



# LINEE GUIDA SOCIAL MEDIA

Approvato dal Consiglio Nazionale  
nella seduta del 8 e 9 settembre 2023 con delibera n. 166





## SOMMARIO

<b>1 - PREMESSE</b> .....	4
1.1 Contesto.....	7
1.2 Definizioni preliminari .....	8
1.3 Scopo del documento .....	8
1.4 Rischi e opportunità per il professionista .....	10
<b>2 - RAPPRESENTAZIONE INDIVIDUALE E PROFESSIONALE SUI SOCIAL MEDIA</b> .....	12
<b>3 - INDICAZIONI GENERALI SULL'UTILIZZO DEI SOCIAL MEDIA</b> .....	14
3.1 Comportamento .....	16
3.2 Riservatezza e confidenzialità dei dati.....	17
3.3 Precisione e affidabilità dei contenuti .....	18
<b>4 - SOCIAL MEDIA MARKETING ETICO</b> .....	18
<b>5 - ALCUNI SUGGERIMENTI OPERATIVI</b> .....	19
5.1 - Creazione di più profili.....	19
5.2 - Uso personale dei Social Media.....	20
5.3 - Uso professionale e lavorativo .....	20
5.4 - Relazione professionale mediata dalla tecnologia e smart working .....	21

## 1 - PREMESSE

Gli utenti dei social network sono in continuo aumento e la quantità di dati prodotta è talmente elevata da essere impossibile da governare. Le grandi piattaforme movimentano una massa di dati che influenzano la diffusione dei contenuti sul web con la finalità di rendere l'esperienza sui social più affine a ciascuno di noi, cercando di prevedere interessi attraverso la profilazione non solo delle nostre azioni, ma anche di quelle delle persone a noi collegate.

In questo modo, i social che utilizziamo restituiscono i contenuti più in linea con i nostri orientamenti, selezionati appositamente in base ai nostri interessi, con l'intento di alimentare un'esperienza favorevole per mantenerci all'interno della piattaforma, restituendoci un'esperienza online appagante, nascondendo, tuttavia, i contenuti che si discostano dalle nostre preferenze.

Occorre essere consapevoli di questi meccanismi, in particolare se si utilizzano i social media anche come mezzo per informarsi su questioni di attualità.

Non c'è dubbio, infatti, che l'accesso al web favorisca l'esercizio di diritti riferiti alla struttura democratica della società: quello di informare e di essere informati, la libertà di espressione e di associazione.

Le piattaforme social consentono la creazione di ambienti pieni di possibili risorse, che possono aumentare il capitale sociale in modo esponenziale; serve, in questo senso, un'educazione alla fruizione dei social network per riuscire ad avere uno sguardo critico, responsabile e consapevole dei meccanismi utilizzati per creare l'habitat nel quale ci immergiamo nel momento dell'accesso.

La presenza pervasiva dei social network e la diffusione dei social media, impone una riflessione e un posizionamento da parte della Professione sulla presenza e sul comportamento degli assistenti sociali online.

Le indicazioni contenute in questo documento sono l'esito di un processo promosso dal CNOAS con la consulenza di Parole O-Stili, condiviso con i rappresentanti dei Consigli Regionali, riuniti nell'Osservatorio Deontologico Nazionale e con la partecipazione di un rappresentante dell'associazione ASIT Servizio Sociale Su Internet, che ha preso il via con l'elaborazione di un questionario compilato da quasi 9000 iscritti all'Ordine.

In qualità di organismo rappresentativo della Professione in Italia, il Consiglio Nazionale dell'Ordine ha sviluppato queste indicazioni per supportare tutti i professionisti nell'uso appropriato dei social media, anche con riguardo al Codice Deontologico.

Riconosciamo opportunità, sfide e possibili rischi che i social media rappresentano nella pratica del Servizio

Sociale, sia per i professionisti, sia per le persone che si rivolgono ai Servizi, in particolare quelle più giovani e più vulnerabili.

Certamente, queste linee guida necessiteranno di un costante processo di revisione in base all'evoluzione dei social media stessi e dei principi del Codice deontologico, che nel testo sono indicati tra parentesi con un rimando agli articoli.

Diverse però sono le tematiche a cui porre attenzione:

- l'utilizzo delle ICT (Information and communication technologies) nella gestione quotidiana dell'attività professionale, favorendo una gestione collaborativa in completa trasparenza con le persone sottolineando l'utilizzo anche ai fini della valutazione sociale dello status delle persone e del loro posizionamento sui social [*Preambolo: La relazione con la persona, anche in presenza di asimmetria informativa, si fonda sulla fiducia e si esprime attraverso un comportamento professionale trasparente e cooperativo, teso a valorizzare tutte le risorse presenti e la capacità di autodeterminazione degli individui. art. 14, art. 26, art. 29*];
- l'uso delle tecnologie nella comunicazione sociale al fine anche di accrescere e condividere le buone prassi e le esperienze professionali [art. 1, *Preambolo: L'assistente sociale è tenuto a migliorare sistematicamente le proprie conoscenze e capacità attraverso processi di costante dibattito, formazione e auto-riflessione, per garantire il corretto esercizio della professione; art. 16; art 24*];
- 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 [*art.15, art. 30, art. 37, art. 41, art. 44, art. 69 lett. e*].

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.

Da un lato, è da incoraggiare l'utilizzo positivo dei social media per fare rete, comunicare e sviluppare pratiche inclusive; i social media possono favorire la comunicazione ed essere usati come uno strumento positivo della Professione [*Preambolo: L'assistente sociale, con la propria attività, concorre a realizzare e a tutelare i valori e gli interessi generali, comprendendo e traducendo le esigenze della persona, dei gruppi sociali e delle comunità, art. 6, art. 7, art. 39, art. 40*].

D'altra parte, gli assistenti sociali devono essere consapevoli della difficoltà di identificare chiaramente un appropriato confine tra sfera personale e sfera professionale nell'utilizzo dei social media e devono interrogarsi e riconoscere i dilemmi etici legati all'utilizzo delle differenti tipologie di social media, anche quando non sono gli utilizzatori in prima persona [*Preambolo: La professione si adopera per affrontare le ambiguità e i dilemmi*

*connaturati al suo esercizio, anche attraverso pratiche riflessive e processi decisionali orientati a risultati etici art. 14, art. 20].*

Tutti i professionisti, soprattutto coloro che svolgono l'attività in Ente pubblico rivestendo il ruolo giuridico di Pubblico Ufficiale o Incaricato di Pubblico Servizio, devono essere consapevoli e-competenti rispetto allo sviluppo della tecnologia e interrogarsi nel suo utilizzo, sull'impatto, e sui vantaggi, così come devono essere attenti sui possibili interrogativi e rischi etici e deontologici legati al proprio operato, alla propria organizzazione di lavoro, all'agire dei propri colleghi e nei confronti delle persone che si rivolgono ai Servizi. Le nuove tecnologie influenzano le tradizionali relazioni di potere ed è responsabilità di ogni professionista considerare le implicazioni di questi cambiamenti rispetto alla propria pratica professionale, ai servizi in cui operano e ai diritti e agli interessi delle persone [art. 34, art.43, art. 44].

Curare la comunicazione che si ha anche nei social network e nei social media come comunità professionale può essere strategico/utile per dimostrarsi coesi e compatti, anche al fine di ottenere migliori esiti positivi nell'interesse generale della professione.

Ogni volta che un assistente sociale è riconoscibile come tale e agisce sul web mancando di decoro, di rispetto nei confronti di altri, rinunciando al confronto costruttivo e sereno, parlando senza una consapevolezza ragionata o non informandosi a sufficienza dei fenomeni di cui discute, mina l'immagine di tutta la comunità professionale e ne mette in discussione la credibilità professionale, istituzionale e politica. [art. 7, art. 72, art. 79].

Inoltre, la pandemia ha messo in luce tutte le contraddizioni legate all'esercizio di una professione basata sulle relazioni attraverso mezzi tecnologici che impongono la distanza fisica, esponendo i professionisti a scenari a cui non erano preparati; è necessario riflettere sui cambiamenti dei paradigmi della comunicazione e il modo con cui questi cambiamenti influiscono sui temi centrali della professione, come – ad esempio – la raccolta e l'uso delle informazioni dalle e sulle persone e la garanzia di un ambiente relazionale basato sulla fiducia e sul rispetto della riservatezza. [Preambolo: La relazione con la persona, anche in presenza di asimmetria informativa, si fonda sulla fiducia e si esprime attraverso un comportamento professionale trasparente e cooperativo, teso a valorizzare tutte le risorse presenti e la capacità di autodeterminazione degli individui.[...] L'assistente sociale è tenuto a migliorare sistematicamente le proprie conoscenze e capacità attraverso processi di costante dibattito, formazione e autoriflessione, per garantire il corretto esercizio della professione. art. 29, art. 53].

Si raccomanda vivamente che i datori di lavoro si dotino di una propria strategia e di proprie regole in relazione ai social media, che sia proattiva, supporti lo sviluppo professionale e una maggiore competenza per gli assistenti sociali e gli altri professionisti sociali e sociosanitari.

## 1.1 CONTESTO

L'evoluzione dei social media ha permesso agli assistenti sociali italiani e di tutto il mondo di condividere conoscenza, informazioni, di confrontarsi su temi sensibili e di connettersi con altre persone e professionisti che condividono interessi simili, aiutandoli anche a mantenersi aggiornati sugli sviluppi delle politiche sociali e di welfare.

In quest'ottica è possibile anche sviluppare l'identità dell'Assistente Sociale come una professione che promuove e tutela i diritti umani e la giustizia sociale, che apre i propri orizzonti anche al panorama internazionale.

È sempre più frequente che gli assistenti sociali partecipino a comunità online, che possono anche includere i fruitori dei servizi accomunati da interessi intorno a temi pratici e di politica sociale.

I social media possono aiutare i professionisti e le organizzazioni a comprendere, interagire e rispondere meglio alle persone e possono contribuire a rendere i Servizi più trasparenti e affidabili, permettono alle persone di collaborare, costruire relazioni e condividere informazioni e risorse in modo facile ed immediato.

L'utilizzo responsabile e proattivo dei social media da parte dei professionisti può rappresentare una piattaforma allargata e accessibile per raggiungere gli obiettivi del Servizio Sociale a livello internazionale di maggiore equità e giustizia sociale, oltre che offrire un'opportunità per sfidare gli squilibri di potere e l'esclusione imposti dalle tradizionali gerarchie, consentendo alle persone di acquisire il proprio potere attraverso la creazione di nuovi spazi per il dialogo e un'interazione sociale più dinamica, anche con i decisori politici.

Parallelamente, gli strumenti online e i social media hanno cambiato il modo in cui le persone conducono le proprie vite e trascorrono il proprio tempo e le tecnologie hanno il potenziale di determinare un cambiamento radicale nei servizi di cura e assistenza e di modificare il modo in cui le famiglie, e la società più in generale, si prendono cura delle persone, non solo di quelle più fragili.

La nostra Professione di oggi, e sempre più quella di domani, dovrà sviluppare competenze che vadano oltre la comunicazione online, che consentano di comprendere e utilizzare i social media e di interrogarsi anche sui comportamenti delle persone nella rete, per ricondurli all'interno dei percorsi dei servizi sociali.

Se, da un lato, le tecnologie digitali offrono una vasta gamma di opportunità, dall'altro sono evidenti anche i rischi online e, talvolta, questi rischi possono portare a danni e abusi; gli assistenti sociali devono essere consapevoli di questi rischi sia quando utilizzando i social media, sia quando valutano e lavorano con bambini, famiglie, adulti e comunità. A questo proposito, gli assistenti sociali devono considerare le implicazioni etiche e deontologiche della ricerca e dell'ottenimento delle informazioni attraverso i canali social.

I social media e i futuri sviluppi tecnologici dovrebbero essere riconosciuti e considerati anche nell'elaborazione delle politiche e delle pratiche future, nell'ottica di proteggere e responsabilizzare le persone, in particolare quelle più fragili.

Se, da un lato, è vero che i mondi "offline" e "online" delle persone si fondono sempre più frequentemente, dall'altro, non è sempre evidente il rapporto tra ciò che succede in rete e i comportamenti del mondo "reale" con le sue tutele, che hanno effetti concreti e tangibili sulla vita degli individui e delle comunità.

## 1.2 DEFINIZIONI PRELIMINARI

Le espressioni social media e social network sono spesso utilizzate come sinonimi, anche se esistono differenze sostanziali.

Il social network, letteralmente, è una rete sociale costituita da persone che condividono tra loro interessi e passioni, online.

I social media, invece, sono gli strumenti (applicazioni, piattaforme o software) che consentono agli utenti di condividere i propri contenuti, siano essi immagini, testi, file audio, video o un mix di questi (ad esempio: Facebook, Instagram, Tik Tok, Twitter, LinkedIn, YouTube, Vimeo, Podcast, Telegram e Whatsapp e - comunque - tutti gli strumenti con funzionalità simili o ulteriori).

Nella sostanza: i social media sono lo strumento, vale a dire l'applicazione, la piattaforma o il software che rende possibile la creazione e il mantenimento dei social network che, invece, sono le persone che utilizzano questi strumenti per creare la propria rete di relazioni e la propria comunità online.

In questo senso, i sistemi di instant messaging, video conferenza e chiamate Voip, (come, ad esempio, Whatsapp e Skype) rientrano, per le finalità di questo documento, nella definizione di social media.

## 1.3 SCOPO DEL DOCUMENTO

Questo documento nasce per offrire spunti di riflessione e per rendere esplicite alcune indicazioni per l'uso degli strumenti tecnologici digitali da parte degli assistenti sociali.

L'intento è di avviare un processo di presa di consapevolezza nella comunità professionale intorno all'utilizzo dei social media, anche in riferimento alle conseguenze che alcuni comportamenti individuali potrebbero avere sulla rappresentazione sociale di tutta la professione.



Serve una riflessione collettiva intorno all'uso delle nuove tecnologie, che sono diventate strumenti essenziali, sia per le attività professionali quotidiane, sia – se utilizzate correttamente – per promuovere la comunicazione, l'immagine pubblica della professione e per diventare un nuovo strumento di metodologia sociale da applicare nel lavoro e nelle prassi quotidiane.

L'evoluzione digitale offre opportunità senza precedenti di comunicazione diretta con il cittadino e rappresenta, d'altra parte, una sfida per tutti i professionisti.

Internet si è sviluppato e ha sempre progredito sui principi di apertura e di condivisione, che facilitano la libera partecipazione e l'interazione degli utenti. In questa cornice, occorre individuare alcuni confini, perché questa libertà e la facilità con cui è messa a disposizione di tutti può permettere a chiunque di esprimere opinioni che possono danneggiare gli interessi di altre persone.

Anche per questi motivi, i comportamenti online degli assistenti sociali possono avere un riflesso sia rispetto alla garanzia dei diritti e alla tutela dei cittadini sia rispetto all'immagine pubblica della professione.

L'esperienza legata all'emergenza sanitaria da COVID 19, ha anche evidenziato che le nuove tecnologie di comunicazione sono state, in alcuni frangenti, l'unico veicolo di relazione tra i professionisti, le persone che a loro si rivolgono e le loro comunità; questa circostanza, insieme alle altre, impone che la professione rifletta sul rigore etico nell'uso di questi strumenti nel rispetto del mandato che l'essere una professione regolamentata le conferisce.

La nostra è una professione regolamentata dallo Stato per il contributo che offre agli interessi pubblici e allo sviluppo sociale del Paese e l'Ordine professionale, che è sottoposto alla vigilanza del Ministero della Giustizia, in quanto organo sussidiario dello Stato per tutelare gli interessi pubblici connessi all'esercizio della professione ha il compito istituzionale di assicurare la qualità delle prestazioni professionali e di salvaguardare i diritti delle persone che si rivolgono ai professionisti.

Per questi motivi l'Ordine, all'interno del Codice Deontologico e tramite queste indicazioni, traccia i confini dei comportamenti professionali che tutelano gli interessi in gioco, anche quando si riferiscono all'uso delle nuove tecnologie.

I riferimenti espliciti all'utilizzo dei social media all'interno del Codice sono:

### Art. 3

I principi, i valori e le regole contenute nel Codice orientano le scelte di comportamento dei professionisti

in tutti gli ambiti, a tutti i livelli di responsabilità attribuita, anche quando gli interventi professionali siano effettuati a distanza, via internet o con qualunque altro dispositivo elettronico o telematico.

#### Art. 21

L'assistente sociale agisce in coerenza con i principi etici e i valori della professione, mantenendo un comportamento consono all'integrità, al prestigio e alla dignità della professione stessa, anche nell'utilizzo dei mezzi di comunicazione di massa e, in particolare, dei social network e dei social media.

#### Art. 72

Il professionista si adopera in ogni sede per la promozione, il rispetto e la tutela dell'immagine della comunità professionale e dei suoi organismi rappresentativi, garantendone l'integrità e il decoro anche nell'utilizzo dei mezzi di comunicazione di massa e in particolare dei social network e dei social media.

La lettura combinata di questi articoli suggerisce che non è accettabile che un assistente sociale produca o diffonda contenuti - anche di terzi - in contrasto con i principi e i contenuti del Codice o - più in generale - con i principi della Costituzione che lo ispirano, con il valore e la dignità di tutte le persone, con l'affermazione dei loro diritti civili, politici, economici, sociali, culturali, ambientali e con l'imperativo alla non discriminazione, che costituisce il fondamento stesso della professione.

Lo scopo di questa policy non è di disciplinare l'utilizzo dei social media da parte degli assistenti sociali ma, piuttosto, è tentare di definire le modalità più responsabili per utilizzarli, con la necessaria competenza e consapevolezza rispetto alle piattaforme stesse, all'influenza sull'attività professionale diretta ed indiretta, sull'immagine della professione e in relazione alla singola persona.

### 1.4 RISCHI E OPPORTUNITÀ PER IL PROFESSIONISTA

Internet è utilizzato da persone e professionisti per comunicare, trovare informazioni e condividere esperienze, anche sui temi che riguardano - in forma più o meno diretta - la nostra professione.

Lo sviluppo esponenziale delle nuove tecnologie coinvolge inevitabilmente anche gli assistenti sociali, sia a livello personale sia a livello professionale e, molto spesso, i confini tra ciò che è diffuso online a titolo personale o

come espressione di una categoria professionale è sottile, così come è insidioso il confine tra l'uso corretto e l'abuso dei social media.

I social sono mezzi potenti-e proprio per questo, se non sono utilizzati in modo consapevole, possono violare i diritti dei cittadini (ad esempio: la loro privacy), compromettere il loro rapporto con il professionista o le relazioni tra i colleghi, minare l'immagine dell'organizzazione di lavoro o, più in generale, dell'intera categoria professionale.

L'utilizzo dei social media comporta rischi e opportunità:

OPPORTUNITÀ

RISCHI

<p>favorire e rendere più veloci i contatti e le relazioni sociali e professionali</p>	<p>violare la privacy dei beneficiari degli interventi professionali o dei colleghi, effettuare una trasmissione impropria (dei contenuti o ai destinatari) di dati o informazioni</p>
<p>migliorare e rendere più veloce la comunicazione e la relazione con il cittadino</p>	<p>condividere e diffondere in modo inappropriato dati e informazioni sensibili; scivolare verso relazioni superficiali; incontrare difficoltà nel costruire fiducia; violare i confini professionali</p>
<p>favorire la rappresentazione e la tutela della professione e della sua immagine pubblica</p>	<p>compromettere l'immagine professionale dell'assistente sociale, dell'organizzazione a cui appartiene o dell'intera categoria professionale</p>
<p>favorire il lavoro e i contatti con la comunità e le sue istanze</p>	
<p>concorrere alla possibile riduzione dei costi di gestione di alcune pratiche professionali basate sulla</p>	<p>comportare una condivisione solo formale delle informazioni e delle valutazioni</p>

OPPORTUNITÀ

RISCHI

condivisione di informazioni e valutazioni	
favorire una diffusione rapida di buone pratiche di intervento, messaggi, contenuti o campagne di sensibilizzazione	favorire la diffusione di informazioni, contenuti, rappresentazioni scorrette, superficiali o false;
permettere la condivisione di esperienze, ricerche e buone prassi del Servizio Sociale	compromettere i rapporti tra il professionista e i cittadini e tra questi e l'intero sistema di welfare
favorire l'adeguata rappresentazione sociale e la diffusione dei valori fondanti della professione	

È quindi fondamentale che gli assistenti sociali siano consapevoli delle potenzialità e dei rischi che legano l'utilizzo dei social media alla propria pratica professionale, all'immagine della professione e - in generale - alle persone che si rivolgono ai Servizi.

Gli assistenti sociali utilizzano i social media come piattaforma per lo scambio di idee e conoscenze e per promuovere la professione, con la consapevolezza che la rappresentano anche tramite i propri comportamenti online.

## 2 - RAPPRESENTAZIONE INDIVIDUALE E PROFESSIONALE SUI SOCIAL MEDIA

La maggior parte delle piattaforme social possono essere paragonate a pubbliche piazze: tutto ciò che è al loro interno è visibile da parte di un vasto pubblico su cui non si ha diretto controllo e, quando anche non fosse immediatamente visibile, può essere facilmente reso pubblico, anche indipendentemente dalla volontà dell'autore.

Nei social media, i limiti tra le informazioni professionali e quelle personali non sono sempre chiari e ben definiti. Soprattutto a fronte di frequenti modifiche delle policy delle piattaforme online e di potenti motori di ricerca, non si può mai essere completamente certi di ciò che viene condiviso, visualizzato o archiviato; è bene considerare ed essere consapevoli che ciò che viene pubblicato, verosimilmente, resterà pubblico a lungo.

Quello che si pubblica riflette se stessi e dietro a ogni profilo social con cui interagiamo, c'è sempre una persona

reale è utile essere coerenti con il modo in cui ci si vorrebbe presentare alle persone che non si conoscono, ad amici, familiari, colleghi e beneficiari delle proprie prestazioni professionali, nonché a tutte le organizzazioni con cui la professione si confronta.

La professione è oggetto di discussione in molti forum online, nei dibattiti sui social media e in vari articoli diffusi a mezzo web; quando un iscritto all'Albo utilizza i social media, parla come individuo e non a nome della professione, a meno che - in qualunque modo, anche indiretto e non esplicito - non sia identificabile la sua appartenenza alla categoria professionale.

Gli assistenti sociali anche nei social è opportuno che mantengono adeguati confini personali e professionali nei rapporti con le persone che si rivolgono ai servizi e con i colleghi, riconoscendo che non farlo potrebbe essere dannoso per sé stessi, per la propria carriera professionale, per la propria organizzazione, per la percezione della professione all'esterno della categoria, per le persone che si rivolgono ai servizi, per altri individui.

È buona norma esprimersi sui social media utilizzando la prima persona singolare e, quando si discute online di questioni relative alla professione, occorre essere trasparenti e rispettare le prescrizioni del Codice Deontologico, assicurandosi che tutto ciò che si posta o si condivide sia esatto.

Un assistente sociale rappresenta la propria professione quando:

- Il suo profilo o i contenuti pubblicati o condivisi rendono riconoscibile, in qualunque forma, l'appartenenza alla categoria professionale, anche quando è possibile desumere dalle informazioni pubblicate o condivise che si riferisca alla professione, all'Ordine (regionale o nazionale), che lavori in qualità di assistente sociale o si riferisca a un collega assistente sociale. L'appartenenza alla professione, indipendentemente dall'identità del profilo e dalla piattaforma utilizzata, può essere desumibile anche quando sia ragionevole associare il profilo - comunque denominato in base alla piattaforma utilizzata - al professionista.
- Partecipa a un forum di discussione, a un gruppo o un network che si riferisce alla professione o a interventi ad essa collegata o a temi inerenti le politiche sociali (ad esempio: un gruppo o una pagina su Facebook per assistenti sociali).
- Produce o condivide contenuti relativi al servizio sociale, agli interventi propri del servizio sociale o alle politiche sociali.
- Carica contenuti, foto o video che rendano riconoscibile l'appartenenza alla professione, come ad esempio comunicando la sua qualifica lavorativa o rendendo riconoscibile il proprio luogo o ambito di lavoro.

- Comunica tramite social media con colleghi o altri professionisti in riferimento a situazioni o eventi di lavoro o a qualsiasi evento associato alla professione o che evidenzi il fatto che sia assistente sociale.

### 3 - INDICAZIONI GENERALI SULL'UTILIZZO DEI SOCIAL MEDIA

Gli assistenti sociali, quando siano in qualunque modo identificabili come tali, sono tenuti al rispetto delle norme deontologiche che ispirano la professione, degli articoli della Costituzione, dei codici civile e penale che disciplinano il ruolo e l'attività dell'assistente sociale e sono consapevoli che:

- I social media possono essere utilizzati in modo efficace per abbattere le barriere comunicative e incoraggiare il dialogo tra professionisti e persone che utilizzano o hanno utilizzato i servizi, le loro famiglie e altri cittadini. Tuttavia, occorre valutare l'appropriatezza di avere le persone che fruiscono o hanno fruito dei servizi tra gli "amici" all'interno di una rete personale che sia in qualunque modo riconducibile al professionista. L'appropriatezza della presenza di persone che fruiscono o hanno fruito dei servizi nella rete del Professionista può essere valutata nell'ambito dei Procedimenti Disciplinari, con particolare riferimento alla chiarezza e alla trasparenza dell'interazione dell'assistente sociale con la persona e con la sua rete di contatti.
- Occorre rispettare i valori della professione, i principi del Codice Deontologico e i confini professionali, anche online. La condivisione di contenuti, anche di terzi, richiede che i professionisti si interrogino sulla loro congruenza con i principi, i valori e gli standard definiti nel Codice e sulle eventuali conseguenze che potrebbero avere nella relazione con cittadini, colleghi, istituzioni e datori di lavoro e sulla rappresentazione pubblica della professione.
- Cittadini, colleghi, istituzioni e datori di lavoro possono visualizzare i loro contenuti, anche indipendentemente dalla loro volontà;
- È opportuno impostare le opzioni relative alla privacy delle piattaforme per mantenere il più possibile separate le informazioni personali da quelle professionali. Gli assistenti sociali sono responsabili della comprensione dei meccanismi di funzionamento dei social media e delle impostazioni di sicurezza personale e delle implicazioni legate al fatto che i social media sono una piazza pubblica e permanente. Una buona "professionalità digitale" richiede l'uso di canali riservati e professionali (ad esempio, e-mail e telefono del datore di lavoro) per qualsiasi interazione o informazione che possa avere implicazioni sulla privacy delle persone che fruiscono dei servizi.
- Gli assistenti sociali sono consapevoli dei rischi legati alla diffusione di informazioni circa la propria



identità, quella della propria famiglia e delle proprie relazioni amicali nell'utilizzo dei social media; pertanto, vanno considerate le implicazioni e i rischi di pubblicare informazioni personali su piattaforme pubbliche.

- Gli assistenti sociali condividono le informazioni in modo appropriato e sono responsabili di ciò che postano e condividono, utilizzando il proprio giudizio professionale. Quando producono o condividono contenuti su un argomento relativo alla professione o al lavoro, considerano l'effetto dei propri commenti sulla propria reputazione, su quella del loro datore di lavoro e su quella della professione nel suo complesso.
- Gli assistenti sociali devono rispettare i principi della riservatezza, della privacy conseguenti all'accompagnamento delle persone, non rivelando informazioni privilegiate o confidenziali, se non strettamente indispensabili alla gestione dei percorsi di accompagnamento e previa condivisione con la persona, a tutela della relazione fiduciaria.
- Occorre evitare di trasmettere, mettere online o condividere informazioni che possono favorire l'identificazione delle persone come beneficiari dell'intervento professionale, fatti salvi i casi di esplicita autorizzazione scritta.
- Non è opportuno fotografare o girare video delle persone beneficiarie degli interventi professionali utilizzando dispositivi personali, né condividere o pubblicare informazioni o immagini ottenute attraverso la relazione professionale, fatti salvi i casi di esplicita autorizzazione scritta.
- Gli assistenti sociali, nel riconoscere che i social network fanno parte della vita moderna considerano le condizioni e le situazioni di rischio che derivano dall'utilizzo dei social media da parte di persone di minore età o vulnerabili, Le informazioni eventualmente raccolte per mezzo dei social media nell'ambito dei percorsi di accompagnamento delle persone, sono utilizzate dai professionisti secondo le metodologie e le pratiche del Servizio Sociale e nel rispetto del Codice Deontologico.
- Esiste la possibilità che i contenuti pubblicati siano fraintesi: la comunicazione tradizionale vis-a-vis differisce dall'interazione mediata dal computer, in cui sono assenti gli aspetti paralinguistici, mimico-facciali, gestuali e prossemici. Non tenere in considerazione questi aspetti comunicativi può indurre a non esprimere correttamente il contenuto del messaggio che si intende comunicare.
- Occorre segnalare al Consiglio Territoriale di Disciplina eventuali contenuti postati o condivisi da assistenti sociali che possono danneggiare la privacy e i diritti dei beneficiari degli interventi professionali, dei colleghi o della categoria professionale.

- Allo stesso modo, occorre segnalare al Consiglio Regionale dell'Ordine eventuali contenuti postati o condivisi da terzi che possono danneggiare la reputazione della categoria professionale.
- È opportuno partecipare allo sviluppo delle policies professionali per la disciplina della condotta online degli assistenti sociali.
- L'identità digitale, gli strumenti e i dispositivi eventualmente messi a disposizione dall'organizzazione di lavoro devono essere utilizzati secondo le disposizioni impartite dall'organizzazione stessa.
- Le opinioni degli altri, anche nei momenti di accesa discussione e di dibattito, devono essere trattate con educazione; battute o commenti sprezzanti basati o relativi al sesso, all'orientamento sessuale, all'etnia, all'età, allo stato civile, alla religione, alle condizioni di funzionamento o a qualsiasi altra causa di discriminazione non devono mai essere pubblicati.
- Commenti offensivi, denigratori o discriminatori su beneficiari degli interventi, colleghi, datori di lavoro o organismi rappresentativi della professione, possono avere conseguenze sul piano professionale e disciplinare.
- Materiale illecito (parole o immagini) o materiale che possa essere percepito come imbarazzante, offensivo, molesto o diffamatorio nei confronti di qualsiasi persona o entità non deve mai essere pubblicato.

Se non si è certi che un contenuto sia appropriato per la condivisione online, allora è meglio non pubblicarlo.

Ogni assistente sociale è personalmente responsabile, anche sul versante deontologico, delle proprie parole e delle proprie azioni, anche per quanto avviene online.

Dove lo consente la legge, l'Ordine si riserva il diritto di monitorare l'uso delle piattaforme social e di procedere con azioni mirate per proteggere la propria reputazione e quella della professione contro un uso improprio delle piattaforme e delle informazioni.

### 3.1 COMPORAMENTO

Ogni iscritto all'Albo ha la possibilità (e la responsabilità) di contribuire alla reputazione online e alla credibilità di tutta la professione, ed è opportuno che utilizzi la propria conoscenza per arricchire le discussioni, contribuire a risolvere i problemi, condividere i valori della professione e promuovere il contributo che gli assistenti sociali



sono chiamati a dare allo sviluppo della società.

Ci si può definire "assistente sociale" sui social solo se si è in possesso dei titoli previsti dalla normativa vigente e dell'iscrizione all'Albo. Per verificare l'effettiva iscrizione all'Albo, può essere utilizzato l'Albo Unico presente sul sito del CNOAS. Nel caso di individuazione di persone che si presentano come assistente sociale senza averne il titolo, va fatta una segnalazione al CROAS-contestualizzando il fatto, al fine di opportune verifiche ed eventuali azioni conseguenti.

Il tono utilizzato online può essere interpretato in modi diversi da chi legge, anche causa della mancanza della comunicazione non verbale o delle differenze culturali, e i commenti possono frequentemente essere isolati dal contesto, anche in modo strumentale.

La fiducia nei confronti della professione si costruisce anche attraverso le relazioni online, pertanto, è bene mantenere un tono rispettoso anche quando non si è d'accordo con gli altri, tenendo conto che si ha un preciso vincolo deontologico al contrasto di tutte le forme di violenza, anche quella online.

Se un assistente sociale si accorge di aver commesso un errore, questo deve essere corretto e l'errore deve essere prontamente e pubblicamente riconosciuto appena possibile, con la consapevolezza che è più utile ammettere un errore pubblicamente che cancellare dei contenuti (art.31 Codice Deontologico).

### 3.2 RISERVATEZZA E CONFIDENZIALITÀ DEI DATI

L'assistente sociale ha l'obbligo di non divulgare, senza un appropriato consenso, i dati relativi ai beneficiari delle sue prestazioni, così come quelli riferiti a processi o interventi della propria organizzazione di lavoro.

Il professionista garantisce la confidenzialità dei dati delle persone che gli si rivolgono, anche attraverso un comportamento attento nella discussione online (tramite applicazioni o piattaforme di instant messaging) di problematiche riferibili al Servizio Sociale tra colleghi, con gli studenti o con il pubblico in generale. Una scarsa attenzione nell'uso dei social media può far sì che la persona beneficiaria degli interventi del professionista possa riconoscersi nei post inviati o condivisi, con conseguenze gravi nell'esercizio dell'attività professionale e sul versante deontologico.

Come orientamento:

- È opportuno non pubblicare online nulla che non potrebbe essere condiviso con giornalisti, non addetti ai lavori o, in caso di liberi professionisti, soci o collaboratori di una Società, con la concorrenza.
- È opportuno non diffondere informazioni sui colleghi o su altre persone, non utilizzare impropriamente i

loro dati personali e non condividere le loro foto senza consenso.

- È opportuno utilizzare piattaforme social o di messaging fornite dal datore di lavoro per scambiare informazioni confidenziali riferite ai beneficiari degli interventi professionali o all'organizzazione di lavoro, a meno che l'accesso sia limitato a un gruppo chiuso strettamente controllato in cui ogni partecipante è stato autorizzato alla ricezione di tali informazioni e la piattaforma possieda i livelli di sicurezza appropriati.
  - Art. 34 del Codice Deontologico
  - Nel rapporto con Enti, colleghi e altri professionisti, l'assistente sociale fornisce unicamente dati e informazioni strettamente indispensabili alla definizione dell'intervento.
- I siti pubblici, in ogni caso, non sono luoghi virtuali appropriati per comunicazioni di informazioni di lavoro tra colleghi.

### 3.3 PRECISIONE E AFFIDABILITÀ DEI CONTENUTI

Una volta che un testo, un commento o un articolo sono pubblicati, questi sono accessibili a un'ampissima platea di persone anche non conosciute, per un tempo non prevedibile. I post devono essere il più possibile precisi e le eventuali modifiche o i cambiamenti degli stessi devono essere spiegati e confermati in modo da ridurre il più possibile l'utilizzo improprio e lesivo della professione.

Quando si condividono notizie o post di terzi, occorre verificare le fonti e fare attenzione a che i contenuti siano conformi ai valori della professione.

Qualsiasi affermazione che possa danneggiare la reputazione di un individuo o di una organizzazione può essere considerata diffamazione e, pertanto, può essere oggetto di azioni legali nei confronti di colui che ha inviato o condiviso il contenuto. Inoltre, indipendentemente dal fatto che un commento sia espresso a titolo personale o professionale, è sempre possibile risalire all'autore attraverso opportune analisi di esperti.

## 4 - SOCIAL MEDIA MARKETING ETICO

La pubblicità a mezzo di siti web è ovviamente consentita, purché sia "funzionale all'oggetto, veritiera e corretta e non [sia] denigratoria nei confronti di altri professionisti o degli organi rappresentativi della professione." (art. 66

del Codice Deontologico)

In concreto, alcune delle pratiche di buona norma con cui presentarsi, anche sui social, prevedono l'utilizzo di un linguaggio professionale preciso, corretto e veritiero, anche quando si utilizzino toni o forme di comunicazione non scritta, come infografiche o emoticon.

Lo stile di comunicazione personale può essere diverso nella pratica con i beneficiari degli interventi, nella quale un professionista è libero di scegliere di usare il linguaggio anche più informale in funzione degli obiettivi dell'intervento stesso; è comunque bene considerare che sarebbe meglio esprimersi in modo e in situazioni che, in caso di malinteso, consentano gli opportuni chiarimenti.

Inoltre, è sempre opportuno considerare il possibile impatto di un contenuto sulle persone che potrebbero rivolgersi al Servizio Sociale, ma anche sulla propria immagine professionale.

## 5 - ALCUNI SUGGERIMENTI OPERATIVI

È importante un richiamo alle caratteristiche che compongono l'identità digitale dell'assistente sociale ovvero la distinzione tra dimensione personale, professionale e lavorativa, sottolineando come quest'ultimo aspetto debba essere particolarmente attenzionato nell'esposizione pubblica (anche online).

### 5.1 - CREAZIONE DI PIÙ PROFILI

I social media possono sfumare la demarcazione tra reale e virtuale, tra vita privata e vita professionale. Per separare sfera pubblica e privata, l'assistente sociale può valutare la possibilità di creare un doppio profilo - uno personale ed uno lavorativo - da utilizzare in modalità differenti, pur con la consapevolezza che in entrambi i casi i contenuti possono essere visibili anche a soggetti terzi ed essere diffusi in rete senza controllo.

Anche quando si utilizza un profilo personale, se - in qualunque modo - può essere associato all'appartenenza alla professione, gli atteggiamenti e i comportamenti online non devono contrastare con i valori etici della professione.

I materiali presenti sui social media possono essere acquisiti da coloro che sono a capo delle organizzazioni di lavoro, con possibili ripercussioni sulla carriera professionale e, anche per questo motivo, è importante distinguere in modo chiaro i contenuti postati e condivisi a livello personale da quelli professionali. Ciò vale anche per coloro che si trovano in formazione o che sono all'inizio del percorso lavorativo.

## 5.2 - USO PERSONALE DEI SOCIAL MEDIA

Gli assistenti sociali quando utilizzano i social media a titolo personale, in situazioni in cui è desumibile l'appartenenza alla professione sono consapevoli che:

- Tutto ciò che è pubblicato su Internet o transita sui social media può essere letto da rappresentanti della professione, amministratori, superiori gerarchici, colleghi, altri professionisti, giornalisti e dal pubblico in generale.
- Le pubblicazioni personali nei canali social media possono restare visibili a un pubblico su cui si potrebbe non avere il controllo, per un tempo non prevedibile.
- È utile postare e condividere contenuti nello stesso modo in cui lo si farebbe per comunicare con le persone che si conoscono personalmente o per presentarsi a persone che non si conoscono.
- Post o commenti offensivi o inappropriati su colleghi, altri professionisti, amministratori o superiori gerarchici, così come ogni contenuto che possa violare qualunque principio del Codice Deontologico, i valori fondanti della professione, la sua onorabilità, la sua reputazione e quella dell'Ordine che la rappresenta, possono dare luogo ad azioni disciplinari o legali.
- L'uso personale dei social media deve avvenire esclusivamente nel tempo libero (in tempi non sovrapposti all'orario di lavoro, quando applicabile) ed esclude l'uso degli strumenti, dei dispositivi e dell'identità digitale attribuita dal datore di lavoro. Viceversa, lo scambio di informazioni e di comunicazioni relative al processo di aiuto, è opportuno avvenga a mezzo degli strumenti e dell'identità digitale del datore di lavoro.

## 5.3 - USO PROFESSIONALE E LAVORATIVO

Gli assistenti sociali dotati di strumenti o di un'identità digitale dal proprio datore di lavoro, devono ricordare che ogni comunicazione che transita da questi canali e identità è percepita come rappresentativa dello stesso datore di lavoro. Occorre, quindi, prestare la massima attenzione ai contenuti che transitano dai canali professionali, perché potrebbero – all'estremo – essere fatti valere dal datore di lavoro come fonti probatorie nell'ambito di procedimenti a carico del lavoratore. Quando gli assistenti sociali utilizzano i social media per attività di lavoro, devono:

- Condividere contenuti veritieri, precisi, appropriati e conformi alle norme deontologiche.
- Rivelare sempre chi sono e per chi lavorano.
- Rispettare sempre la riservatezza e le preferenze di contatto di ogni individuo, con la consapevolezza che alcune persone non vogliono essere contattate tramite social.

#### 5.4 - RELAZIONE PROFESSIONALE MEDIATA DALLA TECNOLOGIA E SMART WORKING

Lo “smart working”, il “lavoro agile”, il “lavoro da casa” ha cambiato il modo di lavorare di molti di noi; le esigenze lavorative complesse di ogni giorno si sono trasferite nelle abitazioni di molti assistenti sociali.

Come cambia e in che direzione, la relazione assistente sociale – persona a seguito dello sviluppo delle nuove tecnologie di comunicazione digitali? La pandemia, le limitazioni agli spostamenti e ai contatti umani, e con essa i mezzi di comunicazione multimediale, ha stravolto i nostri modelli di rapporto e questi cambiamenti hanno avuto ricadute specifiche nelle realtà dove la relazione è lo strumento dell’azione professionale.

I social media sono diventati uno dei luoghi dell’esercizio della professione dell’assistente sociale e le nuove tecnologie di comunicazione svolgono un ruolo ausiliario, cioè costituiscono un tramite, un canale, un luogo, uno strumento, attraverso cui il professionista e la persona si interfacciano nell’ambito del percorso di aiuto.

Anche gli interventi professionali da remoto è opportuno garantiscano un setting funzionale e adeguato con riferimento al rispetto della privacy e della riservatezza, alla disponibilità di tempi adeguati, alla preparazione del colloquio e alla sua registrazione, all’aspetto del professionista (vestiario, postura, location della ripresa, ecc.).

Uno dei temi più critici riguarda la riservatezza dei dati trattati durante gli interventi professionali a distanza: i dati trattati da qualsiasi organizzazione fanno parte del suo patrimonio e devono essere tutelati dalla stessa. L’attività lavorativa svolta fuori sede amplia, di fatto, i confini in cui l’organizzazione opera poiché questo comporta il trasferimento dei dati in un ambiente estraneo: senza l’adozione di idonee misure, tecniche e organizzative, i dati trasferiti possono essere esposti a minacce.

Lavorare da casa espone i dati trattati dal professionista a una serie di minacce, le quali possono causare, attraverso violazioni della sicurezza, in modo accidentale o illecito, la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l’accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati.



La situazione ideale per gli interventi professionali da remoto è quella in cui gli strumenti utilizzati non sono di proprietà del lavoratore ma sono forniti dal datore di lavoro e – allo stesso modo – la scelta delle dotazioni tecnologiche e delle piattaforme utilizzate è responsabilità dell'organizzazione.

Il professionista si limita ad interrogarsi sulla protezione della privacy che le piattaforme assicurano, segnalando eventuali criticità al datore di lavoro, anche ai sensi dell'art. 46 del Codice Deontologico.

Quando gli strumenti utilizzati sono di proprietà del dipendente si aprono una serie di criticità: si tratta di una situazione sconsigliata ma, tuttavia, piuttosto frequente, motivo per cui non può essere esclusa dalla presente trattazione.

Ferma restando la potestà organizzativa generale del datore di lavoro, il professionista nei device personali e lavorativi cura l'adozione di misure tecniche e organizzative specifiche, come:

- Contratti di assistenza, installazione e manutenzione di antivirus per gli strumenti dei dipendenti;
- Firewall, software dedicati alla produttività;
- Regolamenti che disciplinino l'uso delle risorse affidate;
- Istruzioni sulla custodia dei documenti affidati.

Come già precisato in premessa le indicazioni fin qui fornite saranno costantemente monitorate e aggiornate sulla base dell'evoluzione della normativa, delle modifiche al Codice Deontologico nonché ai continui cambiamenti del sistema sociale.

