

DLiS

Digital Learning
Intervention Sociale

Rezultat 2: Ghid de reflecție

Octombrie 2024



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

> Rezumat	p. 3
> Context	p. 4
> Scopul ghidului	p. 6
> Prezentarea metodologiei	p. 11
> Descrierea rolurilor	p. 12
> Reguli de joc	p. 14
> Prezentarea platformei de sisteme	p. 16
> Un instrument care poate fi adaptat pentru a se potrivi tuturor: depinde de dumneavoastră!	p. 21
> Situații bazate pe probleme	p. 23
> Resurse	p. 47



Pentru informare: Am ales să folosim forma feminină pe parcursul ghidului atunci când ne referim la profesioniștii din domeniul asistenței sociale, deoarece acest sector angajează și formează o mare majoritate de femei.



rezultat al colaborării dintre șase parteneri din cinci țări europene, acest ghid de reflecție este un instrument pedagogic menit să sprijine comunitățile de asistenți sociali în eforturile lor de îmbunătățire a calității muncii lor.

să reflecteze asupra practicilor lor profesionale în legătură cu dezvoltarea și utilizarea tehnologiei digitale în asistența socială.

Bazat pe situații reale de pe teren, obținute prin feedback de la profesioniști în activitate și studenți în asistență socială, scopul acestui ghid-instrument este dublu: în primul rând, să permită oamenilor să facă un pas înapoi față de problemele și întrebările ridicate zilnic de utilizarea tehnologiei digitale în asistența socială; în al doilea rând, să încurajeze schimburile între colegi pentru a discuta practicile digitale ale fiecăruia și a lucra împreună pentru a dezvolta reguli și strategii adecvate. Spre deosebire de un ghid de bune practici, Réflex'tics se dorește a fi un instrument care să ajute asistenții sociali să reflecteze asupra situațiilor în care lucrează.

Pentru a face acest lucru, acesta include :

- > Un ghid metodologic pentru facilitarea și sprijinirea reflecției, bazat pe codurile joc
- > O colecție de situații de teren problematice organizate în jurul a patru teme
- > Furnizarea de resurse tematice pentru informarea discuțiilor



În Europa, dematerializarea serviciilor publice și digitalizarea procedurilor administrative Ecotidiene, accelerate de pandemia mondială din 2020 în care a fost necesară distanțarea socială, ridică problema modului în care asistenții sociali sunt instruiți pentru a sprijini persoanele care sunt "îndepărtate" de societatea digitală. Dematerializarea procedurilor administrative, care în termeni practici înseamnă închiderea ghișeelor fizice de primire pentru utilizatorii serviciilor publice, ridică noi provocări pentru acțiunea socială, prin creșterea riscurilor de întrerupere a accesului la drepturi (Défenseur des droits, 2019).

În acest context, asistenții sociali se confruntă cu noi provocări care redefinesc unele dintre misiunile și practicile lor. Din ce în ce mai mulți dintre clienții lor, care până acum erau independenți în raporturile lor cu autoritățile, apelează la ei cu probleme legate de utilizarea interfețelor digitale dezvoltate de departamentele guvernamentale și de majoritatea serviciilor comerciale.

Evoluția misiunilor asistenților sociali către furnizarea de sprijin pentru procedurile online ale persoanelor a avut loc în mare parte "fără un mandat profesional" și "fără formare" (Mazet și Sorin, 2019).

Acest ghid face parte dintr-un proiect intitulat "Digital Learning - Training through and for digital technology in the field of social intervention" (DLIS) finanțat de agenția ERASMUS+ și susținut de următorii parteneri:

- > IRTS Hauts-de-France în Lille, Franța
- > ESAS HELMO în Liège, Belgia
- > ESS CRAMIF în Paris, Franța
- > ACSEA în Luxemburg
- > UNIVERSITATEA AUREL VLAICU din Arad, România
- > KEPSIPI în Atena, Grecia

În general, proiectul Digital Learning Intervention Sociale își propune să producă rezultate concrete, libere de drepturi de autor și transferabile. Acestea sunt direct legate de prioritățile de sprijinire a capacităților digitale și a inovării în învățământul superior și de formare a profesioniștilor din domeniul asistenței sociale:

- > Prin posibilitatea de a măsura agilitatea digitală a asistenților sociali
- > Prin formularea de idei privind rolul medierii digitale sociale și instrumentele pe care le pot utiliza profesioniștii și studenții.
- > Prin modelarea unei baze de învățământ la distanță folosind module de e-learning tematice accesibile gratuit. Puteți accesa capsule de formare pe toate temele [prin intermediul acestui link](#).

Profesioniștii susceptibili de a fi implicați în acest proiect lucrează sau sunt în curs de a lucra în domeniul asistenței sociale, în economia socială, în sectorul public și în sectorul privat. Expuși unui public în căutare

În contextul sprijinului digital, studenții și profesioniștii din domeniul asistenței sociale trebuie să dezvolte competențe digitale adecvate. Dar au nevoie, de asemenea, să dezvolte competențe de reflecție specifice domeniului lor de acțiune, asistența socială. Proiectul propune o serie de metode de învățare pentru a-i ajuta să-și dezvolte aceste competențe, pe baza experienței dobândite în domeniu.



ABORDARE GENERALĂ

Scopul acestui ghid este de a oferi profesioniștilor și studenților din domeniul asistenței sociale întrebări și elemente de reflecție, precum și informații despre pe patru teme legate de tehnologia digitală și asistența socială:

- > Protecția datelor și asistența socială
- > Instrumente digitale: echipamente, deconectare și asistență
- > Netichete: pentru utilizarea etică a rețelelor sociale digitale
- > Adoptarea unei poziții digitale etice

Spre deosebire de instrumentele existente, acest ghid se bazează pe situații concrete de pe teren, obținute prin feedback de la profesioniștii practicieni și studenții în asistență socială din țările partenere ale proiectului. Scopul este de a se baza pe experiența de lucru pe teren, cât mai aproape de situațiile trăite de asistenții sociali, pentru a facilita adoptarea și transferul acestuia.

Ghidul este conceput ca un instrument de dezvoltare a învățării de la egal la egal, invitând la discuții și schimburi de opinii cu privire la situațiile legate de digital care ridică întrebări în practica profesională a asistenților sociali. Utilizarea unor situații concrete, care pot fi adaptate la diversitatea și complexitatea situațiilor sociale întâlnite, ar trebui să facă posibilă dezvoltarea acestui canal de învățare și însușire. Acesta vizează să încurajeze dezvoltarea agilității digitale atât la asistenții sociali, cât și la viitorii studenți la asistență socială, oferindu-le un instrument de reflecție și de adaptare a practicilor lor în situații diverse și complexe.

În cele din urmă, și acesta este un punct foarte important pentru noi, abordarea problemelor dematerializării și a inegalităților sociale în mediul digital nu se poate face fără o analiză tehnocritică și o abordare a relațiilor de dominație care operează în societățile noastre. Această abordare evidențiază inegalitățile și nedreptățile care pot fi exacerbate de utilizarea slab reglementată a tehnologiilor digitale.

Implementarea acestor tehnologii în diversele sfere ale vieții cotidiene și profesionale este condusă în principal de BIG TECHS, și anume de marile companii tehnologice cu capital intensiv, care exercită adesea un monopol virtual asupra platformelor digitale.

Digitalizarea crescândă a societăților noastre este de natură să consolideze relațiile de dominație existente, în special prin încurajarea concentrării puterii în mâinile

colectarea și utilizarea datelor personale ale utilizatorilor ridică întrebări esențiale. În prezent, se admite că anumite practici dezvoltate de BIG TECH pot consolida inegalitățile în ceea ce privește viața privată și protecția datelor, oferind întreprinderilor un control mai mare asupra vieții persoanelor.

Prin urmare, pare necesară luarea în considerare a dimensiunilor culturale și politice ale dezvoltării digitale, pentru a se asigura că modelele de dominație deja prezente în societate nu sunt reproduse, ducând la marginalizarea excesivă a grupurilor dezavantajate din punct de vedere social. Deși salutăm eforturile depuse de Uniunea Europeană pentru a reglementa, în special prin punerea în aplicare a Regulamentului general privind protecția datelor, pare totuși important ca politicile publice care garantează o dezvoltare digitală cu adevărat favorabilă incluziunii să continue să fie consolidate.

Pentru a face acest lucru, acest ghid folosește o serie de coduri din joc, iar acum vom explica cum funcționează acestea și metoda pe care se bazează.

UN JOC PENTRU GÂNDIREA COLECTIVĂ

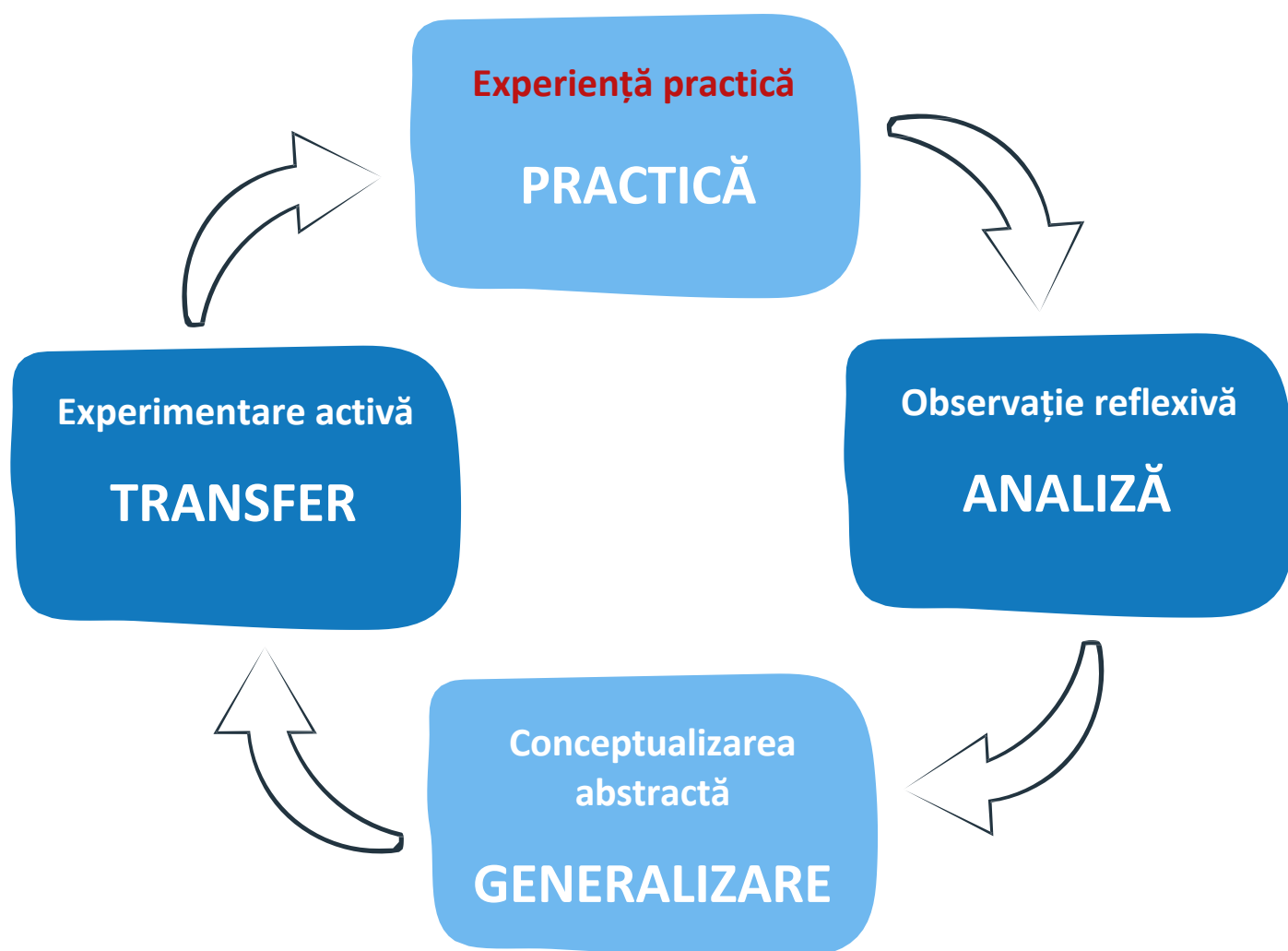
Echipa de parteneri implicați în acest proiect este conștientă de faptul că, la prima vedere, jocurile pot părea o modalitate neobișnuită sau ieșită din comun de a determina un grup de persoane să își pună în discuție practicile profesionale în situații care adesea nu sunt deloc amuzante. Luând în serios dilemele etice și profesionale întâlnite de lucrătorilor sociali în activitățile lor, am ales să folosim un mediu care, în mai multe privințe, ni se pare a fi un instrument fructuos pentru încurajarea întrebărilor și stabilirea unei înțelegeri comune a problemelor.

chei de înțelegere și chiar strategii pentru a lua măsuri individuale sau colective.

Pornind de la situațiile problematice legate de agilitatea digitală și pentru a evoca dificultățile legate de dematerializarea serviciilor publice și dezvoltarea neutilizării drepturilor sociale induse de problema accesului la procedurile administrative online, ne-am gândit că ar fi interesant să folosim resursele oferite de joc: acesta din urmă dezvoltă și încurajează, sau chiar se bazează pe, legăturile de convivialitate inerente muncii în echipă și pe un spirit de bunăvoință și respect pentru ideile celorlalți.

Integrarea gamificării în educație, sau gamificarea-educație, se bazează pe ideea că jocurile, mult mai mult decât un simplu divertisment, pot fi un vehicul puternic pentru învățare.

Edutainment combină elementele ludice cu obiectivele educaționale, permițând cursanților să se implice activ în procesul lor de formare. Prin oferirea de Spațiu pentru libertate și creativitate, jocul încurajează experimentarea, rezolvarea problemelor și învățarea prin experiență. Conform modelului lui Kolb, învățarea este structurată într-un ciclu în care experiența concretă, observația reflexivă, conceptualizarea abstractă și experimentarea activă se succed, consolidând asimilarea cunoștințelor. În acest fel, gamificarea nu numai că stimulează atenția și participarea, dar creează și un mediu de învățare în care greșelile devin o oportunitate de reflecție și îmbunătățire. Mai mult, prin încorporarea unor scenarii realiste și a unor dileme etice, jocul permite asistenților sociali să își dezvolte gândirea critică și să învețe să ia decizii în cunoștință de cauză. capacitatea de a se adapta la situațiile complexe întâlnite în practica lor profesională. Prin urmare, gamificarea pare deosebit de potrivită pentru a face față provocărilor dematerializării și agilității digitale în asistența socială, prin transformarea conceptelor teoretice în experiențe concrete, interactive.



Kolb, D. A. (1984). *Învățarea din experiență: dezvoltarea dincolo de proces. d'apprentissage*. Paris: Les Éditions d'Organisation.

În acest context, utilizarea jocurilor ca instrument de reflecție și de chestionare a practicilor profesionale ale asistenților sociali implică în primul rând un joc de rol: jocul scufundă individul și grupul în simularea unor situații reale legate de decalajul digital și de efectele dematerializării serviciilor publice. Aceasta are ca efect să se distanțeze de situațiile pe care jucătorii/lucrătorii sociali le experimentează zilnic. Elaborate pe baza observațiilor de pe teren, aceste situații tipice pot face ecou situațiilor reale de sprijin trăite de jucători, oferind în același timp un sentiment de distanță. Ele sunt mai puțin emoționale decât dacă ar fi vorba despre Jocul permite asistenților sociali să se cufunde în aceste probleme, să se "prefacă", acceptând în același timp că situațiile rezonează în interiorul lor pentru a le înțelege mai bine. Jocul permite asistenților sociali să se cufunde în aceste probleme, să se "prefacă", acceptând în același timp că situațiile rezonează în interiorul lor pentru a-i ajuta să le înțeleagă mai bine.

În al doilea rând, jocul se bazează pe **colaborarea între egali** și poate încuraja cooperarea între lucrătorii sociali din aceeași echipă. Conștienți de faptul că grupurile de lucru din domeniul acțiunii sociale sunt puse la încercare de mulți ani și că legăturile dintre profesioniști sunt uneori slăbite, dorim să dezvoltăm un spațiu de dialog și schimb pe o temă crucială pentru intervenția socială, care este adesea un motiv de îngrijorare. A ajuta oamenii să reflecteze împreună asupra soluțiilor posibile și să își împărtășească experiențele și cunoștințele este un instrument puternic pentru a construi strategii de acțiune și pentru a dezvălui capacități de acțiune care sunt adesea imaginate pentru persoanele pe care le sprijinim, dar puțin utilizate și mai degrabă neexplorate de către lucrătorii sociali înșiși.

În cele din urmă, jocul urmărește să plaseze problemele etice în centrul reflecției. Pornind de la **situații problematice**, jocul pune participanții în fața **unor dileme etice** și a unor alegeri dificile de rezolvat; o întrebare simplă nu necesită neapărat un răspuns simplu. Este, de asemenea, o modalitate de a face un pas înapoi de la unele dintre răspunsurile automate pe care am putea fi tentați să le dăm, cum ar fi trimiterea oamenilor la un scriitor public sau la un mediator digital fără să ne gândim, din obișnuință sau în grabă. Jocul invită grupurile de persoane să regândească modul în care ajută, gândesc și acționează în legătură cu problemele de acces la drepturile sociale online, invitându-le să se gândească în mod critic la consecințele acțiunilor lor, cu posibilitatea de a-și pune la îndoială sau de a-și evidenția propriile practici într-un mod diferit. Jocul stimulează, de asemenea, creativitatea asistenților sociali prin utilizarea ideilor celorlalți membri ai echipei și, încă o dată, a modului în care colegii gândesc și acționează în aceeași situație problematică.

Prin intermediul acestui ghid și al acestui joc, încurajăm femeile care lucrează în domeniu să reflecteze în mod critic asupra utilizării tehnologiilor digitale, asupra rolului lor și asupra gradului lor de responsabilitate. În acest fel, vom face o punte între situațiile problematice pe care participantele la joc vor trebui să le discute și resursele de informare care le vor ajuta să pună lucrurile în perspectivă (resurse media, linkuri către videoclipuri de formare etc.).

Din perspectivă tehnocritică, trebuie să luăm în considerare sistemul de valori și nevoile specifice ale populațiilor vulnerabile din punct de vedere social, ale căror drepturi, unicitate și demnitate trebuie respectate cu orice preț.

Dar punerea în aplicare și utilizarea noilor tehnologii și instrumente digitale, care par să permită dematerializarea sistematică a legăturilor dintre cetățeni și instituțiile care furnizează servicii publice, țin seama în mod necesar de persoanele aflate în situații sociale vulnerabile? Este esențial să fim mai vigilenți cu privire la posibilele prejudecăți prezente în tehnologiile digitale, deoarece algoritmi utilizați în sistemele decizionale automatizate, de exemplu, nu garantează întotdeauna principiile echității și justiției sociale. Uneori chiar contravin acestor principii, controlând anumite populații considerate a fi mai dezavantajate. Capacitatea de a identifica eventualele reprezentări negative care vizează o anumită categorie de populație permite corectarea instrumentelor digitale dezvoltate și consolidarea încrederii în aceste instrumente. Ne bazăm pe el pentru a crea un mediu online mai sigur, mai respectuos și mai eficient pentru toți utilizatorii.

Acum am dori să vă conducem într-o călătorie pentru a descoperi metoda de punere în practică a tuturor acestor principii și obiective.



Public

Asistenți sociali sau studenți la asistență socială

Număr de jucători

Minim 2 jucători, recomandat maxim 10 jucători

Scopul jocului

- > Inițierea unei reflecții colective asupra practicilor digitale în asistența socială. Jocul este conceput pentru a ghida reflecția asupra celor patru teme prezentate mai sus și la patru niveluri: individual, echipă, organizație și politică. Jucătorii sunt liberi să aleagă nivelul (nivelurile) pe care îl (le) doresc, precum și tema (temele) dintre cele propuse.
- > Descoperiți resurse de informare și formare

Cum să

Prin propunerea unei metodologii, bazate pe codurile unui joc, pentru a încuraja discuțiile și reflecția asupra practicilor profesionale în legătură cu tehnologia digitală. Furnizând resurse pentru a sprijini discuția, gândiți-vă la modalități de îmbunătățire și concepeți acțiuni care să fie întreprinse.

Hardware

- > Carduri de situație
- > Ghid, a se vedea capitolul "Resurse" (cu informații și linkuri către resurse) și capitolul "Sisteme" (cu prezentarea nivelurilor de intervenție)



Jucătorii desemnează un narator care nu participă la joc. Naratorul asigură buna desfășurare a diferitelor etape ale jocului, moderează discuțiile și furnizează informații suplimentare din următoarele surse a resurselor ghidului.

ROLUL NARATORULUI

Atmosfera jocului va depinde de implicarea ei. Datorită ei, jucătorii vor putea să se exprime și să își împărtășească punctele de vedere și experiențele pe una dintre cele patru teme. Naratorul este stăpânul timpului, distribuie cuvântul, se asigură că regulile jocului sunt respectate și facilitează exprimarea jucătorilor. tranziția de la o etapă la alta. Acesta conduce discuția, rezumă schimburile și îndrumă oamenii către resurse.



Recomandări: citiți ghidul în prealabil.

Resurse didactice suplimentare sunt disponibile online [prin intermediul acestui link](#).

ROLUL JUCĂTORILOR

Pe baza unei situații problematice, jucătorii își discută practicile profesionale și punctele de vedere cu privire la dileme concrete legate de utilizarea tehnologiei digitale în asistența socială. Spiritul fiecărui jucător este în mod necesar constructiv și binevoitor. De aici, ei vor putea să întrevadă și să experimenteze dezbateri utile și pașnice între ei.

La finalul discuțiilor, jucătorii pot reflecta asupra posibilelor căi de acțiune la diferite niveluri (individual, echipă, structură, politică). Acestea includ să definească colectiv moduri de acțiune și chiar să elaboreze cadre de acțiune care să pară acceptabile pentru toți.



PASUL 1

naratorul alege una dintre "SITUATION CARDS", citește situația și invită jucătorii să reacționeze la ea. Pentru a facilita reflecția și pentru confortul
Dacă doriți să realizați propriile "SITUATION CARDS": consultați modelul și recomandările de [la paginile 21-22](#)).

PASUL 2

În timpul acestei discuții inițiale, jucătorii explică pe rând cum interpretează ei situația relatată, care sunt, în opinia lor, principalele aspecte ale acesteia, ce le evocă situația și ce întrebări au în mod individual. Naratorul poate facilita intervenția jucătorilor, încurajându-i să spună ceea ce i-a surprins sau ceea ce i-a interesat în mod deosebit în poveste.

Naratorul se asigură că toți participanții care doresc să facă acest lucru au posibilitatea de a vorbi și de a se exprima fără întrerupere sau judecată.

Notă pentru narator

Nu ezitați să îi întrebați direct pe jucători dacă dezbaterile devin prea aprinse și să le reformulați gândurile:

- > "Tu ce crezi?"
- > "Ce întrebări îți pune asistentul social?"
- > "Ce problemă(e) ridică situația?"
- > "Cum vedeți problema identificată?"
- > "Care sunt problemele în această situație?"

PASUL 3

Scopul acestei etape este de a permite jucătorilor să își aprofundeze cunoștințele și gândurile cu privire la subiectul în cauză, prin furnizarea de resurse care să alimenteze și să lumineze discuția.

Resursele sunt disponibile în acest ghid. Naratorul împărtășește informațiile cu voce tare cu toți jucătorii, oferind motive de reflecție și discuție.

După citirea resurselor oferite de narator, jucătorii decid dacă doresc să continue jocul și discută despre posibilele căi de acțiune.

PASUL 4

Scopul acestei etape este de a le permite jucătorilor să discute despre domeniile de activitate și liniile de acțiune în practica lor profesională.

Naratorul prezintă tava sistemelor, explicând diferitele niveluri: individ, echipă, organizație/instituție, politică națională (această tavă este prezentată după această etapă). Jucătorii fac un brainstorming cu idei de acțiune, folosind sistemele pentru a identifica nivelul afectat de fiecare propunere.



Fin de la partie !



La sfârșitul jocului, un voluntar poate redacta un rezumat al posibilelor căi de acțiune.

tava descrie și explică cele patru niveluri ale procesului decizional:

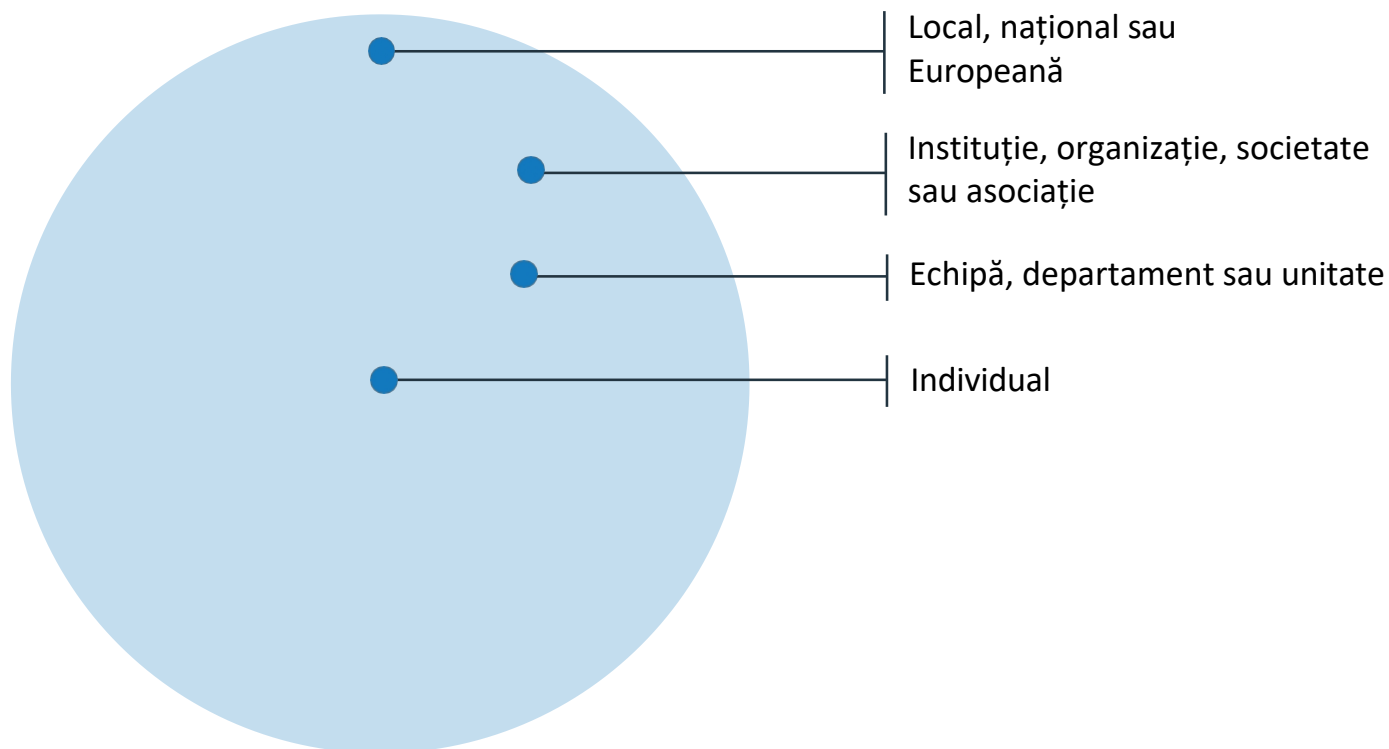
- C > Individual
- > Echipa
- > Organizație/instituție
- > Politica națională și/sau internațională

Acesta oferă o oportunitate de a reflecta asupra strategiilor care trebuie puse în aplicare pentru a sprijini persoanele vulnerabile din punct de vedere social.

După cum s-a explicat în faza 1 a proiectului și după cum se va repeta în unele dintre clipurile video de formare (corespunzătoare fazei 3 a proiectului DLIS), am dorit să adaptăm modelul ecosistemic al lui Urie Bronfenbrenner, dezvoltat în 1979, la utilizările digitale, în măsura în care acesta oferă o mai bună înțelegere a multiplelor niveluri de influență ale indivizilor și ale organizațiilor de asistență socială. Această analiză ne permite să situăm diferitele niveluri de interacțiune și să identificăm unde putem acționa eficient. De asemenea, ne ajută să determinăm cine deține puterea de a acționa la fiecare nivel și cum poate fi mobilizată această putere.

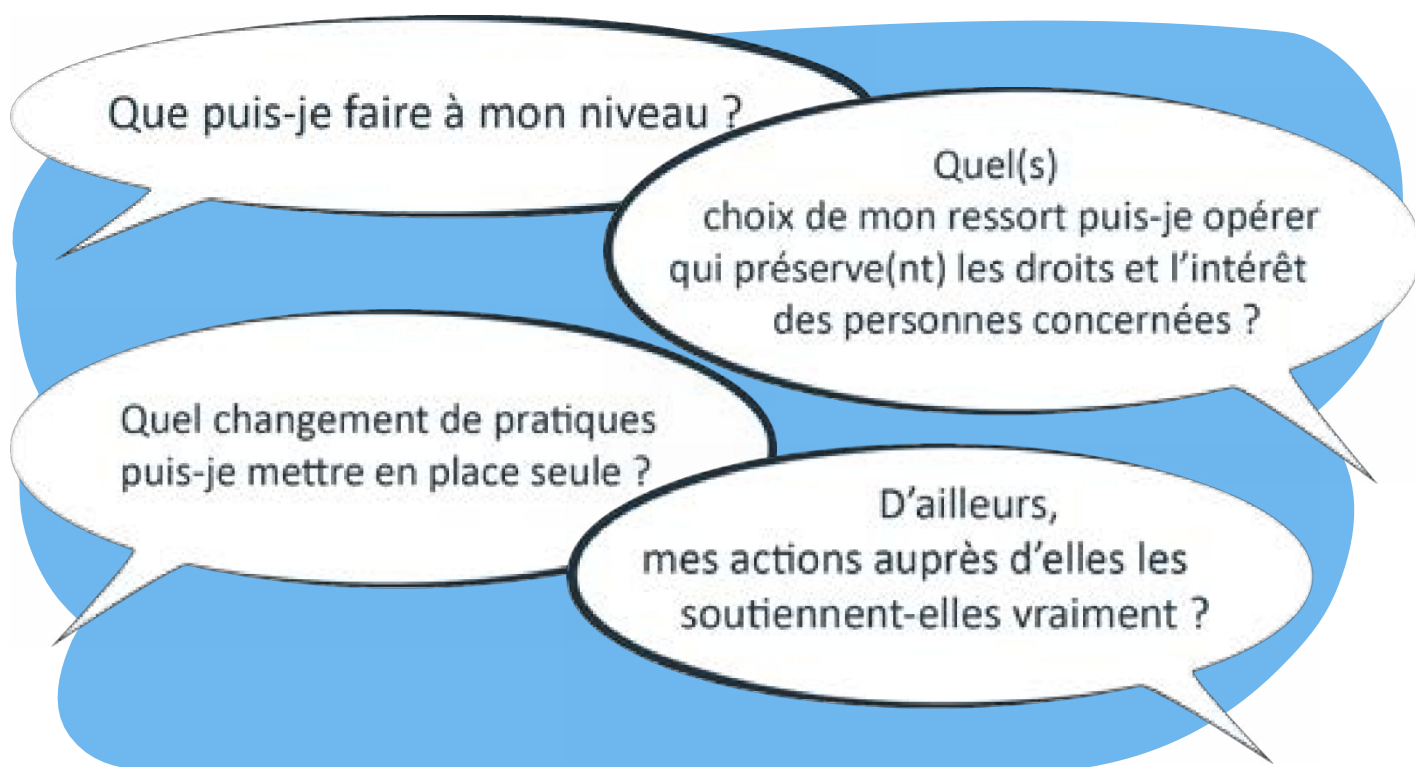
Pe baza acestei înțelegeri, cadrul socio-tehnic poate fi negociat în consultare cu părțile implicate. Fie la nivel individual, relațional, de grup sau instituțional, este esențial să se implice toți actorii implicați pentru a dezvolta strategii eficiente la fiecare nivel pentru a sprijini persoanele aflate în situații precare. Etapa următoare va consta în asigurarea coordonării și colaborării între diferiții actori implicați.

Mai jos, prezentăm tabla sistemelor pentru a oferi o idee mai bună despre cele patru niveluri. Se sugerează ca naratorul și participanții la joc să folosească această planșă ca bază pentru imaginarea posibilităților și perspectivelor de acțiune.



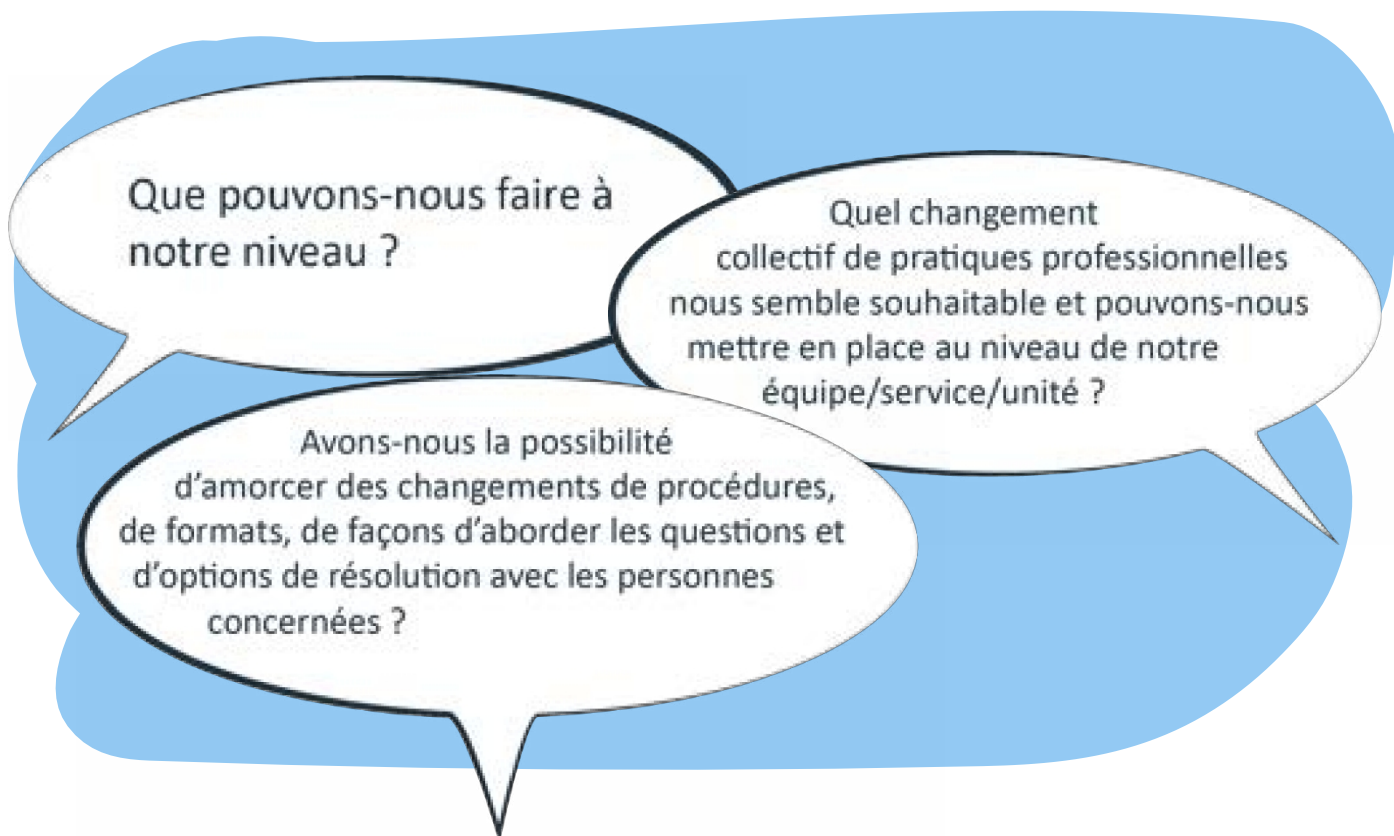
DETALII PENTRU FIECARE NIVEL

La nivel individual

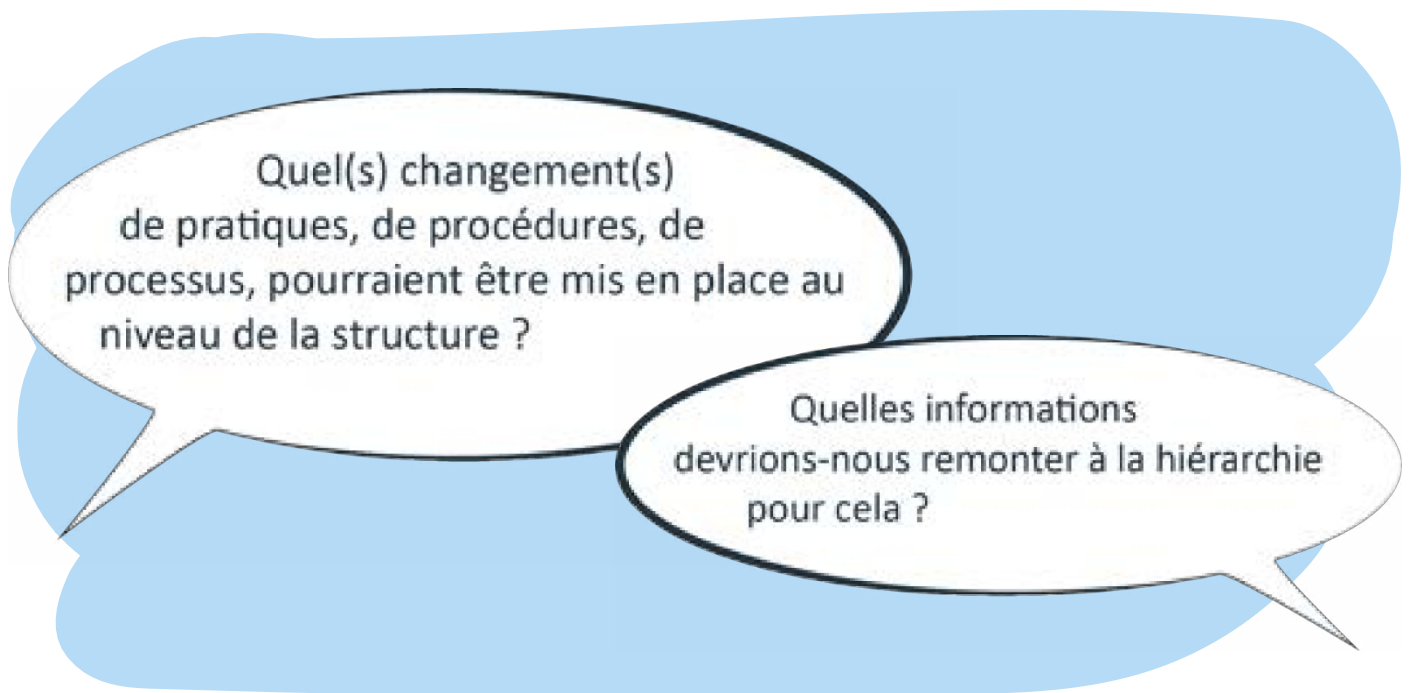


La nivel individual, obiectivul este de a pune în aplicare strategii de sprijin personalizate pentru fiecare persoană vulnerabilă din punct de vedere social, ținând seama de nevoile specifice ale fiecărei persoane pentru a-i permite să își îmbunătățească condițiile de viață și oportunitățile de emancipare socială.

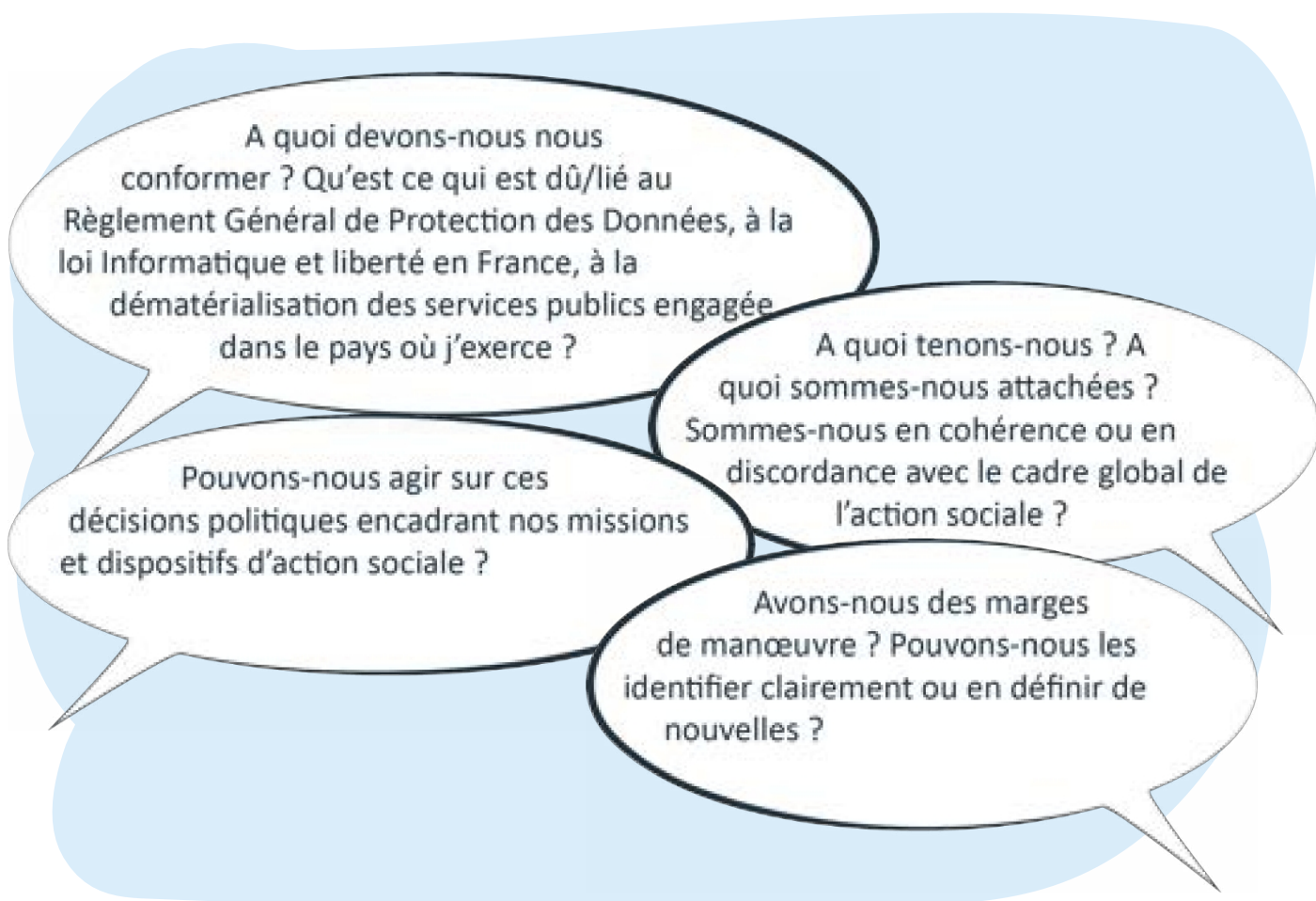
La nivel de echipă/departament/unitate



Aici, trebuie să ne gândim la modalități de colaborare și coordonare a diverșilor actori implicați în abordarea intereselor și nevoilor publicului vizat. Acestea pot include reuniuni periodice, schimb de informații, formare individuală sau comună. Este important ca fiecare membru al echipei să fie implicat și mobilizat pentru a se asigura că persoanele care trăiesc la marginea societății sunt îngrijite eficient.



Acesta poate fi punctul de plecare pentru punerea în discuție a politicilor, principiilor de acțiune, logicii instituționale și practicilor care împiedică sau favorizează sprijinirea persoanelor în cauză. Cheia rezolvării problemei sau a oportunităților de acțiune ar putea fi introducerea de măsuri specifice, consolidarea relațiilor de parteneriat cu o anumită organizație sau sensibilizarea opiniei publice cu privire la un anumit aspect, fără a pierde din vedere angajamentul organizației sau al instituției față de abordare și față de introducerea de măsuri concrete.



Este vorba de a supraveghea cu atenție măsurile și politicile sociale legate îndeaproape sau la distanță de tehnologia digitală, care favorizează sau au un impact negativ asupra persoanelor afectate de decalajul digital. Scoaterea la lumină a realităților de pe teren și identificarea unor posibile căi de atac la adresa legiuitorului pot avea un impact decisiv asupra anumitor decizii luate pentru a se asigura că acestea garantează interesele și nevoile celor mai vulnerabile persoane din societățile noastre.

UN INSTRUMENT CARE POATE FI ADAPTAT PENTRU A SE POTRIVI TUTUROR: DEPINDE DE TINE!

ghidul vă aparține. Acesta este conceput pentru a fi deschis, astfel încât fiecare să și-l poată însuși și adapta. Simțiți-vă liberi să îl completați cu propriile situații și resurse pe muncă socială digitală.



Recomandări pentru întocmirea "HĂRȚILOR DE SITUAȚIE" :

1

Favorizați situațiile scurte, simple Rezumați pe scurt

2

situația:

> Persoane implicate :

Exemplu: un asistent social de la un cămin o vede pe Mathilde B.

Evitați să oferiți prea multe detalii despre persoanele implicate (vârstă, situație familială etc.) care nu sunt strict relevante pentru situație. Acest lucru riscă să înece cititorul.

> Situația concretă: concentrați-vă asupra unui aspect, nu este nevoie să descrieți întregul pachet de asistență.

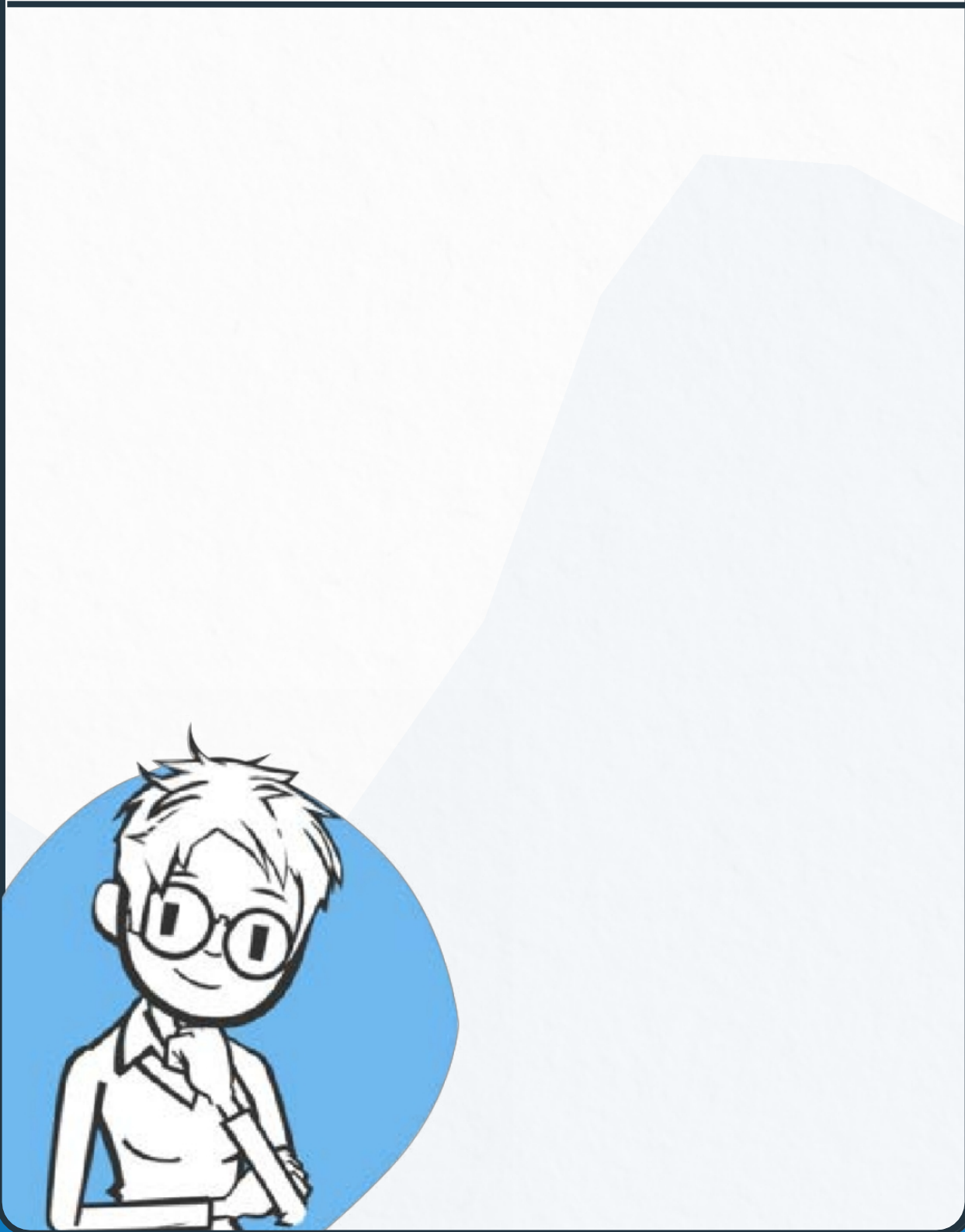
De exemplu: la sfârșitul zilei, educatoarea îi trimite kolegi sale din tura de noapte un rezumat al zilei pe WhatsApp.

> Încheiați cu câteva întrebări: acestea sunt concepute pentru a indica participanților ce ar putea fi dezbătut în legătură cu practicile descrise în situație. Scopul este de a lansa o discuție între participanți.

Pe pagina următoare, veți găsi un exemplu de "CARTE DE SITUAȚIE". De asemenea, o puteți deschide pe cont propriu [făcând clic aici](#) pentru a o descărca și/sau tipări.



HARTA SITUAȚIEI



ceste situații, scrise de mai multe mâini, sunt rodul experiențelor asistenților sociali din țările participante la proiectul DLIS: Belgia, Franța, Grecia și Italia. România. Deși provin din contexte naționale diferite, întrebările legate de tehnologia digitală, postura profesională, responsabilitate și etică traversează toate contextele și suporturile sociale. De asemenea, puteți descărca și/sau tipări aceste fișe [în acest fișier](#).



SITUAȚIA 1



COLECTAREA DATELOR, SCOPUL PRELUCRĂRII ȘI MINIMIZAREA DATELOR

Un asistent social se întâlnește cu Camille P. pentru a o ajuta să completeze o cerere de locuință socială.

În timpul interviului, ea a cules informații care nu erau strict legate de cererea de locuință, dar care ofereau o viziune mai largă asupra situației sociale a Camillei P. și a familiei sale (boală cronică, violență). Camille se gândește în special la o cerere de ajutor social, iar unele dintre aceste informații îi vor fi utile pentru completarea cererii în viitor.

- > **Are ea dreptul?**
- > **Ar trebui să colecteze numai datele necesare pentru procedura convenită între profesionist și persoana vizată?**
 - > **Cum putem reconcilia evaluarea generală a situației persoanei, cererea sa și conformitatea cu Regulamentul general privind protecția datelor (RGPD)?**
 - > **Ce trebuie făcut cu informațiile care nu sunt necesare, dar pe care persoana vizată le furnizează în mod voluntar?**





SITUAȚIA 2



COLECTAREA DATELOR, CONSIMȚĂMÂNTUL

Un asistent social multidisciplinar îl primește pe Matthieu pentru a solicita asistență financiară. Acesta este șomer și are dificultăți în a-și plăti chiria. Profesionistul îl ajută să completeze cererea și introduce diferitele detalii privind situația socială a lui Matthieu în programul informatic al serviciilor sociale (date de contact, adresă, vârstă, stare civilă, venituri, statut profesional). Câteva luni mai târziu, Matthieu primește un SMS de la serviciul de asistență socială prin care este invitat la un atelier de lucru pe tema "remobilizare și încredere în sine". Același mesaj text a fost trimis tuturor persoanelor care au participat la serviciul social, care au fost izolate și șomere timp de 6 luni.

Matthieu a fost foarte surprins, deoarece nu ceruse nimic, și a contactat asistentul social pentru a-și exprima nemulțumirea.

> Ar fi trebuit asistentul social să îi spună lui Matthieu că ar putea fi contactat din nou de către departamentul de servicii sociale? Cu riscul de a-l înspăimânda pe utilizator?

**> Ar fi trebuit să îi spună cum sunt stocate datele colectate?
(unde? durata? ștergerea? utilizarea?)**





SITUAȚIA 3



RETENȚIA DATELOR

Sărbătorile sunt aproape aici! Anne, asistent social, profită de ultima sa zi pentru a-și sorta dosarele și a-și aranja biroul. Ea se întreabă ce să facă cu informațiile personale ale utilizatorilor de servicii al căror sprijin a luat sfârșit.

- > Să le arhivăm? Dacă da: cum, unde și pentru cât timp?
- > Să le șterg de pe computer?
- > Aruncați documente de hârtie în coșul de gunoi al biroului?
- > Să le distrugeți înainte de a le arunca?





SITUAȚIA 4



RETENȚIA DATELOR

Un asistent social care lucrează într-un centru de evaluare pentru copii și adolescenți cu tulburări de dezvoltare și comportament utilizează dosarul clientului stocat pe computerul principal al departamentului său. În acest centru, vizitele de evaluare și reevaluare au loc adesea după câțiva ani, pe măsură ce dezvoltarea copilului sau adolescentului progresează. Conform reglementărilor în vigoare, datele beneficiarului trebuie distruse după 5 ani. Atunci când a căutat în dosarul electronic al beneficiarului, nu a putut găsi informațiile.

- > Unde se poate adresa asistentul de servicii sociale pentru informații?
- > Este posibil să păstrați o copie a dosarului pe hârtie? Este posibilă ștergerea fișierului electronic?
- > Centrul are proceduri în vigoare? Centrul dispune de un sistem de gestionare a dosarelor de beneficiarii care nu mai sunt activi, dar care trebuie păstrați până când sunt distruși?





SITUAȚIA 5



SECURITATEA DATELOR

Valérie, asistent social, păstrează în dulapul ei (care nu se încuie) dosare cu notițe personale despre anumite probleme sociale. familii raportate la serviciile sociale pentru abuz asupra copiilor. Ea se întreabă dacă ar trebui să ia măsuri suplimentare pentru a face acest tip de caz mai sigur.

- > Există standarde de siguranță pentru depozitarea date?
- > Unde poate găsi informațiile? Pe cine poate întreba sfaturi?
- > Ce fel de măsuri ar putea pune în aplicare Valérie pentru a se asigura că fișierele care conțin date cu caracter personal nu sunt accesibile unui număr cât mai mare de persoane?





SITUAȚIA 6

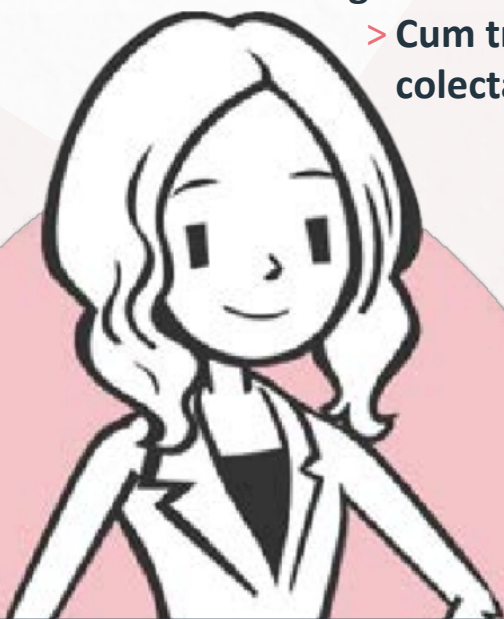


DATE SENSIBILE

Un lucrător de tineret de la un centru comunitar organizează activități cu familiile locale pentru a promova legăturile sociale cu locuitorii. În timpul uneia dintre aceste activități, o femeie i-a povestit despre migrația sa. Ea a fugit din țara de origine pentru că îi era teamă să nu fie arestată, la fel ca mai mulți dintre colegii ei imigranți.

membri ai sindicatului său. Este pentru prima dată când ne face confidențe; până acum, a participat la activități, dar a rămas retrasă. Gazda consideră că ar putea beneficia de protecția azilului, care i-ar permite să își stabilizeze situația. Întrucât datele sunt sensibile, profesionistul se întreabă ce măsuri de precauție să ia.

- > Ce proceduri are în vigoare organizația dumneavoastră?
- > Ce informații ar trebui să fie incluse în dosar?
- > Poate colecta informațiile necesare?
- > Ar trebui să îl trimită la o structură adecvată, cu riscul ca tânără femeie nu merge?
- > Cum transmit asociației informațiile colectate?





SITUAȚIA 7



DATE SENSIBILE

Un asistent social a intervievat-o pe Karine pentru a o ajuta să completeze o cerere de locuință. În timpul interviului, Karine a menționat starea sa de sănătate și faptul că suferă de o patologie cronică care necesită îngrijiri regulate și o face destul de obosită. Acesta este un factor important de luat în considerare atunci când se analizează accesul la o locuință adaptată stării sale. Fiind vorba de date sensibile, asistentul social a întrebat ce precauții trebuie luate.

- > **Ce proceduri are în vigoare organizația dumneavoastră?**
- > **Ce informații trebuie să înregistrați în dosarul dvs. digital?**
- > **Cine are acces la fișierul digital?**
- > **Poate specifica patologia? Sau doar consecințele care sunt relevante și utile pentru caz?**
- > **Ce informații poate transmite partenerilor săi și în ce condiții și/sau în ce formă?**





SITUAȚIA 8



DATE SENSIBILE

Un asistent social primește o cerere scrisă din partea Mariei de continuare a măsurii de protecție specială după ce aceasta a împlinit vârsta de 18 ani (cerere de contract pentru tineri adulți în Franța).

Pentru a-i reaminti cadrul și modul de funcționare al acestei măsuri, Maria este informată cu privire la drepturile și responsabilitățile sale, cu o descriere în special a cadrului de sprijin social care îi va fi atașat (planificarea și furnizarea de servicii de tip rezidențial). Un plan de protecție individualizat a fost întocmit, indicând tipul și frecvența monitorizării.

precum și o reevaluare periodică a progreselor înregistrate, a deciziilor și intervențiilor specializate propuse și a duratei contractului Mariei cu serviciul în cauză.

> **Are asistentul social dreptul de a cunoaște datele personale ale persoanei sprijinite și de a le introduce într-un dosar social dematerializat?**

> **Are asistentul social dreptul de a verifica exactitatea informațiilor primite de la beneficiar?**



> **Este capabil să utilizeze date anonimizate în scopul dezvoltării statistici pentru a menține date în vederea dezvoltării unor servicii sociale adaptate nevoilor identificate?**

> **Ce informații personale sunt autorizate să colecteze serviciile sociale?**

> **Ce tip și nivel de informații sunt cele mai potrivite pentru beneficiar, informându-l cu privire la profesioniștii care vor avea cea mai mare influență asupra vieții sale?**

> **acces la dosarul său personal?**



SITUAȚIA 9



DATE SENSIBILE

Andrea, asistent social într-un centru rezidențial pentru minori, a fost abordată de reprezentantul unei companii multinaționale care dorea să sprijine tinerii din centru oferindu-le cadouri sub formă de articole de igienă și îmbrăcăminte. Ca parte a acestei activități de sponsorizare, compania ar dori ca asistentul social să fie de acord cu publicarea în presă a unor fotografii cu activitățile desfășurate în centru, precum și a unor informații privind vârsta copiilor.

- > **Sunt posibile activitățile de tip sponsorizare ale societăților comerciale private în contextul unui centru educațional pentru minori?**
- > **Ce întrebări ridică acest lucru cu privire la circulația datelor cu caracter personal, în special în ceea ce privește drepturile de imagine?**





SITUAȚIA 10



DATE SENSIBILE

Miruna, o persoană vulnerabilă din punct de vedere social, a dorit să solicite ajutor de încălzire pentru iarnă. Asistentul social care a ajutat-o să completeze cererea a informat-o că, în cadrul cererii, trebuie să completeze și un acord pentru prelucrarea datelor. Acest document trebuie să fie semnat înainte ca cererea să poată fi prelucrată.

- > Care sunt consecințele refuzului de a completa acest document?
- > Ar trebui și poate asistentul social să aloce sistematic timp pentru a explica modul în care datele sunt prelucrate și utilizate? Care sunt riscurile la care se expune dacă nu face acest lucru prin omisiune sau lipsă de timp?





SITUAȚIA 1



DREPTUL DE A DECONNECTA

Doamna D. este un asistent social care lucrează într-un centru de acțiune socială. Are un volum mare de muncă și adesea trebuie să se ocupe de situații de urgență, cum ar fi cazuri de violență domestică, evacuări iminente și nevoi urgente de cazare. Într-o vineri seara, la ora 19:00, doamna D. își terminase ziua de lucru, se întoarce acasă. La ora 20:00, primește un apel pe telefonul de serviciu de la o familie aflată în dificultate, deoarece tocmai primiseră o notificare de evacuare cu efect imediat pentru luni dimineață (mesaj vocal).

- > **Ar trebui să cheme familia înapoi pentru a-i salva de la evacuare luni dimineața?**
- > **Ar trebui să contacteze asociațiile și serviciile juridice pentru a găsi o soluție?**
- > **Avem dreptul de a ne deconecta în acest caz?**





SITUAȚIA 2



DESCOPERIȚI PRINCIPIILE DREPTULUI LA ECHIPAMENT DIGITAL

Pe o insulă izolată cu o populație de 2 500 de locuitori, Nicole, asistent de servicii sociale la un centru comunitar, trebuie să reînnoiască o aplicație de asistență medicală, care permite unui utilizator să acceseze resurse. Rețeaua de comunicații și internetul se defectează în mod regulat, iar distanța față de infrastructura urbană complică procedurile administrative pentru locuitorii insulei.

- > Cum poate Nicole să depășească acest obstacol geografică?**
- > Ce ar putea fi făcut pentru a îmbunătăți accesul locuitorilor insulei la serviciile esențiale?**
- > Cum poate fi îmbunătățită rețeaua de comunicare? Pe cine ar putea alerta asistentul social cu privire la dificultățile sale?**





SITUAȚIA 3



SUPPORT PENTRU MANIPULAREA DIGITALĂ

Un asistent social care lucrează într-un centru comunitar trimite deseori e-mailuri persoanelor pe care le însoțește pentru a face programări sau pentru a le informa cu privire la evoluția unei cereri. Unele dintre acestea nu își sortează sau își golesc căsuțele de e-mail, împiedicând astfel primirea de e-mailuri noi.

Asistentul social nu primește niciun răspuns din partea beneficiarilor în cauză, ceea ce duce la acumularea de dosare.

- > **Cum să identificați și să preveniți beneficiarii care sunt îngrijorat?**
- > **Ce suport tehnic ar putea fi pus în aplicare pentru a ajuta asistentul social și utilizatorii cu problemele lor digitale?**
- > **Are asistentul social alte mijloace de a vă contacta?**
 - mijloace alternative de comunicare rămân necitite sau fără răspuns?**
 - > **Cum sunt informați utilizatorii?**
 - importanța întreținerii cutiei lor poștă cu suficient spațiu de stocare?**
 - > **Ce alte platforme de comunicare ar putea fi utilizate pentru a reduce dependența de e-mail?**



Netichete: pentru utilizarea etică a rețelelor
social digital



SITUAȚIA 1



ACTORI ȘI ROLURI ÎN COMUNICAREA ÎN DOMENIUL ASISTENȚEI SOCIALE PE REȚELELE SOCIALE

Un asistent social de la un centru de asistență generală pentru stat (serviciu public) comunică cu beneficiarii prin intermediul aplicației WhatsApp. Acesta trimite în mod regulat documente oficiale pentru a-și transmite informațiile. Această practică este aproape încurajată de superiorii lor, deoarece e-mailul nu funcționează cu o întreagă categorie a populației, fiind prea complicat de utilizat. În viața de zi cu zi, aplicația Whatsapp se dovedește mai eficientă.

- > **Diversii actori au același nivel de expertiză? responsabilitate?**
- > **Cine a luat deciziile privind utilizarea acestei rețele sociale?**
- > **Care sunt avantajele și dezavantajele acestui tip de rețea? pentru acest tip de comunicare?**





SITUAȚIA 2



ACTORI ȘI ROLURI ÎN COMUNICAREA ÎN DOMENIUL ASISTENȚEI SOCIALE PE REȚELELE SOCIALE

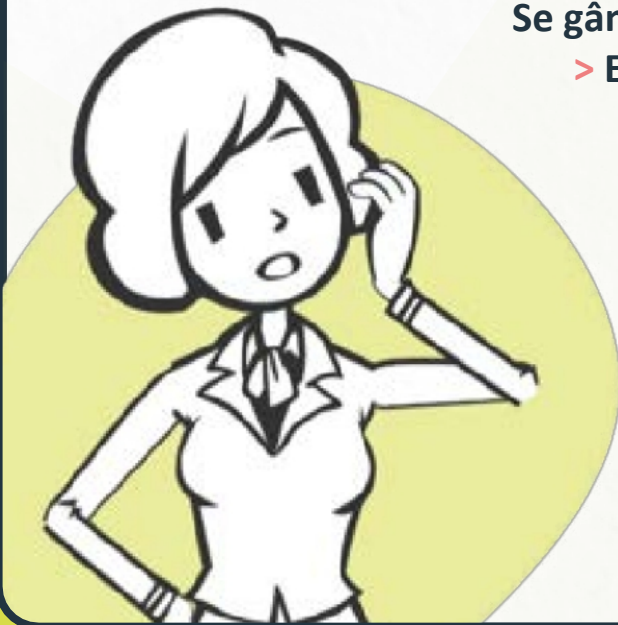
Într-un centru deschis tinerilor de 12-18 ani, educatorul și tinerii comunică prin mesaje private prin intermediul aplicației Instagram. Folosind acest mijloc de comunicare, tinerii trimit mesaje direct pe contul privat al educatoarei pentru o serie de lucruri (cereri de informații, informații despre activități, ce să facă în legătură cu anumite probleme). Într-o zi, în timp ce educatoarea era în vacanță, a primit un mesaj de la o tânără care îi spunea că nu mai poate suporta, că se gândește să se defenestreze. Chiar voia să pună capăt la tot.

> Este responsabilitatea profesională a educatorului angajat?

> O separare între viața profesională și confidențialitatea pe rețelele sociale este-
Se gândește?

> Există un cadru de referință în cadrul instituției și în întreaga organizație, ceea ce garantează distincția între cele două sfere?

> Ce ar fi putut pune în aplicare educatorul în prealabil?



Netichete: pentru utilizarea etică a rețelelor social digital



SITUAȚIA 3

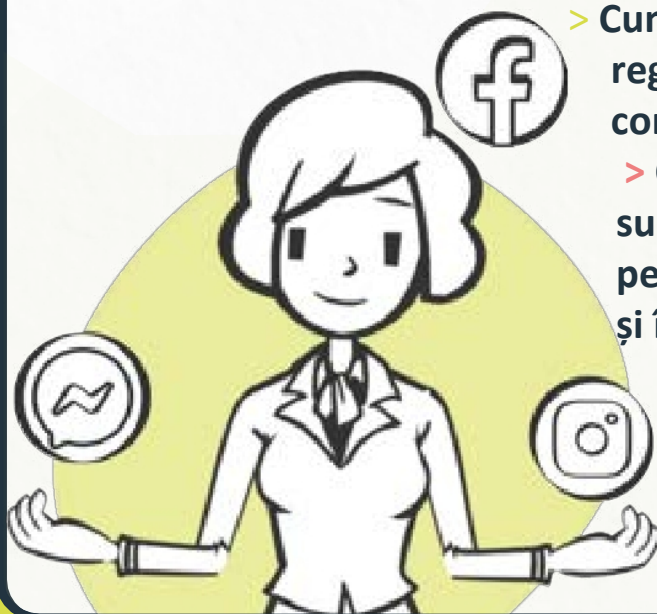


NETIQUETTE

Într-o instituție rezidențială pentru persoane cu handicap, a fost creată o multitudine de canale de comunicare. Un cont Facebook, o pagină web, o pagină Instagram și mai multe grupuri separate de messenger pentru schimburi între profesioniști, cu partenerii și cu beneficiarii (care sunt foarte dornici să comunice folosind rețelele sociale). Aceste instrumente permit colegilor să comunice între ei și să își trimită actualizări zilnice cu privire la viața din centru.

De asemenea, acestea pot fi utilizate cu familiile pentru a trimite fotografii ale activităților cu rezidenții, cu publicul larg pentru a sensibiliza cu privire la dinamismul centrului și cu rezidenții în grup pentru a răspândi glume și anecdote. Cu toate acestea, profesioniștii (asistenți sociali și educatori) sunt oarecum dezorientați atunci când vine vorba de gestionarea acestor instrumente diverse și a utilizărilor lor.

> **Este o idee bună să măriți numărul de canale?**



> **Cum poate fi reglementată această comunicare?**

> **Ce tipuri de comunicare sunt cele mai potrivite pentru fiecare rețea socială și între ce jucători?**

aceste comunicări ar trebui să fie?

> **Ce poate fi pus în aplicare pentru a optimiza comunicarea**

și rețele (căi concrete)?



SITUAȚIA 4



ETICA PROFESIONALĂ

La un adăpost pentru persoanele fără adăpost, o echipă de asistenți sociali utilizează Facebook pentru a disemina informații despre serviciile disponibile, pentru a partaja resurse comunitare și pentru a crește gradul de conștientizare a problemei.

publicul cu privire la problemele persoanelor fără adăpost. Echipa utilizează în mod regulat pagina de Facebook a centrului pentru a posta actualizări, evenimente viitoare și povești de succes ale persoanelor ajutate de centru.

- > Care sunt repererele juridice la care ar trebui să se raporteze asistenții sociali în acest tip de comunicare?
- > Este Facebook un canal de comunicare adecvat pentru diseminarea informațiilor despre serviciile centrului și pentru sensibilizarea publicului cu privire la problemele persoanelor fără adăpost?
- > Ce implicații poate avea utilizarea Facebook pentru afacerea dumneavoastră?

în ceea ce privește etica profesională a asistenților sociali?





SITUAȚIA 5



LIMITELE UNEI PREZENȚE PROFESIONALE ONLINE PE TIKTOK

În cadrul unei asociații care sprijină tinerii aflați în dificultate, asistenții sociali sunt încurajați să fie prezenți pe rețelele de socializare pentru a-și spori vizibilitatea și pentru a sensibiliza publicul cu privire la problemele legate de tineret. Unul dintre lucrătorii de tineret a început să creeze videoclipuri pe TikTok, în care împărtășește anecdote din activitatea sa de zi cu zi, inclusiv descrieri anonime ale anumitor situații pe care le întâlnește cu tinerii pe care îi sprijină. Deși videoclipurile nu menționează nume sau detalii precise, unii dintre colegii ei sunt îngrijorați de faptul că aceste publicații ar putea permite să se ghicească identitatea tinerilor sau să se dezvăluie informații sensibile despre viața lor.

> **Cum stabiliți granița dintre partajarea profesională și
confidențialitatea beneficiarilor privind**

o platformă atât de publică precum TikTok?

- > Este potrivit să împărtășești anecdote legate de muncă pe TikTok, chiar și într-un mod ocazional?
anonimizate?

- > Ce protocoale ar trebui puse în aplicare pentru a se asigura că publicațiile privind rețelele sociale respectă confidențialitatea utilizatorilor?





SITUAȚIA 6



UTILIZAREA REȚELELOR SOCIALE PENTRU INFORMAȚII DE AFACERI

Un asistent social dintr-o asociație care sprijină femeile care sunt victime ale violenței domestice urmărește grupuri închise pe Facebook și LinkedIn pentru a fi la curent cu cele mai bune practici și cu noile abordări în materie de sprijin. Cu toate acestea, ea a început să împărtășească extrase din aceste discuții pe profilul său personal pentru a sensibiliza rețeaua sa. Unele dintre informațiile pe care le împărtășește pot fi interpretate ca sfaturi specifice, deși în afara contextului lor original.

- > **Este adecvată utilizarea rețelelor sociale personale pentru a împărtăși informații profesionale?**
- > **Cum putem face distincția între schimbul de informații în scopuri profesionale și comunicările care ar putea fi percepute ca**



sfaturi neprofesionale?

- > **Care sunt riscurile etice asociate?**
utilizarea rețelelor sociale pentru sensibilizare?
- > **Ce orientări sau recomandări ar putea fi puse în aplicare pentru a clarifica**
utilizarea rețelelor sociale în acest context?

Adoptarea unei poziții digitale etice



SITUAȚIA 1



DATE PERSONALE

Marie, un asistent social, lucrează cu Sylvie, o femeie de 25 de ani care și-a pierdut recent locul de muncă și se confruntă cu dificultăți financiare. În timpul unei întâlniri, Sylvie îi mărturisește Mariei că are probleme de sănătate mintală și ia în mod regulat antidepresive. Sylvie îi cere Mariei să nu menționeze această informație în dosarul său, deoarece se teme că îi va afecta șansele de a-și găsi un loc de muncă.

Dilemă etică

Pe de o parte, Marie are datoria de a respecta viața privată și confidențialitatea lui Sylvie. Pe de altă parte, prin omiterea acestor informații importante despre sănătatea lui Sylvie, Marie ar putea să nu fie în măsură să îi ofere cele mai bune servicii și sprijinul de care are nevoie.

> Care ar fi abordarea dumneavoastră pentru a rezolva această dilemă, respectând drepturile și nevoile lui Sylvie?





SITUAȚIA 2



ECHIPAMENTE DIGITALE

Léa, asistent social, îl însoțește pe Mathieu, un tânăr de 20 de ani care locuiește într-un cămin pentru tineri în dificultate socială. În timpul unei
În interviul său, Mathieu i-a explicat lui Léa că îi este dificil să urmeze cursurile online și să țină legătura cu prietenii și familia, deoarece căminul nu îi oferă acces la un computer sau la internet. Mathieu se simte foarte izolat și frustrat că nu poate beneficia de aceleași instrumente digitale ca și colegii săi.

Dilemă etică

Pe de o parte, căminul are misiunea de a oferi cazare, orientare și sprijin tinerilor aflați în dificultate, dar nu dispune neapărat de bugetul necesar pentru a dota fiecare rezident cu echipamente IT. Pe de altă parte, privarea lui Mathieu de acces digital s-ar putea dovedi a fi o formă de excluziune socială și i-ar putea afecta bunăstarea, educația și integrarea.

> Ce soluții ați putea propune pentru ca Mathieu să aibă acces la echipamentul și conexiunea digitală de care are nevoie, respectând în același timp constrângerile din gospodărie?





SITUAȚIA 3



NETIQUETTE ȘI REȚELE SOCIALE

Lucie, o tânără asistentă socială, lucrează cu Léa, o femeie de 35 de ani care își caută un nou loc de muncă. În timpul unei sesiuni de pregătire pentru interviul de angajare, Léa îi cere sfatul lui Lucie cu privire la modul în care să utilizeze cel mai bine rețelele sociale profesionale. Léa explică faptul că și-a șters contul personal de Facebook din motive de confidențialitate, dar este reticentă în a-și crea un profil LinkedIn pentru a se promova în fața recrutorilor.

Dilemă etică

Utilizarea rețelelor sociale poate fi un instrument neprețuit pentru promovarea integrării profesionale a persoanelor care primesc sprijin. Cu toate acestea, ea ridică probleme etice legate de viața privată, de protecția datelor personale și de imaginea pe care utilizatorii doresc să o prezinte despre ei înșiși. Lucie trebuie să se asigure că o sfătuiește pe Léa într-un mod etic și responsabil.

> Cum ați putea să o ajutați pe Léa să își creeze și să își gestioneze profilul LinkedIn, păstrându-i în același timp dreptul la viață privată și imaginea?





SITUAȚIA 4



DEONTOLOGIE

Fatima, un asistent social cu experiență, îl însoțește pe Kévin, un tânăr de 22 de ani care s-a alăturat recent unui program de integrare profesională. În timpul unui interviu, Kévin îi spune Fatimei că i s-a oferit un loc de muncă interesant într-o companie locală, dar că este reticent în a-l accepta deoarece se teme că cazierul său judiciar, datorat infracțiunilor comise în trecut, îi va afecta șansele de a fi angajat.

Dilemă etică

Pe de o parte, Fatima are datoria de a-l sprijini pe Kévin în căutarea unui loc de muncă stabil și satisfăcător, promovându-i competențele și ajutându-l să depășească obstacolele legate de trecutul său. Pe de altă parte, se întrebă dacă este etic să îl sfătuiască pe Kévin să își ascundă cazierul judiciar de poliție. recrutori, ceea ce ar putea fi considerat o formă de înșelăciune.

> Ce poziție etică ați adopta pentru a-l sprijini cel mai bine pe Kévin în această situație delicată, respectând în același timp principiile etice ale asistenței sociale?



PROTECȚIA DATELOR - RGPD

Ce este Regulamentul general privind protecția datelor?

Regulamentul general privind protecția datelor, mai cunoscut sub numele de GDPR, este o lege europeană care reglementează prelucrarea datelor în cadrul Uniunii Europene.

Europeană, în mod egal pentru toate țările membre. Acest regulament a intrat în vigoare la 25 mai 2018. Acesta se aplică tuturor prelucrărilor de date, digitale sau nu, și oferă un cadru pentru colectarea, utilizarea și stocarea datelor cu caracter personal de către orice organism privat sau public, datorită a 8 reguli de aur:

- > Scopul prelucrării
- > Legalitatea prelucrării
- > Minimizarea datelor
- > Protecție specială pentru datele sensibile
- > Păstrarea limitată a datelor
- > Obligația de siguranță
- > Transparență
- > Drept personal

Bune practici în colectarea datelor

> Sortați-le! Pentru a face acest lucru, puneți întrebări cu privire la natura datelor colectate, cantitatea și calitatea acestora.

precizie

> Întrebați-vă dacă există o soluție alternativă mai puțin intruzivă la un proiect de colectare a datelor cu caracter personal.

> Interzicerea oricărei colectări de date ca măsură preventivă

> Solicitați și documentați consimțământul persoanelor în cauză

> Pseudonimizarea datelor ori de câte ori nu este necesară păstrarea acestora într-o formă direct identificabilă

> Limitați numărul de zone de comentarii libere și folosiți meniuri drop-down ori de câte ori este posibil.

> Evitați colectarea de date sensibile

Date sensibile

Datele cu miză ridicată nu trebuie confundate cu datele sensibile, a căror listă limitativă este definită la articolul 9-1 din RGPD . Acestea sunt :

- > Origini rasiale sau etnice
- > Opinii politice
- > Convingeri filozofice sau religioase
- > Apartenența la sindicat
- > Sănătate (fizică sau mentală)
- > Viața sexuală sau orientarea sexuală
- > Date genetice
- > Date biometrice în scopul identificării unice a unei persoane fizice

Trebuie să se acorde o atenție și să se ia măsuri speciale atunci când se prelucrează date sensibile.

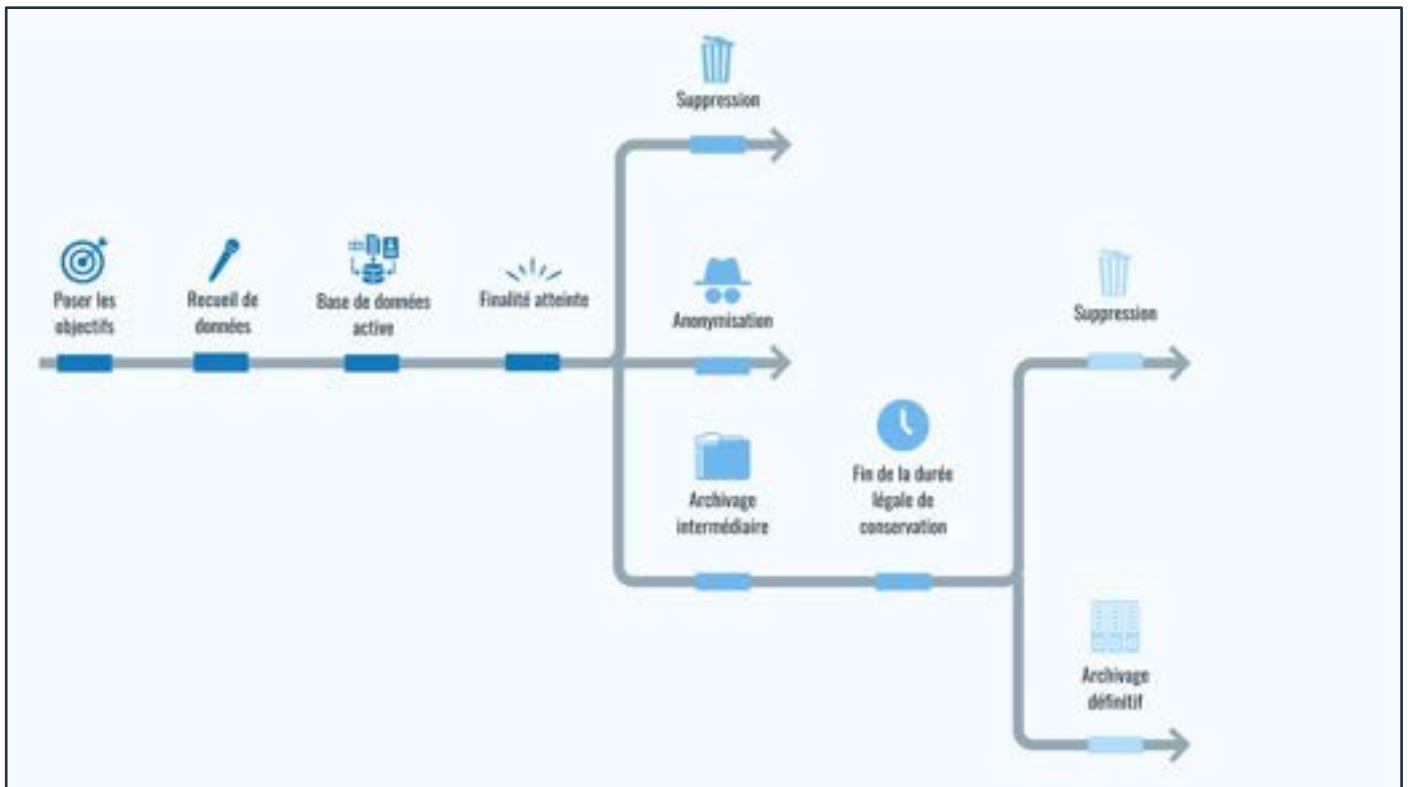
Păstrarea și ștergerea datelor

Datele trebuie păstrate în mod controlat de către organismele de colectare. Acestea nu trebuie păstrate mai mult decât este necesar pentru a îndeplini scopurile pentru care au fost colectate sau pentru a respecta orice obligații legale sau cerințe speciale.

Întrebările corecte pe care trebuie să le puneți atunci când stabiliți cât timp să păstrați datele cu caracter personal sunt :

- > Cât timp am nevoie cu adevărat de date pentru a-mi atinge obiectivul?
- > Am vreo obligație legală de a păstra datele pentru o anumită perioadă de timp?
- > Trebuie să păstrez anumite date pentru a mă proteja în cazul unui litigiu? Care date?
- > Până când pot lua măsuri legale?
- > Ce informații trebuie să fie arhivate? Pentru cât timp?
- > Care sunt normele de ștergere a datelor?
- > Care sunt regulile pentru arhivarea datelor?

Perioada de păstrare poate cuprinde 2 sau chiar 3 faze (a se vedea diagrama de pe pagina următoare). Organizațiile trebuie să fie în măsură să justifice ciclul de viață al datelor pe care le dețin.



INSTRUMENTE DIGITALE: ECHIPAMENTE, DECONECTARE ȘI SUPT

Echipament digital



Definiții ale echipamentelor de bază :

- > **Calculatoare și tablete:** esențiale pentru majoritatea sarcinilor profesionale și educaționale, laptopurile și tabletele oferă flexibilitate și mobilitate deosebite.
- > **Smartphone-uri:** utilizate pentru comunicare, gestionarea e-mailurilor și accesul rapid la informații
- > **Perifere:** tastaturi, mouse-uri, monitoare suplimentare și imprimante îmbunătățesc eficiența și confortul
- > **Conexiune la internet:** o conexiune stabilă și rapidă este esențială pentru întâlnirile online, lucrul în echipă și accesul la resursele digitale.



Definiții ale echipamentelor specializate :

- > **Servere și cloud:** pentru stocarea securizată a datelor și colaborarea online
- > **Sisteme de videoconferință:** camere, microfoane și difuzoare de înaltă calitate pentru întâlniri virtuale eficiente
- > **Software și aplicații:** suite office (precum Microsoft Office), instrumente de gestionare a proiectelor (precum Trello sau Asana) și platforme de comunicare (precum Slack sau Teams).

Deconectare digitală



Importanța deconectării

Deconectarea permite :

- > **Prevenirea epuizării:** supraconectarea poate duce la stres și epuizare. Perioadele de deconectare vă permit să vă reîncărcați bateriile.
- > **Un echilibru mai bun între viața profesională și cea privată:** deconectarea promovează un echilibru mai bun și ajută la separarea activităților profesionale de cele de agrement



Strategii pentru deconectare

Câteva bune practici pentru organizarea timpului de deconectare :

- > **Ore de lucru definite:** stabilirea unor ore clare pentru începutul și sfârșitul zilei de lucru
- > **Perioade fără ecran:** introducerea de perioade fără ecran, în special în afara orelor de lucru
- > **Notificări:** dezactivați notificările prin e-mail și prin aplicații de afaceri în afara orelor de lucru
- > **Spații dedicate:** a avea un spațiu de lucru separat la domiciliu pentru a separa mai bine munca de viața personală

Suport digital: formare și asistență

- > **Formare:** sesiuni de formare pentru a vă familiariza cu noile instrumente și programe informatice
- > **Asistență tehnică:** acces la asistență tehnică pentru rezolvarea problemelor rapid
- > **Webinarii și ateliere:** continuarea formării asistenților sociali în materie de bune

practici și noi tehnologii

Principiile dreptului la echipament digital

Dreptul la echipamente digitale urmărește să garanteze că fiecare persoană are acces la instrumentele și infrastructurile digitale de care are nevoie pentru a participa pe deplin la societatea digitală modernă. Acest drept cuprinde mai multe principii-cheie care asigură incluziunea digitală și reduc decalajul digital.



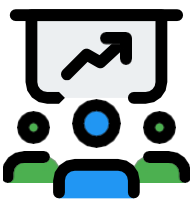
Accesibilitate universală

- > Acces egal la echipamente digitale (calculatoare, tablete, smartphone-uri etc.), indiferent de situația geografică, economică sau socială
- > disponibilitatea accesului la infrastructură de calitate (cum ar fi internetul de mare viteză) în întreaga țară, inclusiv în zonele rurale și izolate



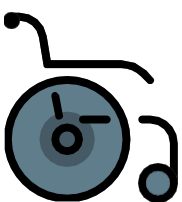
Accesibilitate

- > Acces financiar pentru toți la echipamente digitale și servicii de internet
- > Punerea în aplicare a inițiativelor publice (guverne și instituții) pentru reducerea costurilor



Formare și competențe digitale

- > Furnizarea de programe de formare pentru ca asistenții sociali să dobândească competențele de care au nevoie pentru a utiliza corect tehnologiile digitale
- > disponibilitatea unor programe de formare continuă și de actualizare a competențelor pentru a permite utilizatorilor să se adapteze la evoluțiile tehnologice



Incluziune și accesibilitate

- > Proiectarea de echipamente și software pentru a asigura accesibilitatea persoanelor cu handicap (vizual, auditiv, motor etc.)
- > Luarea în considerare a multilingvismului și a diversității culturale a utilizatorilor în interfețele și conținutul digital



Etică și reglementare

> Încurajarea utilizării responsabile și etice a tehnologiei digitale

> Introducerea de reglementări care să asigure protecția drepturilor digitale și să prevină abuzurile (cum ar fi supravegherea ilegală sau

utilizarea datelor cu caracter personal)

Principiile suportului de manipulare digitală



Evaluarea necesităților

Identificarea nivelurilor de competențe digitale ale utilizatorilor pentru a adapta resursele de comunicare la nevoile lor specifice. Luarea în considerare a contextelor profesionale, educaționale și personale pentru a propune soluții adecvate, personalizate.



Formare și educație

Puneți accentul pe formarea în domeniul competențelor esențiale, cum ar fi utilizarea calculatoarelor, navigarea pe internet, gestionarea e-mailului și utilizarea programelor de birou.



Accesibilitate și incluziune

Asigurați-vă că instrumentele digitale sunt accesibile tuturor, inclusiv persoanelor în vârstă, persoanelor cu handicap și celor care locuiesc în zonele rurale și periurbane. Utilizați instrumente digitale adaptate diferitelor tipuri de public, inclusiv tutoriale.

video, ghiduri scrise și ateliere practice.



Suport și asistență tehnică

Furnizarea de asistență tehnică prin intermediul liniilor telefonice de urgență și al serviciilor de chat pentru a ajuta asistenții sociali și utilizatorii să își rezolve rapid problemele tehnice. Asigurarea faptului că asistenții sociali și utilizatorii își mențin și își actualizează echipamentul și competențele tehnice.

software pentru performanțe optime.



Bune practici de siguranță

- > Gestionarea parolelor
- > Protecția datelor cu caracter personal
- > Recunoașterea amenințărilor online

Promovarea utilizării etice și responsabile a tehnologiilor digitale, inclusiv respectarea vieții private și lupta împotriva dezinformării.

Pentru a afla mai multe, consultați modulul de informare [făcând clic pe acest link](#).

REȚELE SOCIALE ȘI NETIQUETTE

Rețele sociale contemporane

Definiție2



Rețea socială

"Rețelele sociale digitale sunt platforme online pentru crearea de profiluri, conectarea cu prietenii, partajarea conținutului și interacțiunea cu comunitățile." (Boyd, D.M., & Ellison, N.B. (2007).

Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship). Articolul menționează gigantul Facebook, dar ne putem gândi astăzi și la X, Instagram și TikTok. Fiecare dintre aceste rețele sociale oferă oportunități, de la sensibilizare la coordonarea acțiunilor între profesioniști și sprijinirea comunităților.



Mesaje

Rețelele sociale sunt adesea confundate cu sistemele de mesagerie. Uneori nu există o mare diferență. Exemple de mesagerie: Signal, Telegram, Whastapp, Viber etc. În activitatea socială, mesageria poate fi utilizată pentru a crea grupuri de discuții care permit coordonarea între

lucrătorii sociali. De asemenea, aceasta poate fi utilizată pentru a comunica cu diferiți actori implicați în asistența socială în cadrul unei discuții private, trimițând fotografiile, documente și videoclipuri. Aceste utilizări trebuie guvernate de un cadru socio-tehnic negociat.

Diversitatea și utilizarea rețelelor sociale

Platformele utilizate în asistența socială sunt foarte diverse, iar rețelele evoluează de la o zi la alta. Este esențial să rămâneți la curent cu noile practici în mod regulat.

Alegerea unei rețele sociale în scopul comunicării în domeniul asistenței sociale este crucială. Este important să aveți o opinie informată atunci când faceți o alegere.

Iată 5 întrebări pe care trebuie să vi le puneți atunci când vă alegeți instrumentele de comunicare:

- > Care este obiectivul: ce urmărim?
- > Ce se întâmplă? Noutăți, evenimente, activități, ieșiri, noi ore de deschidere?
- > Pentru cine? Definirea publicului țintă
- > Este această rețea cu adevărat cea mai potrivită (în comparație cu o altă rețea sau sistem de mesagerie sau alte instrumente)?
- > Cine ar putea fi responsabil pentru aceasta? Cine va fi responsabil pentru a da viață instrumentului?

Modalități de utilizare rațională a rețelelor sociale



Căi de accesibilitate și incluziune în comunicarea pe rețelele sociale :

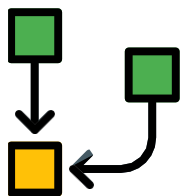
- > Utilizați termeni simpli
- > Utilizarea textelor alternative pe imagini
- > Încrustarea subtitrărilor video
- > Utilizați interfețe utilizator intuitive

Idea este de a face accesul ușor și plăcut pentru toată lumea. Cu cât conținutul este mai clar și mai simplu, cu atât mai bine!



Sfaturi pentru securizarea schimburilor noastre online :

- > Utilizați parole puternice (cel puțin 12 caractere cu o combinație de litere majuscule și minuscule, cifre și simboluri)
- > Nu utilizați aceeași parolă de fiecare dată
- > Utilizați mecanisme precum autentificarea cu doi factori
- > Păstrați-vă parolele (seif digital sau carnețel fizic)



Captarea datelor personale online: o provocare pentru asistența socială :

Majoritatea platformelor se bazează pe un model de afaceri de "economia datelor". Utilizarea aplicațiilor sau accesul la diferite site-uri web necesită adesea să ne dăm consimțământul pentru utilizarea datelor noastre personale.

a unora dintre datele noastre personale, capturate în timpul navigării noastre. Cunoașterea politicilor și a utilizărilor datelor noastre online ne permite să fim mai vigilenți și să gândim critic cu privire la utilizarea acestor platforme.

> Ca asistenți sociali, avem responsabilitatea de a pune în lumină aceste mecanisme pentru generațiile mai tinere, făcându-le conștiente de implicațiile prezenței lor online și de posibilele alternative.

> Comunicarea cu colegii și beneficiarii trebuie să respecte RGPD și secretul profesional. Este esențial să se securizeze informațiile partajate, să se monitorizeze utilizarea mesajelor în afara contextului și să se redacteze fiecare mesaj cu precauția necesară, ca și cum ar putea fi citit de ierarhie. Stabilirea unor reguli clare de comunicare și utilizarea unor instrumente independente garantează securitatea și confidențialitatea schimburilor.



Minimizarea urmelor digitale :

Există mai multe modalități de a limita urmele pe care le lășăm în urma timpului petrecut pe internet. De exemplu:

- > Prin minimizarea informațiilor pe care le furnizați atunci când creați un profil sau un cont, prin completarea numai a câmpurilor obligatorii, prin pseudonime, utilizarea etc.
- > Prin creșterea numărului de adrese de e-mail de conectare și de recuperare a contului și prin creșterea numărului de puncte de conectare
- > Prin utilizarea unor instrumente care sunt mai etice decât altele. Instrumentele gratuite și independente ar trebui să fie promovate în asistența socială. De exemplu, utilizați Signal mai degrabă decât WhatsApp, Framadate mai degrabă decât Doodle etc.
- > Prin crearea de adrese de e-mail folosind nume de domenii personale, găzduite în structuri care garantează transparența și independența
- > Punând un postit pe camera computerului, instalând plug-in-uri anti-tracking sau un VPN, etc.
- > Prin neinstalarea unei aplicații de rețea socială pe telefon sau prin limitarea accesului la aplicațiile "producătorului" dvs.
- > Prin limitarea geolocalizării
- > Prin configurarea aplicațiilor implicite ale telefonului, având grijă în același timp să diversificați operatorii care dețin drepturile.
- > Prin evitarea conectării la contul Google sau Facebook pentru a vă abona la o nouă aplicație. De fapt, informațiile și datele sunt apoi transmise "în cascadă" de la o companie la alta.

> Prin "codificarea" mesajelor pe care le trimiteți unui coleg, fără a numi persoanele despre care vorbiți (inițiale, pseudonime, abrevieri, un cuvânt pentru altul etc.).

Înțelegerea și construirea unei netiquette



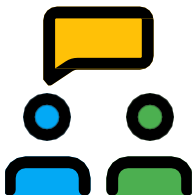
Definiție:

Neticheta este setul de reguli de bună conduită pe internet (o contracție între etichetă și internet).

Elaborarea și aplicarea etichetelor trebuie să facă obiectul unei negocieri între actorii implicați, fie la nivel relațional, de grup, organizațional sau instituțional. Prin co-construirea acestor reguli, luând în considerare utilizările și pozițiile fiecăruia dintre actorii implicați, putem construi strategii eficiente și etice pentru utilizarea rețelelor sociale și putem crea un mediu online mai sigur și mai respectuos pentru toți utilizatorii.

În asistența socială, neticheta este deosebit de importantă deoarece protejează demnitatea și confidențialitatea persoanelor pe care le ajutăm. Prin respectarea acestor reguli, ne asigurăm că schimburile noastre online nu compromit securitatea și viața privată a beneficiarilor noștri.

În cadrul unei structuri sau instituții, este uneori necesar să se creeze mai multe netichete, în funcție de nivelul organizației și de părțile interesate implicate.



Câteva sfaturi pentru construirea unei netichete de asistență socială:

Asociația Națională a Asistenților Sociali din Statele Unite a stabilit standarde profesionale și etice pentru a ghida asistenții sociali în practica lor:

- > Rețelele sociale pot oferi multe avantaje dacă sunt utilizate în mod responsabil, însă este esențial să rețineți că publicațiile dvs. pot fi văzute de un public larg.
 - > Atunci când comunicați online, este esențial să **reflectați valorile, etica și valorile companiei dumneavoastră.**
- misiunea profesiei de asistent social**
- > **Este recomandabil să respectați confidențialitatea și viața privată a persoanelor pe care le sprijiniți:** este important să stabiliți protocoale stricte pentru a le proteja și să evitați partajarea pe rețelele sociale a informațiilor care pot fi asociate cu acestea.
 - > Este esențial **să stabiliți și să mențineți limite profesionale** atunci când interacționați cu persoane pe rețelele de socializare.

Aceleași standarde etice care ghidează interacțiunile față în față ar trebui să se aplice și online. Asigurați-vă că postările dvs. rămân respectuoase și adecvate și evitați să dezvoltați relații prea prietenoase online, deoarece acest lucru ar putea afecta relația dvs. profesională.

> **Evitați prejudecățile:** deși este normal să doriți să vă exprimați opiniile personale, trebuie să fiți prudent, deoarece acest lucru poate avea repercusiuni negative asupra practicii dumneavoastră profesională.

> Să utilizeze resurse profesionale, cum ar fi supravegherea sau consilierea reciprocă, pentru a gestiona situațiile clinice dificile.

> **Elaborați o politică privind rețelele sociale** pentru a clarifica utilizarea profesională a diferitelor forme de comunicare electronică cu persoanele pe care le sprijiniți. Această politică poate fi discutată în timpul interviului social inițial și actualizată dacă este necesar.

Pentru a afla mai multe, consultați modulul de informare [făcând clic pe acest link](#).

ETICĂ ȘI CONDUITĂ PROFESIONALĂ

Definiție2

Etica se referă la principiile și valorile morale care ne ghidează acțiunile și deciziile. În termeni practici, înseamnă să ne gândim în mod critic la consecințele alegerilor noastre. De asemenea, se asigură că acțiunile noastre respectă drepturile și demnitatea tuturor celor implicați.

După cum subliniază Federația Internațională a Asistenților Sociali în activitatea sa, nu depinde doar de asistenții sociali să asigure practici etice: organizațiile trebuie, de asemenea, să își îndeplinească obligațiile prin sprijinirea practicilor etice.

Practica asistenței sociale este ghidată de cinci principii etice fundamentale:

- > Respectul pentru demnitatea umană
- > Confidențialitate și viață privată
- > Justiție socială
- > Autodeterminare și emancipare
- > Profesionalism și integritate

Și utilizarea etică a tehnologiei și a rețelelor sociale.

Etica este studiul îndatoririlor și obligațiilor profesionale. Este un set de reguli și standarde care guvernează conduita profesioniștilor.

În cazul asistenței sociale, etica definește regulile și standardele specifice pe care asistenții sociali trebuie să le respecte în exercitarea profesiei lor.

Cetățenia digitală se referă la modul în care indivizii interacționează, comunică și se comportă responsabil și etic în mediul digital. Este un concept care se concentrează asupra drepturilor, responsabilităților și comportamentelor online ale indivizilor, recunoscând în același timp că acțiunile online au un impact asupra societății în ansamblu.

În calitate de cetățeni digitali, avem responsabilitatea de a respecta drepturile celorlalți, de a avea un comportament etic și de a promova un mediu online sigur, incluziv și respectuos.

Sub umbrela sa, cetățenia digitală are mai multe fațete:

- > Competențe
- > Răspundere online
- > Protecția vieții private
- > Participare activă
- > Respectul pentru proprietatea intelectuală

Pe scurt, cetățenia digitală este ca și cum acțiunile noastre online ar fi o extensie a comportamentului nostru offline. În calitate de asistenți sociali, mobilizarea noțiunii de cetățenie digitală este deosebit de relevantă: lucrăm cu persoanele și grupurile care pot fi vulnerabile sau în dificultate, fiind în același timp prezente pe platformele digitale.

Cursuri de acțiune

Dacă vă confrunțați cu o dilemă etică, nu rămâneți singur, consultați-vă colegii și conducerea. Atunci când elaborați un răspuns la o dilemă :

- > Să vă puneți la îndoială propriile valori și principii, precum și pe cele ale profesiei dumneavoastră
- > Întrebați-vă dacă există coduri de conduită, standarde profesionale sau proceduri interne care se aplică în această situație.
- > să pună sub semnul întrebării organizarea și procedurile în cazul în care apare o nevoie de adaptare
- > Clarificarea cadrului pentru răspunderea profesională a asistenților sociali
- > să ia în considerare principiile etice fundamentale ale asistenței sociale, cum ar fi autonomia și respectul pentru drepturile individuale
- > Menținerea confidențialității și a neutralității profesionale
- > Păstrați separat viața profesională de cea personală și mențineți un echilibru sănătos
- > Respectarea drepturilor de proprietate intelectuală
- > garantează confidențialitatea și securitatea datelor cu caracter personal (ale utilizatorilor și ale profesioniștilor) schimbate prin intermediul instrumentelor de comunicare neprofesionale

În calitate de mediator digital, asistentul social joacă un rol esențial în promovarea incluziunii digitale și în sprijinirea persoanelor în utilizarea civică a tehnologiilor informației și comunicațiilor.

Atunci când vine vorba de construirea unei poziții etice digitale în asistența socială, este esențial să ne gândim la postura mediatorului digital: aceasta este piatra de temelie.

Există alternative la GAFAM - gândiți-vă la asta!

Pentru a afla mai multe, consultați modulul de informare [făcând clic pe acest link](#).





Numărul proiectului 2021-1-EN01-KA220-HED-000027512

Această publicație a beneficiat de finanțare din partea Uniunii Europene ca parte a Programului Erasmus +. Ea reflectă numai punctul de vedere al autorilor. Comisia Europeană nu este responsabilă pentru nicio utilizare care ar putea fi făcută informațiilor conținute în aceasta.



www.social-project.fr/dlis

Coordonatorul proiectului: IRTS Hauts-de-France
Parc Eurasanté Est - Rue Ambroise Paré
- BP 71 59120 Loos - Franța

www.irtshdf.fr