

Linee Guida associative sull'utilizzo della comunicazione e dei social

Premessa

L'Associazione **CÔNI VIP ODV – Cuneo Viviamo in Positivo**, in coerenza con i **principi e i valori della Federazione VIP Italia** si impegna a tutelare la **privacy**, la **dignità** e il **benessere di tutte le persone** coinvolte nelle nostre attività — siano esse pazienti, utenti vulnerabili, minori, semplici partecipanti o i volontari stessi.

La comunicazione, sia interna che esterna, e l'utilizzo dei social media devono essere gestiti con sensibilità, rispetto e responsabilità. Ogni volontario è tenuto a seguire queste linee guida, contribuendo a mantenere un ambiente sicuro, rispettoso e professionale in ogni contesto in cui operiamo.

Le presenti linee guida per l'utilizzo della comunicazione e dei social media, seppur specifiche per **CÔNI VIP**, potrebbero essere soggette ad aggiornamenti o modifiche sulla base delle indicazioni e delle richieste provenienti dalla Federazione VIP Italia, di cui facciamo parte, al fine di garantire una gestione coerente e uniforme della comunicazione tra tutte le realtà federate.

Pertanto, eventuali aggiornamenti o modifiche alle direttive nazionali di VIP Italia saranno applicati anche al regolamento associativo di **CÔNI VIP**, per mantenere un allineamento con le pratiche e i valori condivisi all'interno della Federazione.

1. Comunicazione in contesti sensibili

a. Ospedale e strutture sanitarie

- Rispetto della privacy dei pazienti:
non è permesso al volontario clown scattare foto o fare video di pazienti, medici o altri operatori sanitari con il proprio dispositivo. È possibile prestarsi a esser fotografati con i dispositivi dei pazienti / parenti su richiesta degli stessi.
- Contenuti pubblicati:
ogni eventuale contenuto pubblicato dall'Associazione (come, per esempio, le foto iniziali pre-servizio) deve garantire che la privacy e la dignità dei pazienti / parenti anche di passaggio nei corridoi, siano tutelate. Non è consentito condividere dettagli medici o situazioni intime legate alla salute.

b. RSA e Centri diurni per persone con disabilità

- Consenso per immagini e video:
solo i clown autorizzati possono produrre materiale foto / video con lo scopo di documentare e comunicare le attività associative, rispettando sempre la privacy e la dignità delle persone.

- Dignità e riservatezza:
ogni immagine o contenuto condiviso deve rispettare la dignità dell'individuo, evitando di mostrare momenti di fragilità, malattia o altre situazioni che possano essere considerate inappropriate o imbarazzanti. Non possono esser scattate e pubblicate foto / video di pazienti o del personale della struttura che siano chiaramente riconducibili alla loro persona.
- c. Eventi Pubblici in Piazza (es. GNR – Giornata Nazionale del Naso Rosso)**
 - Personale autorizzato:
lo Staff Comunicazione e / o il Direttivo possono individuare delle persone addette alla produzione di foto / video dell'evento per scopi informativi / divulgativi / pubblicitari dell'Associazione.
Il personale autorizzato dovrà attenersi al presente documento per la realizzazione dei contenuti tenendo sempre conto del tema privacy, rispetto e dignità delle persone ritratte.
 - Protezione dei minori:
quando si fotografano o si registrano video di bambini, è necessario ottenere il consenso esplicito dei genitori o tutori legali, specificando l'uso che ne verrà fatto (ad esempio, per promuovere attività dell'Associazione o documentare l'evento).
 - Utilizzo responsabile delle immagini:
le immagini o i video dei bambini devono essere sempre rispettosi, evitando situazioni che potrebbero essere considerate invadenti o inappropriate. È fondamentale concentrarsi su momenti positivi e gioiosi, come giochi e interazioni divertenti, piuttosto che su immagini potenzialmente imbarazzanti o invasive.

2. Linee guida per l'uso dei social media

a. Definizione di social

Ai fini di questo regolamento, si specifica che con il termine "social" ci si riferisce a tutte le piattaforme digitali, sia professionali che personali, che consentono la creazione e la condivisione di contenuti con un pubblico, come per esempio:

- social network: Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, TikTok e altre piattaforme simili.
- messaggistica istantanea: canali pubblici o privati su piattaforme come WhatsApp, Telegram, e simili, che possono includere gruppi associativi o di volontariato.
- piattaforme di condivisione di contenuti multimediali: YouTube, Vimeo, piattaforme di live streaming, ecc.
- siti web, blog e forum: siti di discussione, blog ufficiali, e altre pagine personali o collettive che permettono l'interazione pubblica.

b. Comportamento responsabile dei volontari

Uno dei sette valori fondamentali di VIP Italia è l'**ESEMPIO**:

«Qualunque nostro comportamento costituisce sempre un esempio che diamo a chi ci è vicino e questa è una responsabilità, verso noi stessi e gli altri. Quando agiamo come volontari clown VIP – e quindi rappresentanti della filosofia “ViviamoInPositivo” – ci impegniamo in modo particolare a essere coerenti con essa. Il clown VIP ha la responsabilità di essere un esempio di vita positiva»

In quest'ottica, bisogna garantire che il nostro agire e comunicare sui social rifletta sempre i valori associativi e federativi:

▪ **Comportamento sui social media:**

i volontari devono comportarsi con discrezione e responsabilità sui social, evitando di condividere contenuti che possano compromettere l'immagine dell'Associazione o violare la privacy degli utenti. È proibito pubblicare foto o video di persone vulnerabili senza il necessario consenso.

▪ **Protezione dell'immagine dell'Associazione:**

tutti i contenuti pubblicati devono riflettere positivamente sull'Associazione e sulle sue attività, senza mai sfruttare o mettere in difficoltà le persone con cui interagiamo.

▪ **Uso responsabile del nome clown e dei simboli associativi:**

se il volontario possiede profili social in cui utilizza pubblicamente il proprio nome clown, deve prestare particolare attenzione ai valori e all'utilizzo dei simboli dell'Associazione (come il camice, magliette/felpe con il logo associativo e federativo o il naso rosso): è fondamentale evitare di associarli a immagini, parole e comportamenti che possano risultare in contrasto con i valori dell'Associazione.

Allo stesso modo, anche i volontari che sui propri profili non mostrino pubblicamente il nome clown o riferimenti espliciti all'Associazione, sono comunque tenuti a mantenere un comportamento coerente con i principi e i valori a cui hanno aderito decidendo di diventare parte di questa realtà associativa.

c. Autorizzazione e consenso

– Consenso preventivo:

prima di pubblicare qualsiasi immagine, video o contenuto che includa persone vulnerabili (pazienti, anziani, minori), è obbligatorio ottenere il consenso preventivo da parte delle persone interessate o dei loro tutori legali.

– Contenuti inappropriati:

non sono consentite pubblicazioni di contenuti che possano risultare imbarazzanti, invadenti o irrispettose, come immagini che ritraggano momenti di vulnerabilità, sofferenza o disagio.

d. Sicurezza e rispetto delle normative

– Rispetto delle normative sulla privacy:

i contenuti pubblicati sui social devono rispettare la privacy e le normative legali applicabili (ad esempio, il GDPR). Ogni contenuto deve essere privo di informazioni personali identificabili senza il consenso delle persone interessate.

– Supervisione dei contenuti:

tutti i contenuti destinati alla pubblicazione sui social media devono essere approvati dai responsabili della comunicazione dell'Associazione, per garantirne la conformità con il regolamento etico e legale dell'Associazione.

3. Gestione della comunicazione durante le attività

a. Supervisione delle attività

- Contenuti condivisi durante le attività:
durante le attività in ospedale, RSA, centri diurni o eventi pubblici, è necessario che un responsabile dell'Associazione supervisioni l'utilizzo di dispositivi per scattare foto e fare video, assicurando che vengano rispettati i principi di privacy e dignità.
- Educazione e sensibilizzazione:
i volontari devono essere formati sull'importanza del rispetto della privacy e della dignità altrui, nonché sulle regole dell'Associazione riguardo l'utilizzo dei social e delle immagini.

b. Eventi e attività pubbliche

- Comunicazione trasparente con il pubblico:
durante eventi come la Giornata Nazionale del Naso Rosso, è essenziale comunicare al pubblico che potrebbero essere scattate fotografie e realizzati video. I partecipanti devono essere informati su come saranno utilizzati i contenuti, dando loro la possibilità di esprimere il proprio consenso o rifiuto.
- Comunicazione durante attività alta affluenza:
quando le attività associative si svolgono in contesti con un numero elevato di persone, dove non è possibile ottenere il consenso individuale per la pubblicazione di immagini, l'Associazione si impegna a:
 - riprendere immagini di spalle o in cui le persone siano non riconoscibili, evitando di mostrare i volti o dettagli che possano identificare in modo chiaro le persone ritratte.
 - evitare di pubblicare immagini che possano violare la privacy, soprattutto in contesti dove sono presenti minorenni, anziani o persone vulnerabili. Se possibile, si cercherà sempre di rispettare la sensibilità delle persone ritratte.
 - richiedere il consenso per l'uso di fotografie o video che potrebbero includere elementi identificabili o che verranno utilizzati per fini promozionali, anche se la ripresa riguarda un gruppo numeroso.
- Protezione dei minori e persone vulnerabili:
durante le interazioni con minori o persone vulnerabili in eventi pubblici, i volontari devono sempre mantenere un comportamento rispettoso e discreto, evitando situazioni che possano essere considerate invadenti o inappropriate.

4. Documentazione delle attività associative interne

a. Attività di formazione ed eventi interni

- Le attività formative e gli eventi interni all'Associazione, come gli allenamenti, i corsi di aggiornamento e i workshop per i volontari con formatori esterni, possono essere documentati attraverso fotografie, video e altri materiali visivi da persone preventivamente individuate dallo Staff Trainer e/o dallo Staff comunicazione
- La documentazione di tali attività avverrà sempre nel rispetto della privacy dei partecipanti, in particolare per quanto riguarda i dati sensibili e le informazioni personali.

b. *Liberatoria e consenso*

- Al momento del tesseramento, i volontari firmano una liberatoria che consente la registrazione e la pubblicazione di immagini, video e contenuti relativi alle attività associative, inclusi i momenti di formazione. Tuttavia, tale liberatoria non implica un consenso illimitato per qualsiasi tipo di utilizzo.
- Se durante attività interne vengono ripresi individui che esprimono dubbi o riserve sulla documentazione o sulla pubblicazione, tali richieste devono essere rispettate e il materiale in questione non sarà diffuso senza un ulteriore consenso esplicito.
- Nel caso in cui venga registrato materiale video o fotografico contenente formatori esterni, è necessario acquisire anche il loro consenso per la diffusione e l'utilizzo.

c. *Finalità della documentazione*

La documentazione sarà utilizzata esclusivamente per fini associativi, come la promozione delle attività dell'Associazione, la formazione interna, la creazione di contenuti sui canali ufficiali dell'Associazione e la memoria storica delle attività.

In ogni caso, il materiale visivo non dovrà mai essere utilizzato per scopi personali o promozionali senza l'autorizzazione esplicita del Direttivo.

d. *Rispetto della privacy*

L'Associazione si impegna a garantire che ogni documentazione visiva rispetti la privacy di tutti i partecipanti. Se un volontario o un formatore non desidera essere ripreso, dovrà comunicarlo in anticipo, e ogni richiesta di non apparire nelle riprese dovrà essere rispettata.

5. Utilizzo dell'immagine dell'Associazione a scopi personali

a. *Divieto di strumentalizzazione per scopi personali*

- I volontari non possono utilizzare l'immagine dell'Associazione, dei suoi eventi, dei suoi progetti o delle persone coinvolte (pazienti, minori, anziani, etc.) per scopi personali o promozionali, che possano andare oltre le finalità istituzionali dell'Associazione stessa.
- È vietato utilizzare i loghi, le foto, i video o qualsiasi materiale che rappresenti l'Associazione per pubblicizzare attività personali o per promuovere servizi/prodotti in contesti esterni all'Associazione.
- In particolare, l'immagine dell'Associazione non deve essere utilizzata a fini di marketing, pubblicità o raccolta fondi senza l'approvazione preventiva da parte del Direttivo.
- Ogni attività promozionale che coinvolga l'Associazione o le sue attività deve essere preventivamente autorizzata dal Direttivo, che valuterà la congruità con gli obiettivi e i valori dell'Associazione.

6. Sanzioni per inosservanza del regolamento

- Violazioni delle norme:

In caso di violazioni delle regole di utilizzo della comunicazione e dei social media, lo *Staff Comunicazione* segnalerà l'infrazione. Qualora ci sia contestazione o non si trovi un accordo, interverrà il *Direttivo* per valutare la situazione e prendere una decisione (proponendo sanzioni che possono variare dall'ammonizione formale alla sospensione) a seconda della gravità.

- Responsabilità legale:

in caso di violazioni gravi che possano danneggiare l'Associazione o violare leggi in materia di privacy o diritto d'immagine, i responsabili saranno ritenuti legalmente responsabili delle proprie azioni.

7. Lo Staff Comunicazione dell'Associazione

Al fine di favorire la diffusione di una cultura di comunicazione responsabile e condivisa all'interno dell'Associazione, il Direttivo può prevedere di incaricare uno **Staff Comunicazione** - composto da un gruppo di volontari con esperienza, selezionati in base alle loro competenze in ambito di comunicazione, social media e gestione dei contenuti - che si occupi di:

1. garantire la coerenza dell'immagine dell'Associazione e il rispetto delle linee guida;
2. fornire supporto e consulenza ai volontari in materia di comunicazione e utilizzo dei social media;
3. gestire eventuali segnalazioni o dubbi relativi alla pubblicazione di contenuti, proteggendo la privacy e l'immagine di tutti i soggetti coinvolti;
4. dialogare con il Direttivo e confrontarsi anche con lo Staff Comunicazione della Federazione VIP, al fine di assicurare trasparenza, preparazione e conformità alle direttive degli organi preposti.

Lo **Staff Comunicazione** rappresenta un **punto di dialogo**, di **riferimento** e di **garanzia** per tutti i volontari, i quali possono **rivolgersi** al medesimo per:

- chiarire **dubbi** su come condividere immagini, video o testi in linea con le norme;
- confrontarsi sui **contenuti** da pubblicare, prevenendo possibili infrazioni;
- ricevere **indicazioni** in caso di situazioni ambigue o per evitare possibili violazioni delle regole.

LINEE GUIDA COMUNICAZIONE

Perché dobbiamo rispettare delle regole?

Le regole sull'uso dei social e della comunicazione servono a garantire che l'Associazione rimanga un luogo sicuro e rispettoso per tutti: dai volontari ai beneficiari, come i bambini, le persone anziane o con disabilità.

Quando condividiamo foto, video o notizie sui social, possiamo dare un'immagine dell'Associazione che deve essere sempre positiva, rispettosa e in linea con i suoi valori.

Queste regole sono fondamentali per alcuni motivi:

- Proteggere la privacy delle persone
Non tutti vogliono essere ripresi o visti pubblicamente, soprattutto se si trovano in situazioni vulnerabili, come nel caso di bambini o anziani. Le regole ci aiutano a rispettare i loro diritti.
- Evitare malintesi
Condividere contenuti senza pensare alle conseguenze può causare fraintendimenti, soprattutto se vengono fatte affermazioni errate o se le persone vengono rappresentate in modo sbagliato.
- Tutela della reputazione dell'Associazione
Quando siamo online, ogni nostro comportamento si riflette sull'Associazione. Non seguire le regole potrebbe far sembrare l'Associazione disorganizzata o poco professionale, e poco attenta alla diffusione dei propri valori e principi. E questo potrebbe compromettere la fiducia che la gente ha in noi.

Cosa succede se non seguiamo queste regole?

Non seguire le regole di comunicazione e utilizzo dei social può comportare alcuni problemi:

- Violazione della privacy
Potremmo pubblicare foto o informazioni sensibili senza il permesso delle persone coinvolte, causando disagio o danni alla loro privacy.
- Immagine negativa dell'Associazione
Se qualcosa di inappropriato viene condiviso online, può danneggiare la reputazione dell'Associazione, facendola sembrare disorganizzata o non professionale. Questo potrebbe allontanare i sostenitori e i volontari.
- Problemi legali
Alcune violazioni della privacy o della comunicazione possono avere conseguenze legali, soprattutto quando si trattano immagini di minorenni o persone vulnerabili. Le regole ci aiutano a proteggere noi stessi e l'Associazione da possibili rischi legali.

Conseguenze della non conformità alle regole

Le regole di comunicazione e utilizzo dei social non sono solo indicazioni da seguire per il buon funzionamento dell'Associazione, ma anche un modo per proteggere tutti noi e garantire la nostra credibilità.

Se non seguiamo queste regole, l'Associazione potrebbe trovarsi ad affrontare conseguenze legali o amministrative, come ad esempio sanzioni legate alla violazione della privacy, alla diffamazione o alla gestione non corretta dei dati sensibili. Questi problemi non riguardano solo il singolo volontario che non rispetta le regole, ma tutti noi, come comunità, perché l'immagine dell'Associazione dipende dal comportamento di ciascuno di noi.

In casi gravi, il comportamento negligente o superficiale potrebbe portare a misure disciplinari, come il richiamo o, nei casi più estremi, la sospensione dal volontariato, in modo da tutelare l'integrità e la sicurezza dell'Associazione e delle persone con cui lavoriamo.

L'intento non è penalizzare nessuno, ma garantire che tutti contribuiscano al mantenimento di un ambiente rispettoso e sicuro, dove la fiducia che la comunità ripone nell'Associazione venga sempre preservata.