



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 au oferit 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 cu competențe multiple îl primește pe Matthieu pentru a solicita asistență financiară. Acesta este șomer și are dificultăți în a-și plăti chiria. Profesionalul 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 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 înspăimânta utilizatorul?**

> **Ar fi trebuit să-i spună 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 reușit să găsească 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? Există un sistem instituit de centrul pentru dosarele de beneficiarii care nu mai sunt activi, dar care trebuie păstrați până la distrugerea lor?**





SITUAȚIA 5



SECURITATEA DATELOR

Valérie, asistent social, păstrează în dulapul ei (care 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



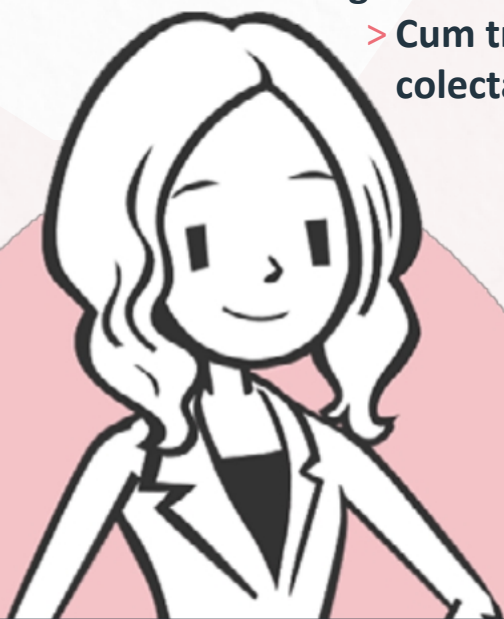
DATE SENSIBILE

Un lucrător de tineret de la un centru comunitar organizează activități cu familiile locale pentru a promova legăturile sociale cu locuitorii. Uneia dintre aceste activități, o femeie i-a povestit despre migrația sa. Ea a fugit din țara de origine pentru că îi era teamă 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. Gazda crede că ar putea beneficia de protecția, ceea ce 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 de a tânără femeie nu merge?

> Cum transmiteți 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 de o patologie cronică care îngrijiri regulate și o face destul de obosită. Acesta este un factor important de care trebuie să se țină seama atunci când se ia în considerare accesul la o locuință adaptată la starea sa. 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 consecințe 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 acestei măsuri și modul în care funcționează, Maria este informată cu privire la drepturile și responsabilitățile sale, cu o descriere a cadrului de sprijin social care îi va fi atașat (planificarea și furnizarea de servicii de tip rezidențial). A fost întocmit un plan de protecție individualizat, care indică 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 scopul dezvoltării statistici pentru a menține date în vederea dezvoltării serviciilor adaptat la nevoile identificate?
 - > Ce informații personale sunt autorizate să colecteze serviciile sociale?
 - > Ce tip și nivel de informare este cel mai potrivit 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 contextul unui centru educațional pentru minori?**
- > **Ce întrebări aveți cu privire la diseminarea datelor cu caracter personal? 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 formular? 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 dimineată (mesaj vocal).

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



**Instrumente digitale: echipamente, deconectare
și sprijin**



SITUAȚIA 2



DESCOPERIȚI PRINCIPIILE DREPTULUI LA ECHIPAMENT DIGITAL

Pe o insulă izolată cu o populație de 2 500 de locuitori, Nicole, asistent social la un centru comunitar, trebuie să reînnoiască o cerere de asistență medicală, permițând unui utilizator să aibă acces la 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 geografic?**
- > Ce ar putea fi făcut pentru a îmbunătăți accesul locuitorilor insulei serviciile esențiale?**
- > Cum poate fi îmbunătățită rețeaua de comunicare? Pe cine ar putea alerta asistentul social cu privire la dificultățile sale?**



**Instrumente digitale: echipamente, deconectare
și sprijin**



SITUAȚIA 3



COACHING ÎN DOMENIUL MANIPULĂRII DIGITALE

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 informații utilizatorii cu privire
importanța întreținerii cutiei lor?
poștă cu spațiu de depozitare
suficient?**
 - > **Ce alte platforme de
comunicare ar putea fi
utilizate pentru a reduce
dependența de e-mail?**



Netichete: pentru utilizarea etică a rețelelor sociale
digitale



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 parte 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 utilizarea acestei rețele sociale?**
- > **Care sunt avantajele și dezavantajele acestui tip de rețea? pentru acest tip de comunicare?**



Netichete: pentru utilizarea etică a rețelelor sociale
digitale



SITUAȚIA 2



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

La un centru deschis tinerilor cu vârste cuprinse între 12 și 18 ani, lucrătorul de tineret 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.

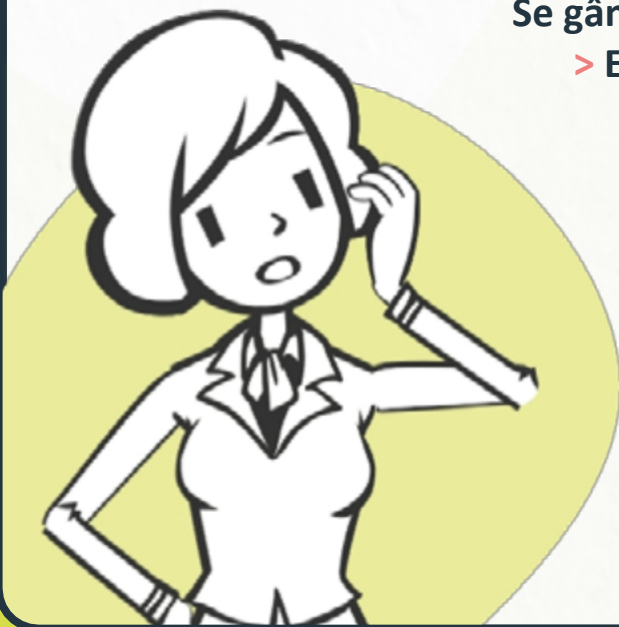
> **educatorul responsabil de vedere profesional?**

> **O separare între viața profesională și cea privată pe rețelele sociale este-
Se gândește?**

> **Există un cadru de referință
cadrul instituției și la nivel
global?**

care garantează distincția
dintre cele două sfere?

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



Netichete: pentru utilizarea etică a rețelelor sociale digitale



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 de internet, 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 prin intermediul rețelelor 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 fotografiile 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)?**

Netichete: pentru utilizarea etică a rețelelor sociale
digitale



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 ar putea avea utilizarea Facebook pentru afacerea dumneavoastră?

în ceea ce privește etica profesională asistenților sociali?



Netichete: pentru utilizarea etică a rețelelor sociale digitale



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 adecvat să împărtășim anecdote lucrați pe TikTok, chiar dacă asta înseamnă anonimizate?

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



Netichete: pentru utilizarea etică a rețelelor sociale digitale



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 au fost scoase din contextul 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?



Adoptarea unei poziții digitale etice



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 întâlniri, Mathieu i-a explicat lui Léa că îi este dificil să urmeze cursurile online și să țină legătura cu prietenii și familia, deoarece 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 excludere 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?



Adoptarea unei poziții digitale etice



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?



Adoptarea unei poziții digitale etice



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 întreabă 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?

