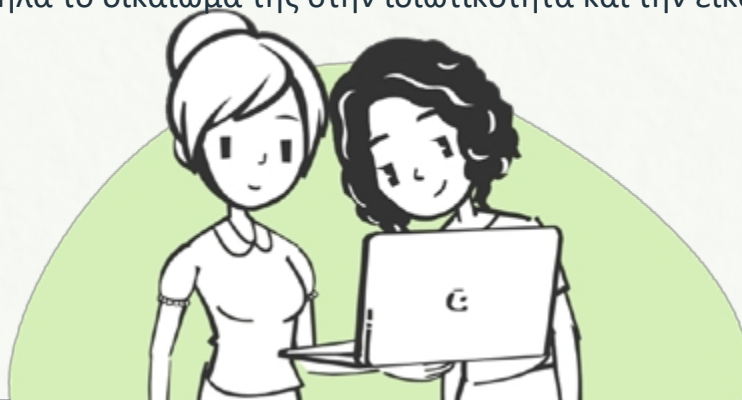
### ΝΕΤΙQUETTE ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ

Η Lucie, μια νεαρή κοινωνική λειτουργός, συνεργάζεται με τη Λέα, μια 35χρονη γυναίκα που αναζητά νέα δουλειά. Κατά τη διάρκεια μιας συνεδρίας προετοιμασίας για τη συνέντευξη εργασίας, η Λέα ζητά από τη Lucie συμβουλές για το πώς να αξιοποιήσει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τα επαγγελματικά κοινωνικά δίκτυα. Η Λέα εξηγεί ότι έχει διαγράψει τον προσωπικό της λογαριασμό στο Facebook για λόγους εμπιστευτικότητας, αλλά διστάζει να δημιουργήσει ένα προφίλ στο LinkedIn για να προωθήσει τον εαυτό της στους υπεύθυνους για την πρόσληψη προσωπικού.

#### Ηθικό δίλημμα

Η χρήση των κοινωνικών δικτύων μπορεί να αποτελέσει ανεκτίμητο εργαλείο για την προώθηση της επαγγελματικής ένταξης των ατόμων που λαμβάνουν υποστήριξη. Ωστόσο, εγείρει ηθικά ζητήματα σχετικά με την ιδιωτικότητα, την προστασία των προσωπικών δεδομένων και την εικόνα που οι χρήστες θέλουν να παρουσιάσουν για τον εαυτό τους. Η Lucie πρέπει να διασφαλίσει ότι συμβουλεύει τη Λέα με ηθικό και υπεύθυνο τρόπο.

> Πώς θα μπορούσατε να βοηθήσετε τη Λέα να δημιουργήσει και να διαχειριστεί το προφίλ της στο LinkedIn, διατηρώντας παράλληλα το δικαίωμά της στην ιδιωτικότητα και την εικόνα της;







## ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ 4



### DEONTOLOGY

Η Fatima, μια έμπειρη κοινωνική λειτουργός, συνοδεύει τον Κένιν, έναν 22χρονο που πρόσφατα εντάχθηκε σε ένα πρόγραμμα ένταξης στην εργασία. Κατά τη διάρκεια μιας συνέντευξης, ο Κένιν λέει στη Fatima ότι του προσφέρθηκε μια ενδιαφέρουσα δουλειά σε μια τοπική εταιρεία, αλλά ότι διστάζει να τη δεχτεί επειδή φοβάται ότι το ποινικό του μητρώο, λόγω αδικημάτων που διέπραξε στο παρελθόν, θα επηρεάσει τις πιθανότητες πρόσληψής του.

#### Ηθικό δίλημμα

Από τη μία πλευρά, η Fatima έχει καθήκον να υποστηρίξει τον Κένιν στην αναζήτησή του για μια σταθερή και ικανοποιητική εργασία, προωθώντας τις δεξιότητές του και βοηθώντας τον να ξεπεράσει τα εμπόδια που σχετίζονται με το παρελθόν του. Από την άλλη πλευρά, αναρωτιέται αν είναι ηθικό να συμβουλεύει τον Κένιν να αποκρύψει το ποινικό του μητρώο από την αστυνομία.

προσλήψεων, το οποίο θα μπορούσε να θεωρηθεί μορφή εξαπάτησης.

> Ποια ηθική στάση θα υιοθετούσατε για να υποστηρίξετε καλύτερα τον Κένιν σε αυτή την ευαίσθητη κατάσταση, σεβόμενοι παράλληλα τις ηθικές αρχές της κοινωνικής εργασίας;





## ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ - RGPD

**Τι είναι ο Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων;**

Ο Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων, ευρύτερα γνωστός ως ΓΚΠΔ, είναι ένας ευρωπαϊκός νόμος που διέπει την επεξεργασία δεδομένων εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Ευρωπαϊκή, σε ισότιμη βάση για όλες τις χώρες μέλη. Ο εν λόγω κανονισμός τέθηκε σε ισχύ στις 25 Μαΐου 2018. Εφαρμόζεται σε κάθε επεξεργασία δεδομένων, ψηφιακή ή μη, και παρέχει ένα πλαίσιο για συλλογή, τη χρήση και την αποθήκευση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από οποιονδήποτε ιδιωτικό ή δημόσιο φορέα, χάρη σε 8 χρυσούς κανόνες:

- > Ο σκοπός της επεξεργασίας
- > Νομιμότητα της επεξεργασίας
- > Ελαχιστοποίηση δεδομένων
- > Ειδική προστασία για ευαίσθητα δεδομένα
- > Περιορισμένη διατήρηση δεδομένων
- > Η υποχρέωση ασφάλειας
- > Διαφάνεια
- > Προσωπικό δίκαιο

**Ορθή πρακτική στη συλλογή δεδομένων**

- > Ξεκαθαρίστε το! Για να το κάνετε αυτό, αμφισβητήστε τη φύση των δεδομένων που συλλέγονται, την ποσότητά τους και την ακρίβειά τους.
- > Αναρωτηθείτε αν υπάρχει μια λιγότερο παρεμβατική εναλλακτική λύση σε ένα σχέδιο συλλογής προσωπικών δεδομένων.
- > Απαγόρευση κάθε συλλογής δεδομένων ως προληπτικό μέτρο
- > Ζητήστε και τεκμηριώστε τη συγκατάθεση των ενδιαφερομένων.
- > Ψευδωνυμοποίηση των δεδομένων όποτε δεν είναι απαραίτητο να διατηρούνται σε άμεσα αναγνωρίσιμη μορφή.
- > Περιορίστε τον αριθμό των ελεύθερων περιοχών σχολίων και χρησιμοποιήστε αναπτυσσόμενα μενού όπου είναι δυνατόν.
- > Αποφύγετε τη συλλογή ευαίσθητων δεδομένων

## Ευαίσθητα δεδομένα

Τα δεδομένα υψηλού κινδύνου δεν θα πρέπει να συγχέονται με τα ευαίσθητα δεδομένα, ο περιοριστικός κατάλογος των οποίων ορίζεται στο άρθρο 9-1 της RGPD . Αυτά είναι :

- > Φυλετική ή εθνοτική καταγωγή
- > Πολιτικές απόψεις
- > Φιλοσοφικές ή θρησκευτικές πεποιθήσεις
- > Συνδικαλιστική ένταξη
- > Υγεία (σωματική ή ψυχική)
- > Σεξουαλική ζωή ή σεξουαλικός προσανατολισμός
- > Γενετικά δεδομένα
- > Βιομετρικά δεδομένα με σκοπό μοναδική ταυτοποίηση φυσικού προσώπου

Κατά την επεξεργασία ευαίσθητων δεδομένων πρέπει λαμβάνεται ιδιαίτερη προσοχή και να λαμβάνονται ειδικά μέτρα.

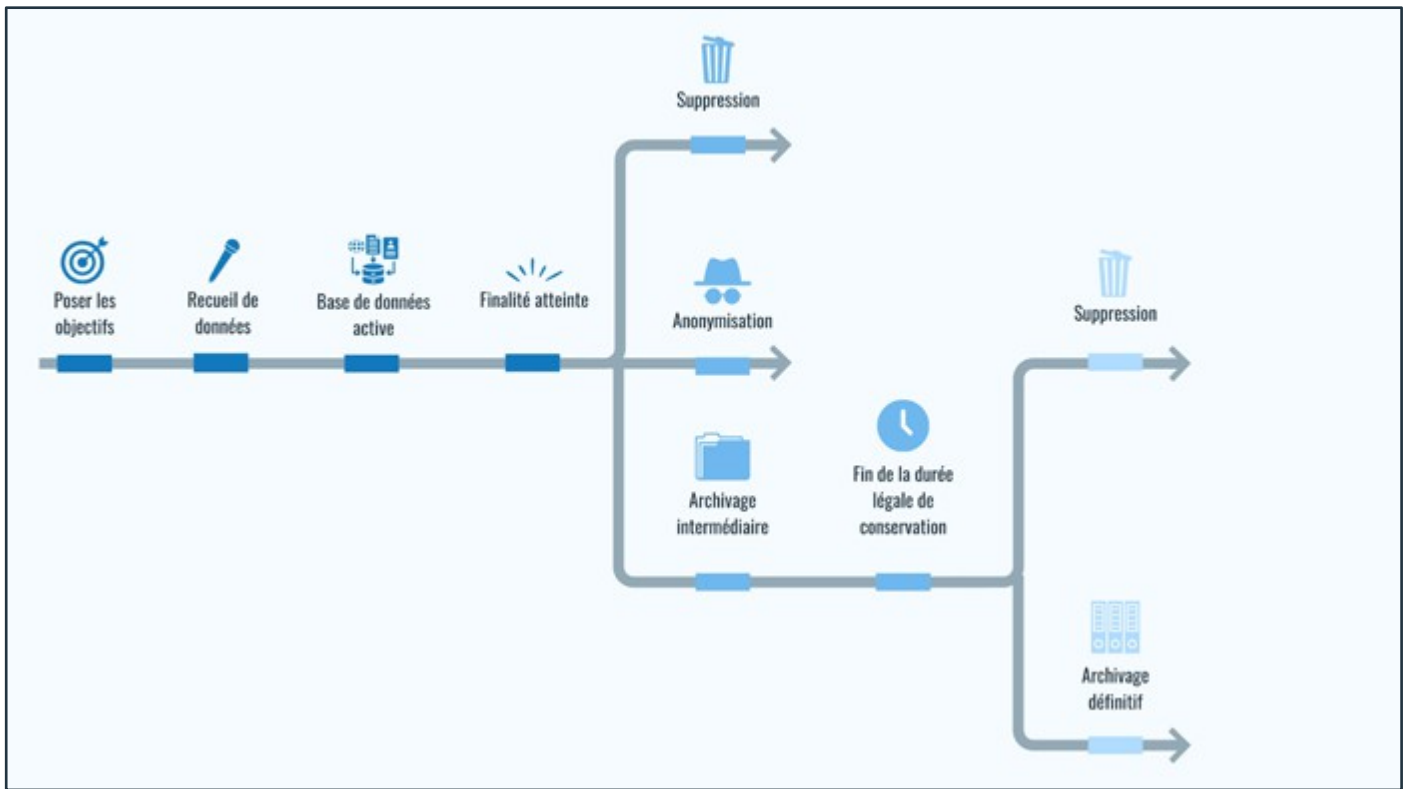
## Διατήρηση και διαγραφή δεδομένων

Τα δεδομένα πρέπει να διατηρούνται με ελεγχόμενο τρόπο από τους φορείς συλλογής. Δεν πρέπει να διατηρούνται για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο από αυτό που είναι απαραίτητο για την επίτευξη των σκοπών για τους οποίους συλλέχθηκαν ή για τη συμμόρφωση με τυχόν νομικές υποχρεώσεις ή ειδικές απαιτήσεις.

Οι σωστές ερωτήσεις που πρέπει να κάνετε όταν προσδιορίζετε το χρονικό διάστημα διατήρησης των προσωπικών δεδομένων είναι :

- > Πόσο καιρό χρειάζομαι πραγματικά τα δεδομένα για την επίτευξη του στόχου μου;
- > Έχω νομικές υποχρεώσεις να διατηρώ δεδομένα για ορισμένο χρονικό διάστημα;
- > Πρέπει να διατηρώ ορισμένα δεδομένα για να προστατευτώ σε περίπτωση διαφοράς; Ποια δεδομένα;
- > Μέχρι πότε μπορώ να κινηθώ νομικά;
- > Ποιες πληροφορίες πρέπει να αρχειοθετηθούν; Για πόσο χρονικό διάστημα;
- > Ποιοι είναι οι κανόνες διαγραφής δεδομένων;
- > Ποιοι είναι οι κανόνες για την αρχειοθέτηση δεδομένων;

Η περίοδος κατακράτησης μπορεί να περιλαμβάνει 2 ή και 3 φάσεις (βλέπε διάγραμμα στην επόμενη σελίδα). Οι οργανισμοί πρέπει να είναι σε θέση να δικαιολογήσουν τον κύκλο ζωής των δεδομένων που κατέχουν.



## ΨΗΦΙΑΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ: ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ, ΑΠΟΣΥΝΔΕΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

### Ψηφιακός εξοπλισμός



#### Ορισμοί βασικού εξοπλισμού

- > **Υπολογιστές και ταμπλέτες:** απαραίτητοι για τις περισσότερες επαγγελματικές και εκπαιδευτικές εργασίες, οι φορητοί υπολογιστές και οι ταμπλέτες προσφέρουν μεγάλη ευελιξία και κινητικότητα.
- > **Έξυπνα τηλέφωνα:** χρησιμοποιούνται για επικοινωνία, διαχείριση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ταχεία πρόσβαση σε πληροφορίες
- > **Περιφερειακά:** πληκτρολόγια, ποντίκια, πρόσθετες οθόνες και εκτυπωτές βελτιώνουν την αποδοτικότητα και την άνεση.
- > **Σύνδεση στο Διαδίκτυο:** μια σταθερή, γρήγορη σύνδεση είναι απαραίτητη για τις διαδικτυακές συνεδριάσεις, τη συνεργατική εργασία και την πρόσβαση σε ψηφιακούς πόρους.



### Ορισμοί ειδικού εξοπλισμού

- > **Διακομιστές και Cloud:** για ασφαλή αποθήκευση δεδομένων και online συνεργασία
- > **Συστήματα τηλεδιάσκεψης:** κάμερες, μικρόφωνα και ηχεία υψηλής ποιότητας για αποτελεσματικές εικονικές συνεδριάσεις
- > **Λογισμικό και εφαρμογές:** σουίτες γραφείου (όπως το Microsoft Office), εργαλεία διαχείρισης έργων (όπως το Trello ή το Asana) και πλατφόρμες επικοινωνίας (όπως το Slack ή το Teams).

## Ψηφιακή αποσύνδεση



### Η σημασία της αποσύνδεσης

Η αποσύνδεση επιτρέπει :

- > **Πρόληψη της επαγγελματικής εξουθένωσης:** η υπερβολική σύνδεση μπορεί να οδηγήσει σε άγχος και επαγγελματική εξουθένωση. Οι περίοδοι αποσύνδεσης σας επιτρέπουν να επαναφορτίσετε τις μπαταρίες σας.
- > **Καλύτερη ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής:** η αποσύνδεση προωθεί μια καλύτερη ισορροπία και βοηθά στο διαχωρισμό της εργασίας από τις δραστηριότητες αναψυχής



### Στρατηγικές για την αποσύνδεση

Μερικές καλές πρακτικές για να διαθέσετε χρόνο για να αποσυνδεθείτε :

- > **Καθορισμένο ωράριο εργασίας:** Καθορίστε σαφείς ώρες για την έναρξη και τη λήξη της εργάσιμης ημέρας.
- > **Περίοδοι χωρίς οθόνη:** καθιερώνετε περιόδους χωρίς οθόνη ιδίως εκτός ωραρίου εργασίας.
- > **Ειδοποιήσεις:** απενεργοποίηση ειδοποιήσεων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και επιχειρηματικών εφαρμογών εκτός ωραρίου εργασίας
- > **Αφιερωμένοι χώροι εργασίας:** Διαθέστε έναν ξεχωριστό χώρο εργασίας στο σπίτι για να διαχωρίσετε καλύτερα τη δουλειά από το παιχνίδι. προσωπική ζωή εργασία

## Ψηφιακή υποστήριξη: κατάρτιση και υποστήριξη

- > **Εκπαίδευση:** εκπαιδευτικές συνεδρίες για την εξοικείωσή σας με νέα εργαλεία και λογισμικό
- > **Τεχνική υποστήριξη:** πρόσβαση σε τεχνική βοήθεια για την ταχεία επίλυση προβλημάτων
- > **Διαδικτυακά σεμινάρια και εργαστήρια:** συνέχιση της κατάρτισης των κοινωνικών

λειτουργών σε βέλτιστες πρακτικές και νέες τεχνολογίες



## Αρχές του δικαιώματος στον ψηφιακό εξοπλισμό

Το δικαίωμα στον ψηφιακό εξοπλισμό έχει ως στόχο να διασφαλίσει ότι όλοι έχουν πρόσβαση στα ψηφιακά εργαλεία και τις υποδομές που χρειάζονται για να συμμετέχουν πλήρως στη σύγχρονη ψηφιακή κοινωνία. Το δικαίωμα αυτό περιλαμβάνει διάφορες βασικές αρχές που διασφαλίζουν την ψηφιακή ένταξη και μειώνουν το ψηφιακό χάσμα.



### Καθολική προσβασιμότητα

> Ισότιμη πρόσβαση σε ψηφιακό εξοπλισμό (υπολογιστές, ταμπλέτες, smartphones κ.λπ.) ανεξάρτητα από τη γεωγραφική, οικονομική ή κοινωνική κατάσταση.

> πρόσβασης σε ποιοτικές υποδομές (όπως το Διαδίκτυο υψηλής ταχύτητας) σε όλη τη χώρα, συμπεριλαμβανομένων των αγροτικών και απομονωμένων περιοχών.



### Προσβασιμότητα

> Οικονομική πρόσβαση όλων σε ψηφιακό εξοπλισμό και υπηρεσίες Διαδικτύου

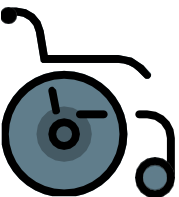
> δημόσιων πρωτοβουλιών (κυβερνήσεις και θεσμικά όργανα) για τη μείωση του κόστους



### Κατάρτιση και ψηφιακές δεξιότητες

> Παροχή προγραμμάτων κατάρτισης για τους κοινωνικούς λειτουργούς αποκτήσουν τις δεξιότητες που χρειάζονται για την ορθή χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών

> Διαθεσιμότητα προγραμμάτων συνεχούς κατάρτισης και επικαιροποίησης των δεξιοτήτων ώστε οι χρήστες να μπορούν να προσαρμόζονται στις τεχνολογικές εξελίξεις



### Ένταξη και προσβασιμότητα

> εξοπλισμού και λογισμικού την εξασφάλιση προσβασιμότητας ατόμων με αναπηρία (οπτική, ακουστική, κινητική κ.λπ.)

> Η συνεκτίμηση της πολυγλωσσίας και της πολιτισμικής ποικιλομορφίας των χρηστών στις ψηφιακές διεπαφές και το περιεχόμενο



### Δεοντολογία και κανονισμοί

- > Ενθάρρυνση της υπεύθυνης και ηθικής χρήσης των ψηφιακών τεχνολογιών
- > Εισαγωγή κανονισμών για τη διασφάλιση της προστασίας των ψηφιακών δικαιωμάτων και την αποτροπή καταχρήσεων (όπως η παράνομη παρακολούθηση ή

χρήση προσωπικών δεδομένων)

## Αρχές υποστήριξης ψηφιακού χειρισμού



### Αξιολόγηση αναγκών

Προσδιορισμός των επιπέδων ψηφιακών δεξιοτήτων των χρηστών για την προσαρμογή των επικοινωνιακών πόρων στις συγκεκριμένες ανάγκες τους. Να λαμβάνει υπόψη το επαγγελματικό, εκπαιδευτικό και προσωπικό πλαίσιο προκειμένου να προτείνει κατάλληλες, εξατομικευμένες λύσεις.



### Κατάρτιση και εκπαίδευση

Επικεντρωθείτε στην κατάρτιση σε βασικές δεξιότητες, όπως η χρήση υπολογιστών, η πλοήγηση στο Διαδίκτυο, η διαχείριση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και η χρήση λογισμικού γραφείου.



### Προσβασιμότητα και συμμετοχικότητα

Διασφαλίστε ότι τα ψηφιακά εργαλεία είναι προσβάσιμα σε όλους, συμπεριλαμβανομένων των ηλικιωμένων, των ατόμων με αναπηρία και όσων ζουν σε αγροτικές και περιαστικές περιοχές. Χρησιμοποιήστε ψηφιακά εργαλεία προσαρμοσμένα σε διαφορετικούς τύπους κοινού, συμπεριλαμβανομένων των εκπαιδευτικών προγραμμάτων.

βίντεο, γραπτούς οδηγούς και πρακτικά εργαστήρια.



### Τεχνική υποστήριξη και βοήθεια

Παροχή τεχνικής βοήθειας μέσω τηλεφωνικών γραμμών και υπηρεσιών συνομιλίας για να βοηθούν τους κοινωνικούς λειτουργούς και τους χρήστες να επιλύουν γρήγορα τα τεχνικά τους προβλήματα. Διασφάλιση ότι οι κοινωνικοί λειτουργοί και οι χρήστες διατηρούν και ενημερώνουν τον εξοπλισμό και τις τεχνικές τους δεξιότητες.

λογισμικό για βέλτιστη απόδοση.



### Ορθή πρακτική ασφάλειας

- > Διαχείριση κωδικού πρόσβασης
- > Προστασία προσωπικών δεδομένων
- > Αναγνώριση διαδικτυακών απειλών

Πρώθηση της ηθικής και υπεύθυνης χρήσης των ψηφιακών τεχνολογιών, συμπεριλαμβανομένου του σεβασμού της ιδιωτικής ζωής και καταπολέμησης της παραπληροφόρησης.

Για να μάθετε περισσότερα, συμβουλευτείτε την ενότητα πληροφοριών [κάνοντας κλικ σε αυτόν τον σύνδεσμο](#).

## ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ ΚΑΙ ΝΕΤΙΚΥΕΤΤΕ

### Σύγχρονα κοινωνικά δίκτυα

#### Ορισμός2



#### Κοινωνικό δίκτυο

"Τα ψηφιακά κοινωνικά δίκτυα είναι διαδικτυακές πλατφόρμες για τη δημιουργία προφίλ, τη σύνδεση με φίλους, την ανταλλαγή περιεχομένου και την αλληλεπίδραση με κοινότητες." (Boyd, D.M., & Ellison, N.B. (2007).

Social Network Sites: Ορισμός, ιστορία και επιστήμη). Το άρθρο αναφέρει το γιγαντιαίο Facebook, αλλά μπορούμε επίσης να σκεφτούμε το X, το Instagram και το TikTok σήμερα. Καθένα αυτά τα κοινωνικά δίκτυα προσφέρει ευκαιρίες, από την ευαισθητοποίηση μέχρι τον της δράσης μεταξύ επαγγελματιών και την υποστήριξη κοινοτήτων.



#### Μηνύματα

Τα κοινωνικά δίκτυα συγχέονται συχνά με τα συστήματα ανταλλαγής μηνυμάτων. Μερικές φορές δεν υπάρχει μεγάλη διαφορά. Παραδείγματα ανταλλαγής μηνυμάτων: Signal, Telegram, Whastapp, Viber κ.λπ. Στην κοινωνική εργασία, η ανταλλαγή μηνυμάτων μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη δημιουργία ομάδων συζήτησης που επιτρέπουν τον συντονισμό μεταξύ κοινωνικοί λειτουργοί. Μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί για την επικοινωνία με τους διάφορους φορείς που εμπλέκονται στην κοινωνική εργασία σε μια ιδιωτική συζήτηση,

στέλνοντας φωτογραφίες, έγγραφα και βίντεο. Αυτές οι χρήσεις πρέπει να διέπονται από ένα κοινωνικοτεχνικό πλαίσιο διαπραγμάτευσης.

## Ποικιλομορφία και χρήσεις των

Οι πλατφόρμες που χρησιμοποιούνται στην κοινωνική εργασία είναι πολύ διαφορετικές και τα δίκτυα εξελίσσονται μέρα με τη μέρα. Είναι απαραίτητο να ενημερώνεστε τακτικά για τις νέες πρακτικές.

Η ενός κοινωνικού δικτύου για τους σκοπούς της επικοινωνίας της κοινωνικής εργασίας είναι ζωτικής σημασίας. Είναι σημαντικό να έχετε τεκμηριωμένη γνώμη όταν κάνετε μια επιλογή.

Ακολουθούν 5 ερωτήσεις που πρέπει να κάνετε στον εαυτό σας όταν επιλέγετε τα εργαλεία επικοινωνίας σας:

- > Ποιος είναι ο στόχος: τι επιδιώκουμε;
- > Τι παίζει; Νέα, εκδηλώσεις, δραστηριότητες, εκδρομές, νέες ώρες λειτουργίας;
- > Για ποιον; Καθορίστε το κοινό-στόχο
- > Είναι αυτό το δίκτυο πραγματικά το καταλληλότερο (σε σύγκριση με άλλο δίκτυο ή σύστημα ανταλλαγής μηνυμάτων ή άλλα εργαλεία);
- > Ποιος μπορεί να είναι υπεύθυνος γι' αυτό; Ποιος θα είναι υπεύθυνος για την υλοποίηση του εργαλείου;

## Τρόποι λογικής χρήσης των κοινωνικών δικτύων



**Δρόμοι προσβασιμότητα και τη συμμετοχικότητα στην επικοινωνία στα κοινωνικά δίκτυα :**

- > Χρησιμοποιήστε απλούς όρους
  - > Χρήση εναλλακτικών κειμένων σε εικόνες
  - > Ενσωμάτωση υποτίτλων βίντεο
- > Χρήση διαισθητικών διεπαφών χρήστη

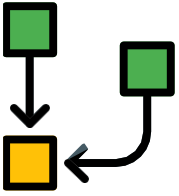
Η ιδέα είναι να είναι εύκολη και ευχάριστη η πρόσβαση για . Όσο πιο σαφές και απλό είναι το περιεχόμενο, τόσο το καλύτερο!



**Συμβουλές για την ασφάλεια των online ανταλλαγών μας :**

- > Χρησιμοποιείτε ισχυρούς κωδικούς πρόσβασης (τουλάχιστον 12 χαρακτήρες με συνδυασμό κεφαλαίων και πεζών γραμμάτων, αριθμών και συμβόλων).
  - > Μην χρησιμοποιείτε τον ίδιο κωδικό πρόσβασης κάθε φορά
  - > Χρήση μηχανισμών όπως ο έλεγχος ταυτότητας δύο παραγόντων
- > Φυλάξτε τους κωδικούς σας (ψηφιακό χρηματοκιβώτιο ή φυσικό σημειωματάριο)





## Συλλογή προσωπικών δεδομένων στο διαδίκτυο: μια πρόκληση για τον εργασιακό χώρο

### κοινωνική :

Οι περισσότερες πλατφόρμες βασίζονται σε ένα επιχειρηματικό μοντέλο η "οικονομία των δεδομένων". εφαρμογών ή η πρόσβαση σε διάφορους δικτυακούς τόπους απαιτεί συχνά τη συγκατάθεσή μας για τη χρήση των προσωπικών μας δεδομένων.

κάποιων προσωπικών μας δεδομένων, τα οποία συλλέγονται κατά την περιήγησή μας. Η γνώση των πολιτικών και των χρήσεων των διαδικτυακών μας δεδομένων μας επιτρέπει να είμαστε πιο προσεκτικοί και σκεφτόμαστε κριτικά σχετικά με τη χρήση αυτών των πλατφορμών.

- > Ως κοινωνικοί λειτουργοί, έχουμε την ευθύνη να ρίξουμε φως σε αυτούς τους μηχανισμούς για τις νεότερες γενιές, κάνοντάς τις να συνειδητοποιήσουν τις επιπτώσεις της διαδικτυακής τους παρουσίας και τις πιθανές εναλλακτικές λύσεις.
- > Η επικοινωνία με τους συναδέλφους και τους δικαιούχους πρέπει να είναι σύμφωνη με την RGPD και το επαγγελματικό απόρρητο. Είναι ζωτικής σημασίας να διασφαλίζονται οι πληροφορίες που μοιράζονται, να παρακολουθείται η χρήση μηνυμάτων εκτός πλαισίου και να συντάσσεται κάθε μήνυμα με την απαραίτητη προσοχή, σαν να μπορεί να διαβαστεί από την ιεραρχία. Η θέσπιση σαφών κανόνων επικοινωνίας και η χρήση ανεξάρτητων εργαλείων εγγυώνται την ασφάλεια και την εμπιστευτικότητα των ανταλλαγών.



### Ελαχιστοποίηση των ψηφιακών ιχνών :

Υπάρχουν διάφοροι τρόποι για να περιορίσετε τα ίχνη που αφήνουμε από το χρόνο μας στο διαδίκτυο. Για παράδειγμα:

- > Ελαχιστοποιώντας τις πληροφορίες που παρέχετε κατά τη δημιουργία ενός προφίλ ή ενός λογαριασμού, συμπληρώνοντας μόνο τα υποχρεωτικά πεδία, χρησιμοποιώντας

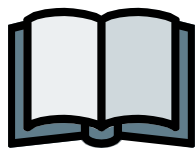
ψευδώνυμα  
κ.λπ.

- > Με την αύξηση του αριθμού των διευθύνσεων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σύνδεσης και ανάκτησης λογαριασμού αύξηση του αριθμού των σημείων σύνδεσης
- > Χρησιμοποιώντας εργαλεία που είναι πιο ηθικά από άλλα. Τα ελεύθερα και ανεξάρτητα εργαλεία πρέπει να προωθηθούν στην κοινωνική εργασία. Για παράδειγμα, χρησιμοποιήστε το Signal αντί για το WhatsApp, το Framadate αντί για το Doodle κ.λπ.
- > Με τη δημιουργία διευθύνσεων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με χρήση προσωπικών ονομάτων χώρου, που φιλοξενούνται σε δομές που εγγυώνται διαφάνεια και ανεξαρτησία
- > Τοποθετώντας ένα rostit στην κάμερα του υπολογιστή , εγκαθιστώντας plug-ins κατά της παρακολούθησης και ένα VPN κ.λπ.
- > Μη εγκαθιστώντας μια εφαρμογή κοινωνικής δικτύωσης στο τηλέφωνό σας ή περιορίζοντας την πρόσβαση στις εφαρμογές του "κατασκευαστή" σας
- > Περιορίζοντας τον γεωγραφικό εντοπισμό
- > Διαμορφώνοντας τις προεπιλεγμένες εφαρμογές του τηλεφώνου, φροντίζοντας παράλληλα να διαφοροποιήσετε τους φορείς εκμετάλλευσης που κατέχουν τα δικαιώματα.

> Αποφεύγοντας να συνδεθείτε στο λογαριασμό σας στο Google ή στο Facebook για να εγγραφείτε σε μια νέα εφαρμογή. Στην πραγματικότητα, οι πληροφορίες και τα δεδομένα μεταδίδονται στη συνέχεια "καταιγιστικά" από τη μία εταιρεία στην άλλη.

> Με την "κωδικοποίηση" των μηνυμάτων που στέλνετε σε έναν συνάδελφο, χωρίς να κατονομάζετε τα πρόσωπα για τα οποία μιλάτε (αρχικά, ψευδώνυμα, συντομογραφίες, μια λέξη για μια άλλη κ.λπ.).

## Κατανόηση και οικοδόμηση μιας διαδικτυακής εθιμοτυπίας



### Ορισμός:

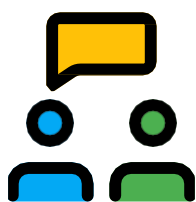
Netiquette είναι το σύνολο των κανόνων καλής συμπεριφοράς στο Διαδίκτυο (σύντμηση των λέξεων etiquette και Internet).

σύνταξη και η εφαρμογή των ετικετών πρέπει να αντικείμενο διαπραγμάτευσης μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων, είτε σε επίπεδο σχέσεων, είτε σε επίπεδο ομάδων, είτε σε οργανωτικό, είτε σε θεσμικό επίπεδο.

Με τη συνδιαμόρφωση αυτών των κανόνων, λαμβάνοντας υπόψη τις χρήσεις και τις θέσεις κάθε εμπλεκόμενου παίκτη, μπορούμε να οικοδομήσουμε αποτελεσματικές και ηθικές στρατηγικές για τη χρήση των κοινωνικών δικτύων και να δημιουργήσουμε ένα ασφαλέστερο διαδικτυακό περιβάλλον που θα σέβεται περισσότερο όλους τους χρήστες.

Στην κοινωνική εργασία, η διαδικτυακή εθιμοτυπία είναι ιδιαίτερα σημαντική επειδή προστατεύει την αξιοπρέπεια και την εμπιστευτικότητα των ανθρώπων που βοηθάμε. Τηρώντας αυτούς τους κανόνες, διασφαλίζουμε ότι οι διαδικτυακές μας ανταλλαγές δεν θέτουν σε κίνδυνο την ασφάλεια και την ιδιωτικότητα των δικαιούχων μας.

Εντός μιας δομής ή ενός θεσμού, είναι μερικές φορές απαραίτητο να δημιουργηθούν διάφορες netiquettes, ανάλογα με το επίπεδο του οργανισμού και τους εμπλεκόμενους φορείς.



### Μερικές συμβουλές για την οικοδόμηση μιας κοινωνικής εργασίας

**netiquette:** Η Εθνική Ένωση Κοινωνικών Λειτουργών στις Ηνωμένες Πολιτείες έχει θεσπίσει επαγγελματικά και ηθικά πρότυπα για να καθοδηγούν τους κοινωνικούς λειτουργούς στην πρακτική τους:

- > Τα κοινωνικά δίκτυα μπορούν να προσφέρουν πολλά πλεονεκτήματα εάν χρησιμοποιούνται με υπευθυνότητα, αλλά είναι ζωτικής σημασίας να θυμάστε ότι οι δημοσιεύσεις σας μπορούν να γίνουν αντιληπτές από ένα ευρύ κοινό.
- > Όταν επικοινωνείτε στο διαδίκτυο, είναι σημαντικό να **αντικατοπτρίζετε αξίες, τη δεοντολογία και τις αρχές της εταιρείας σας.**

### αποστολή του επαγγέλματος της κοινωνικής εργασίας

- > **Καλό είναι να σέβεστε το απόρρητο και την ιδιωτική ζωή των ατόμων που υποστηρίζετε:** είναι σημαντικό να καθιερώσετε αυστηρά πρωτόκολλα για την προστασία τους και να αποφεύγετε να μοιράζεστε πληροφορίες που μπορούν να εντοπιστούν στα

κοινωνικά δίκτυα.

> Είναι σημαντικό **να καθιερώσετε και να διατηρήσετε επαγγελματικά όρια** αλληλεπιδράτε με άτομα στα κοινωνικά δίκτυα.

Τα ίδια δεοντολογικά πρότυπα που διέπουν τις αλληλεπιδράσεις πρόσωπο με πρόσωπο θα πρέπει να ισχύουν και στο διαδίκτυο. Βεβαιωθείτε ότι οι αναρτήσεις σας παραμένουν με σεβασμό και καταλληλότητα και αποφύγετε την ανάπτυξη υπερβολικά φιλικών σχέσεων στο διαδίκτυο, καθώς αυτό θα μπορούσε να βλάψει την επαγγελματική σας σχέση.

- > **Αποφύγετε τις προκαταλήψεις:** και είναι φυσικό να θέλετε να εκφράσετε τις προσωπικές σας απόψεις, πρέπει να είστε προσεκτικοί, καθώς αυτό μπορεί να έχει αρνητικές επιπτώσεις στην επαγγελματική σας πρακτική.
- > Χρησιμοποιήστε επαγγελματικούς πόρους, όπως η εποπτεία ή η από ομότιμους για τη διαχείριση δύσκολων κλινικών καταστάσεων.
- > **Αναπτύξτε μια πολιτική κοινωνικής δικτύωσης** για να αποσαφηνίσετε την επαγγελματική χρήση των διαφόρων μορφών ηλεκτρονικής επικοινωνίας με τα άτομα που υποστηρίζετε. Αυτή η πολιτική μπορεί να συζητηθεί κατά αρχική κοινωνική συνέντευξη και να επικαιροποιηθεί εάν είναι απαραίτητο.

Για να μάθετε περισσότερα, συμβουλευτείτε την ενότητα πληροφοριών [κάνοντας κλικ σε αυτόν τον σύνδεσμο](#).

## ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ

### Ορισμός2

**Η ηθική** αναφέρεται στις ηθικές αρχές και αξίες που καθοδηγούν τις πράξεις και τις αποφάσεις μας. Πρακτικά, σημαίνει να σκεφτόμαστε κριτικά για τις συνέπειες των επιλογών μας. Εξασφαλίζει επίσης ότι οι ενέργειές μας σέβονται τα δικαιώματα και την αξιοπρέπεια όλων των εμπλεκόμενων.

Όπως επισημαίνει στο έργο της η Διεθνής Ομοσπονδία Κοινωνικών Λειτουργών, δεν εναπόκειται μόνο στους κοινωνικούς λειτουργούς να διασφαλίζουν τις δεοντολογικές πρακτικές: οι οργανισμοί πρέπει επίσης να εκπληρώνουν τις υποχρεώσεις τους υποστηρίζοντας τις δεοντολογικές πρακτικές.

Πέντε θεμελιώδεις ηθικές αρχές καθοδηγούν την πρακτική της κοινωνικής εργασίας:

- > Σεβασμός της ανθρώπινης αξιοπρέπειας
- > Εμπιστευτικότητα και προστασία της ιδιωτικής ζωής
- > Κοινωνική δικαιοσύνη
- > Αυτοδιάθεση και ενδυνάμωση
- > Επαγγελματισμός και ακεραιότητα

Και η ηθική χρήση της τεχνολογίας και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης.

**Η δεοντολογία** είναι η μελέτη των επαγγελματικών καθηκόντων και υποχρεώσεων. Είναι ένα



σύνολο κανόνων και προτύπων που διέπουν τη συμπεριφορά των επαγγελματιών.

Στην περίπτωση της κοινωνικής εργασίας, η δεοντολογία ορίζει τους συγκεκριμένους κανόνες και τα πρότυπα που πρέπει να ακολουθούν οι κοινωνικοί λειτουργοί κατά την άσκηση του επαγγέλματός τους.

**Η ψηφιακή ιθαγένεια** αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο τα άτομα αλληλεπιδρούν, επικοινωνούν και συμπεριφέρονται υπεύθυνα και ηθικά στο ψηφιακό περιβάλλον. Είναι μια έννοια που εστιάζει στα δικαιώματα, τις ευθύνες και τις συμπεριφορές των ατόμων στο διαδίκτυο, αναγνωρίζοντας παράλληλα ότι οι διαδικτυακές ενέργειες έχουν αντίκτυπο στην κοινωνία στο σύνολό της.

Ως ψηφιακοί πολίτες, έχουμε την ευθύνη να σεβόμαστε τα δικαιώματα των άλλων, να συμπεριφερόμαστε ηθικά και να προωθούμε ένα ασφαλές, χωρίς αποκλεισμούς και με σεβασμό διαδικτυακό περιβάλλον.

Υπό την ομπρέλα της, η ψηφιακή ιθαγένεια έχει πολλές πτυχές:

- > Δεξιότητες
- > Διαδικτυακή ευθύνη
- > Προστασία της ιδιωτικής ζωής
- > Ενεργός συμμετοχή
- > Σεβασμός της πνευματικής ιδιοκτησίας

Εν ολίγοις, η ψηφιακή ιθαγένεια είναι σαν οι διαδικτυακές μας ενέργειες να αποτελούν προέκταση της συμπεριφοράς. Ως κοινωνικοί λειτουργοί, η κινητοποίηση της έννοιας της ψηφιακής ιθαγένειας είναι ιδιαίτερα σημαντική: εργαζόμαστε με άτομα και ομάδες που μπορεί να είναι ευάλωτα ή να αντιμετωπίζουν δυσκολίες, ενώ είναι παρόντα στις ψηφιακές πλατφόρμες.

## Πορεία δράσης

Εάν βρεθείτε αντιμέτωποι με ένα ηθικό δίλημμα, μην μείνετε μόνοι σας, συμβουλευτείτε τους συναδέλφους σας και τη διοίκηση. Όταν επινοείτε μια απάντηση σε ένα δίλημμα :

- > Αμφισβητήστε τις δικές σας αξίες και αρχές και εκείνες του επαγγέλματός σας
- > Αναρωτηθείτε αν υπάρχουν κώδικες δεοντολογίας, επαγγελματικά πρότυπα ή εσωτερικές διαδικασίες που ισχύουν σε αυτή την περίπτωση.
- > Ερωτήστε την οργάνωση και τις διαδικασίες αν προκύψει προσαρμογής.
- > Αποσαφήνιση του πλαισίου για την επαγγελματική ευθύνη των κοινωνικών λειτουργών
- > να εξετάσετε τις θεμελιώδεις ηθικές αρχές της κοινωνικής εργασίας όπως η αυτονομία και ο σεβασμός των δικαιωμάτων των ατόμων
- > Διατήρηση της εμπιστευτικότητας και της επαγγελματικής ουδετερότητας
- > Διαχωρίστε την επαγγελματική και την προσωπική σας ζωή και διατηρήστε μια υγιή ισορροπία
- > Σεβασμός των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας
- > Εγγυάται την εμπιστευτικότητα και την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων (των χρηστών και των επαγγελματιών) που ανταλλάσσονται μέσω μη επαγγελματικών εργαλείων επικοινωνίας.

Ως ψηφιακός διαμεσολαβητής, ο κοινωνικός λειτουργός διαδραματίζει ουσιαστικό ρόλο στην προώθηση της ψηφιακής ένταξης και στη βοήθεια των ανθρώπων να κάνουν χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας από τους πολίτες.

Όταν πρόκειται να οικοδομήσουμε μια ψηφιακή ηθική θέση στην κοινωνική εργασία, είναι σημαντικό να σκεφτούμε τη στάση του ψηφιακού : είναι ο ακρογωνιαίος λίθος.

Υπάρχουν εναλλακτικές λύσεις στη GAFAM - σκεφτείτε το!

Για να μάθετε περισσότερα, συμβουλευτείτε την ενότητα πληροφοριών [κάνοντας κλικ σε αυτόν τον σύνδεσμο](#).





Αριθμός έργου 2021-1-EN01-KA220-HED-000027512

Η παρούσα έκδοση χρηματοδοτήθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση στο πλαίσιο του προγράμματος Erasmus +. Απεικονίζει τις απόψεις μόνο των συγγραφέων. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.



[www.social-project.fr/dlis](http://www.social-project.fr/dlis)

**Συντονιστής έργου: IRTS Hauts-de-France Parc**  
Eurasanté Est - Rue Ambroise Paré - BP 71 59120  
Loos - Γαλλία

[www.irtshdf.fr](http://www.irtshdf.fr)