

1

SOCIAL MEDIA POLICY



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Nazionale

parole
stili

LA SOCIAL MEDIA POLICY DI CNOAS?



È l'insieme delle raccomandazioni, in termini di presenza e di stile, degli Assistenti Sociali sui social media.

Queste raccomandazioni, pur non essendo oggetto di una specifica disciplina giuridica, possono ritenersi regolate da norme deontologiche, civilistiche e di rango penalistico. Inoltre, il Consiglio dell'Ordine degli Assistenti Sociali, così come declinato nel suo ruolo istituzionale e di garanzia, può richiedere la rimozione dei contenuti che violino la legge o la presente social media policy.

È importante sottolineare che, sussiste una distinzione tra l'attività compiuta dai singoli Assistenti Sociali sui social media e quella di comunicazione istituzionale con la stampa e i mass media svolta nell'ambito della attività lavorativa e professionale.



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Nazionale



LA SOCIAL MEDIA POLICY DI CNOAS?



- La presenza online dell'Assistente sociale richiede più competenze, disponibilità al dialogo e capacità di definire i diversi contesti relazionali.
- Sono limitate le attività che, attraverso espressioni, esternazioni o pubblicazioni, riguardano contenuti dei procedimenti trattati nell'ufficio, o con le persone in essi coinvolti. Tali manifestazioni, a certe condizioni, possono costituire un illecito disciplinare allorché siano tali da tradursi in gravi scorrettezze verso la professione, le persone o nei confronti di altri colleghi.
- Può essere lesivo della professionalità dell' Assistente sociale non soltanto un utilizzo scorretto dei social media in modo intenzionale, ma anche un utilizzo basato sull'imperizia e la disattenzione.
- È fondamentale mantenere un atteggiamento di rispetto e professionalità sia nelle esternazioni pubbliche del proprio pensiero e dei propri valori. È importante prestare massima attenzione sia ai livelli di riservatezza rispetto alla condivisione dei propri dati personali - es. famiglia, tempo libero, interessi, opzioni politiche-partitiche - sia allo stile relazionale che si mantiene nelle arene digitali, con la consapevolezza dell'ampiezza e della composizione del proprio network.



LA SOCIAL MEDIA POLICY DI CNOAS?



A completamento della Social Media Policy di CNOAS, vengono qui fornite delle concrete Linee Guida sull'utilizzo dei social network come modalità di lavoro del Servizio Sociale, in trasparenza e rispetto dei diritti fondamentali dell'individuo e dell'esercizio della professione.

Queste linee guida sono ispirate ai 10 principi del Manifesto della comunicazione non ostile, la carta etica redatta dall'Associazione Parole O_Stili e utile a migliorare lo stile e il comportamento di chi sta in Rete.

[Per maggiori informazioni www.paroleostili.it]



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Nazionale



1

**VIRTUALE
È REALE**



Comunico in modo commisurato al contesto e ai destinatari, nel rispetto delle regole deontologiche dell'Ordine professionale degli Assistenti Sociali, considerando che i miei comportamenti possono incidere non soltanto sulla mia reputazione professionale ma anche su quella dei miei colleghi e delle mie colleghe.



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Nazionale

parole
stili

2

**SI È CIÒ
CHE SI
COMUNICA**



Scrivo in modo pertinente e chiaro, tenendo in considerazione i destinatari e il contesto delle mie comunicazioni. Cerco di essere il più possibile comprensibile anche quando quello che pubblico è di natura privata. Mi relaziono agli altri in maniera rispettosa e pertinente.



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Nazionale

parole
stili

3

LE PAROLE DANNO FORMA AL PENSIERO



Esprimo le mie opinioni seguendo le regole dell'educazione e del rispetto degli altri; i post o i commenti che ledono la dignità di qualcun altro dovranno essere rimossi tempestivamente.



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Nazionale

parole
stili

4

**PRIMA
DI PARLARE
BISOGNA
ASCOLTARE**



Ascolto sempre le altre persone con attenzione.
Se dubito di aver compreso chiedo chiarimenti
e parlo o scrivo senza alimentare il conflitto
o denigrare le opinioni altrui.



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Nazionale

parole
stili

5

LE PAROLE SONO UN PONTE



Parlo o scrivo in modo da non discriminare l'altro per genere, provenienza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali.

Mi esprimo in modo che possa essere compresa la diversità dei punti di vista e, qualora sia presente una esacerbazione dei toni o un conflitto, proporrò soluzioni conciliative anche tramite ulteriori post o rimozione di contenuti.



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Nazionale



6

LE PAROLE HANNO CONSEGUENZE

Sono consapevole che ogni parola, detta o scritta, ha delle conseguenze, potrebbe creare sofferenza, generare false aspettative, esasperare il conflitto.



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Nazionale

parole
stili

7

CONDIVIDERE È UNA RESPONSABILITÀ



Condivido il mio sapere e le mie esperienze. La mia interazione come Assistente Sociale sugli account social deve avvenire nel rispetto delle norme di legge e deve tener conto delle regole deontologiche che comportano, pertanto, un autocontrollo più rigoroso sia nelle parole che uso, come anche nella creazione di “amicizie” o “connessioni” virtuali o nella partecipazione a “gruppi”.



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Nazionale

parole
stili

8

**LE IDEE
SI POSSONO
DISCUTERE.
LE PERSONE
SI DEVONO
RISPETTARE.**

1
**SOCIAL
MEDIA
POLICY**

In quello che dico e scrivo non utilizzo toni svalutanti o moralistici. Evito di esprimere un giudizio quando affronto un contesto che non conosco. Ritengo importante valorizzare e migliorare la considerazione che l'opinione pubblica ha nei confronti del ruolo e delle funzioni del Servizio Sociale.



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Nazionale

parole
stili

9

GLI INSULTI NON SONO ARGOMENTI.



Non posto contenuti offensivi, ingannevoli, allarmistici, illeciti o di incitamento ad attività illecite, insulti, turpiloqui, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità delle persone, il decoro delle istituzioni e della professione di Assistente Sociale, i diritti delle minoranze e dei minori di età, i principi di libertà e uguaglianza. Non uso commenti e contenuti off topic, cioè non pertinenti al particolare argomento trattato, commenti e post scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social.



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Nazionale



10

ANCHE IL SILENZIO COMUNICA

**SOCIAL
MEDIA
POLICY**

1

Non parlo solo per esibizione personale o per mostrarmi quando non ho nulla da condividere. Non mi sottraggo al dovere di rispondere. Il silenzio può essere offensivo quando è mio dovere rispondere tempestivamente.



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Nazionale

parole
stili

Il mondo delle reti sociali (da Facebook a Twitter, da LinkedIn a Instagram) è in cambiamento incessante: non esistono più, infatti, barriere tra la vita digitale e quella reale, quello che succede online ha impatto fuori da Internet, nella vita di tutti i giorni e nei rapporti con gli altri.

I social network offrono vantaggi significativi e immediati: semplificano i contatti, rendono possibili scambi di informazioni con un numero enorme di persone. Queste comunità online, però, amplificano i rischi legati a un utilizzo improprio o fraudolento dei dati personali degli utenti, esponendoli a danni alla reputazione, a furti di identità, a veri e propri abusi.

I social network (a volte definiti social media per enfatizzare il loro impatto non solo come reti sociali ma come veri e propri media auto-organizzati) sono “piazze virtuali”, cioè dei luoghi in cui via Internet ci si ritrova condividendo con altri fotografie, filmati, pensieri, indirizzi, amici e tanto altro. I social network sono lo strumento di condivisione per eccellenza e rappresentano straordinarie forme di comunicazione, anche se comportano dei rischi per la sfera personale degli individui coinvolti.

In estrema sintesi possiamo ben affermare che non esiste più una separazione tra la vita “online” e quella “offline”: siamo costantemente “onLife”. Quello che si scrive e le immagini che si pubblicano sui social network hanno quasi sempre un riflesso diretto sulla vita di tutti i giorni, nei rapporti con amici, familiari, compagni di classe, colleghi di lavoro. Ed è bene ricordare che l’effetto può non essere necessariamente immediato, ma ritardato nel tempo.

Partendo proprio da questi presupposti anche le attività della pratica sociale si devono aprire ad una nuova metodologia di lavoro sociale, includendo gli spazi di interazione su piattaforme: nell’era dei media digitali, è necessario che il servizio sociale rifletta sulle trasformazioni in corso e sviluppi le conoscenze specialistiche necessarie per affrontare le nuove questioni e sfruttare le nuove opportunità tecnologiche per migliorare la qualità del suo intervento.

Approfondire l’uso professionale della rete e delle nuove tecnologie nell’ambito del servizio sociale significa innanzitutto approfondire la conoscenza di internet, dei suoi strumenti e dei suoi servizi; analizzare il quadro normativo di riferimento ed infine valutare le possibili applicazioni pratiche nella professione dell’assistente sociale.

Attraverso gli strumenti telematici, gli assistenti sociali possono fornire ascolto, mantenendo i rapporti con le persone seguite e con i colleghi, possono sviluppare il lavoro interprofessionale fra i diversi servizi e gestire le reti; condividere buone pratiche e divulgare nuovi saperi professionali.

La tecnologia dell'informazione e della comunicazione, l'integrazione della tecnologia nelle modalità di intervento e la creazione di innovazioni pratiche ha di fatto il potenziale per migliorare drasticamente la pratica del servizio sociale nel prossimo decennio, portando ad un cambiamento sociale trasformativo.

Diverse però sono le tematiche che vanno problematicizzate:

- l'utilizzo delle Ict nella gestione quotidiana dell'attività professionale, favorendo una gestione collaborativa in completa trasparenza con le persone seguite, sottolineando l'utilizzo anche ai fini della valutazione del loro status e posizionamento sui social;
- l'uso delle tecnologie nella comunicazione sociale al fine anche di accrescere e condividere le buone prassi e le esperienze professionali;
- l'utilizzo delle Ict come strumento metodologico del servizio sociale, nella attuale cornice normativa che delinea linee di indirizzo sulle opportunità dell'utilizzo di software, applicazioni e social.

Un elemento chiave appare quello di saper mettere in relazione queste tre linee d'azione complementari per delineare quali cambiamenti può portare nella pratica l'uso delle competenze digitali, quale contributo può offrire nel lavoro a distanza e nella gestione efficiente delle informazioni che si trovano in internet.

Altro aspetto da non sottovalutare è il ruolo importante che il servizio sociale può svolgere, non solo nello sfruttare il potere delle Ict per migliorare la pratica, ma nel garantire che queste stesse siano sviluppate in maniera etica e coerente con i principi del servizio sociale fino a orientare e trattare tematiche specifiche, quali l'uso e l'abuso dei mezzi digitali nell'infanzia e nell'adolescenza.

L'invito è quindi a sviluppare una riflessione e degli interventi, sia nella formazione di base sia in quella permanente, che consentano un utilizzo più diffuso e mirato di queste tecnologie in maniera sinergica ed organica, partendo dalla conoscenza di regole e caratteristiche degli specifici ambienti e piattaforme per un loro utilizzo consapevole e responsabile.

GRAZIE



Ordine degli
Assistenti
Sociali

Consiglio
Nazionale

