

Διδακτική ενότητα 3: Κοινωνικές δεξιότητες για Υπεύθυνους Προστασίας Δεδομένων

Erik Malchow

Μάθημα 1, Ενότητα 1-8



Copyright © GDPR4H project

This deliverable is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

Πλαίσιο δραστηριοτήτων και παραδειγμάτων ενός ΥΠΔ

Ο κανονισμός επιβάλλει το διορισμό ενός ΥΠΔ σε πολλές περιπτώσεις και ορίζει τα συγκεκριμένα καθήκοντα και ευθύνες το. Αυτό έρχεται σε αντίθεση με την τρέχουσα θέση του. Σύμφωνα με τους περισσότερους ισχύοντες εθνικούς νόμους, ο διορισμός ενός ΥΠΔ παραμένει προαιρετικός.

Υπάρχει μια σαφής ένδειξη ότι, παρά την έλλειψη νομικού καταναγκασμού, η μεγάλη πλειοψηφία των οργανισμών θεωρεί το διορισμό του DPO ως προϋπόθεση για την εταιρική λογοδοσία, ένα ζήτημα ορθής εταιρικής πρακτικής, καθώς και το γεγονός ότι επιτρέπει μια προληπτική διαχείριση της ιδιωτικής ζωής των δεδομένων εντός του οργανισμού.

Ο κανονισμός θέτει και ορίζει τα καθήκοντα και ευθύνες ενός ΥΠΔ¹, συμπεριλαμβανομένων και των: παροχή πληροφοριών και συμβουλών, επίβλεψη και παρακολούθηση της προστασίας δεδομένων · παρακολούθηση διαδικασίας τεκμηρίωσης· άμεση αντιμετώπιση θεμάτων που προκύπτουν από την προστασία δεδομένων · και, διαβούλευση και συνεργασία με ρυθμιστικές αρχές. Συγκεκριμένα καθήκοντα περιλαμβάνουν την ανάπτυξη κατάρτισης προσωπικού, τη διενέργεια ελέγχων, την παρακολούθηση της εφαρμογής της προστασίας δεδομένων από το σχεδιασμό και την προεπιλογή, την παρακολούθηση των εκτιμήσεων επιπτώσεων στην προστασία δεδομένων και τη διασφάλιση της ασφάλειας των δεδομένων.

Σε μια έρευνα του Κέντρου ηγεσίας της πολιτικής πληροφόρησης,² ζητήθηκε από τους DPO να δηλώσουν ποιος είναι ο ρόλος τους επί του παρόντος, προκειμένου να κατανοήσουν πόσο παρόμοιος ή ανόμοιος, είναι με αυτόν που προβλέπει ο κανονισμός. Φαίνεται ότι η πλειονότητα των ΥΠΔ που συνέβαλαν στην έρευνα έχουν ήδη επικεντρωθεί σε αυτές τις απαιτήσεις. Η έρευνα αποκαλύπτει ότι το 87,5% των ερωτηθέντων συμβουλεύει τον οργανισμό τους σχετικά με τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους περί προστασίας δεδομένων και την εσωτερική διαδικασία, το 77,5% συμβουλεύει τις διατάξεις περί προστασίας δεδομένων των συμβάσεων τρίτων και το 82,5% παρακολουθεί τις νομικές και πολιτικές εξελίξεις. Ένα υψηλό ποσοστό ήδη εποπτεύει και παρακολουθεί τη συμμόρφωση με την προστασία δεδομένων: 82,5% παρέχει εποπτεία του προγράμματος απορρήτου του οργανισμού, 70% διεξάγει αξιολογήσεις κινδύνου επιπτώσεων του στην ιδιωτική ζωή και 65% διενεργεί αξιολογήσεις συμμόρφωσης. Το 82,5% ήδη αναπτύσσει εργαλεία κατάρτισης και ευαισθητοποίησης και το 85% συνεργάζεται με την επιχείρηση για να ενσωματώσει την προστασία δεδομένων στο σχεδιασμό συστημάτων, έργων, προϊόντων και υπηρεσιών. Το 65% απαντά ήδη σε αιτήματα πρόσβασης υποκειμένων δεδομένων και το 67,5% ασχολείται με παράπονα υποκειμένων δεδομένων. Το 72,5% διατηρεί σχέσεις με ή ενεργεί ως σημείο επαφής για την τοπική αρχή προστασίας δεδομένων. Στο μέτωπο της ασφάλειας δεδομένων, το 70% οδηγεί στις απαντήσεις παραβίασης δεδομένων και το 85% παρέχει συμβουλές από ειδικούς μετά από παραβίαση.

¹ Article 37, Regulation.

²https://www.informationpolicycentre.com/uploads/5/7/1/0/57104281/role_and_function_of_a_dpo_in_practice_report_on_survey_results.pdf



Η έρευνα αποδεικνύει ότι από όλα τα καθήκοντα που απαριθμούνται στην έρευνα, πολύ λίγοι ΥΠΔ εκτελούν πράγματι τα επιχειρησιακά καθήκοντα (όπως η απάντηση και η αντιμετώπιση των αιτημάτων των υποκειμένων για προστασία δεδομένων και των καταγγελιών των ατόμων για μη τήρησή τους, η διενέργεια αξιολογήσεων και η επαλήθευση ότι υπάρχει ένα καθεστώς συμμόρφωσης). Αυτό πιθανότατα οφείλεται στο γεγονός ότι πολλοί ΥΠΔ έχουν ομάδες και αναθέτουν επιχειρησιακά καθήκοντα σε κατώτερα μέλη της ομάδας. Η αξιολόγηση και η επαλήθευση της συμμόρφωσης μπορεί να πραγματοποιηθεί από άλλες εταιρικές λειτουργίες, όπως εσωτερικός έλεγχος ή ειδικές ομάδες αξιολόγησης συμμόρφωσης και όχι αποκλειστικά από τον ΥΠΔ. Όπως ανέφεραν ορισμένοι ερωτηθέντες στα σχόλιά τους, μπορεί να υπάρχει σύγκρουση όπου μια ομάδα DPO ή DPO εκτελεί τόσο τους εποπτικούς όσο και τους συμβουλευτικούς ρόλους, αφενός, και τους ρόλους αξιολόγησης συμμόρφωσης, από την άλλη.

Τέλος, το εύρος του ρόλου του DPO φαίνεται ότι έχει αλλάξει και αναπτυχθεί με την πάροδο του χρόνου ώστε να περιλαμβάνει τη δημόσια πολιτική και την εξωτερική εκπροσώπηση με τις ρυθμιστικές αρχές, τη βιομηχανία και τα μέσα ενημέρωσης. Ένας ερωτώμενος παρατήρησε ότι «Όταν [η] θέση [αρχικά] δημιουργήθηκε [το 1997], δεν περιελάμβανε ένα στοιχείο δημόσιας πολιτικής, αλλά ο ρόλος περιλαμβάνει τώρα τη δημόσια πολιτική και την εκπροσώπηση της εταιρείας εξωτερικά».

Ο CEDPO προσθέτει:

Ο ΥΠΔ πρέπει να αντιμετωπίσει μια σειρά προκλήσεων και διακυβευόμενων διαφορετικών συμφερόντων. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο πρέπει επίσης να επιδείξει ισχυρές δεξιότητες επικοινωνίας σε συνδυασμό με εκλεπτυσμένη διπλωματία. Ένας ΥΠΔ δεν είναι (και δεν πρέπει να είναι) «ακτιβιστής προστασίας της ιδιωτικής ζωής»: με την υποστήριξη των άλλων ηγετών του οργανισμού, πρέπει να διαδραματίσει ρόλο υπεύθυνου αξιολογητή και να βοηθήσει τον οργανισμό να συμπεριλάβει το απόρρητο στις Διαδικασίες απόφασης, όχι μόνο για τον εντοπισμό και την πρόληψη κινδύνων, αλλά και για την καλύτερη αξιολόγηση. Επιπλέον, ο Γενικός Κανονισμός της Προστασίας Δεδομένων απαιτεί η γραμμή αναφοράς του ΥΠΔ να βρίσκεται στο υψηλότερο επίπεδο της διοίκησης και να διασφαλίζεται η ανεξαρτησία του. Αυτό απαιτεί «βαρύτητα» και ηγετικές ικανότητες επίσης.³

³ CEDPO, Choosing the best candidate as your Data Protection Officer (DPO) – Practical guidelines for organisations, p. 3.



Επικοινωνώντας τα καθήκοντα ενός ΥΠΔ

Στην πράξη, τα καθήκοντα και οι ευθύνες του ΥΠΔ μπορούν να πραγματοποιηθούν από μια ομάδα ατόμων. Σχεδόν οι μισοί (47%) των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι έχουν πέντε ή περισσότερα μέλη της ομάδας υπό την άμεση εποπτεία τους, βοηθώντας τους στο ρόλο τους ως ΥΠΔ, ενώ το 15% έχει μεταξύ 10-20 μελών της ομάδας. Φαίνεται επομένως ότι τα καθήκοντα του ΥΠΔ δεν εκτελούνται από ένα άτομο, αλλά από τη λειτουργία απορρήτου εντός του οργανισμού. Επί του παρόντος, ο κανονισμός δεν παρέχει αυτή τη δυνατότητα.

Η διαφορετική δομή και σύνθεση των τρεχουσών λειτουργιών απορρήτου αντικατοπτρίζει το ευρύ φάσμα ευθυνών που συνήθως εμπίπτουν στο ρόλο του ΥΠΔ σήμερα. Μια ομάδα απορρήτου, παρα ένα άτομο, η οποία εκπληρώνει τον ρόλο του ΥΠΔ, μπορεί να είναι ο καλύτερος τρόπος για την ανάληψη ενός πολύπλευρου ρόλου. Ο ρόλος του απαιτεί ένα διαφορετικό σύνολο δεξιοτήτων που περιλαμβάνει τεχνικές και νομικές γνώσεις, ευαισθητοποίηση για την αγορά, βαθιά κατανόηση της επιχείρησης και ισχυρές δεξιότητες επικοινωνίας και δημοσίων σχέσεων. Σε κάποιο βαθμό, ο υπεύθυνος προστασίας δεδομένων πρέπει να είναι προσανατολισμένος στη λεπτομέρεια, να κατανοεί τις τεχνικές πτυχές των δραστηριοτήτων επεξεργασίας δεδομένων και των σχετικών τεχνολογιών και τον τρόπο εφαρμογής του νομικού πλαισίου και των ζητημάτων ασφάλειας της πληροφορικής. Ταυτόχρονα, ο ΥΠΔ θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να βλέπει την μεγάλη εικόνα και να μπορεί να δει τα θέματα της ασφάλειας και προστασίας εντός του περιβάλλοντος εργασίας, βοηθώντας τις επιχειρήσεις να αγγίζουν τους στόχους τους μέσω της συμμόρφωσής τους στην προστασία δεδομένων.

Εκτός από τους πόρους, και μια αρκετά ισχυρή, προστατευμένη και ανώτερη θέση στον οργανισμό, ο ΥΠΔ πρέπει επίσης να έχει την εξουσία κατά την εκτέλεση του καθήκοντός του. Το άρθρο 38 παράγραφος 2 καθιστά σαφές ότι για το σκοπό αυτό η οντότητα που ορίζει τον ΥΠΔ πρέπει να διασφαλίζει ότι θα έχει «πρόσβαση» σε προσωπικά δεδομένα και εργασίες επεξεργασίας. Αυτό πρέπει να διαβάζεται με τον ίδιο τρόπο όπως και η αντίστοιχη διάταξη στον κανονισμό που καλύπτει τα θεσμικά DPO της ΕΕ, άρθρ. 24 (6) του κανονισμού (ΕΚ) 45/2001, είναι:

Ο κανονισμός απαιτεί από τους υπευθύνους επεξεργασίας να βοηθούν τον υπεύθυνο προστασίας δεδομένων στην εκτέλεση των καθηκόντων του και να παρέχουν πληροφορίες σε απάντηση σε ερωτήσεις και δηλώνει ότι ο υπεύθυνος προστασίας δεδομένων θα έχει ανά πάσα στιγμή πρόσβαση στα δεδομένα που αποτελούν το αντικείμενο των εργασιών επεξεργασίας και σε όλα τα γραφεία, δεδομένα εγκαταστάσεις επεξεργασίας και φορείς δεδομένων.

Παρόλο που ο υπεύθυνος προστασίας δεδομένων δεν έχει ισχύ επιβολής έναντι των ελεγκτών, είναι εξουσιοδοτημένος να παρακολουθεί τη συμμόρφωση συλλέγοντας όλα τα σχετικά δεδομένα, τα οποία ο αρμόδιος φορέας / φορέας διορισμού και οι ελεγκτές του υποχρεούνται να διαθέσουν.

Άλλα σχόλια των θεσμικών DPO της ΕΕ σχετικά με το καθήκον του DPO να διασφαλίσει τη συμμόρφωση με τους κανόνες προστασίας δεδομένων είναι επίσης συναφή:

Μπορεί να αναπτυχθούν εργαλεία πληροφορικής για να βοηθήσουν τους ΥΠΔ να εκτελούν τακτική παρακολούθηση. Μπορούν επίσης να γίνουν διοικητικές ρυθμίσεις, όπως η διασφάλιση ότι ο ΥΠΔ λαμβάνει αντίγραφο όλων των ζητημάτων προστασίας δεδομένων που αυξάνουν την αλληλογραφία,



καθώς και απαίτηση να ζητείται η γνώμη του ΥΠΔ για έγγραφα που εγείρουν θέματα προστασίας δεδομένων. Η προσεκτική, τακτική παρακολούθηση της συμμόρφωσης και η αναφορά των αποτελεσμάτων μπορεί να δημιουργήσει ισχυρή πίεση στους ελεγκτές για να διασφαλίσουν ότι υπάρχει συμμόρφωση. Η τακτική παρακολούθηση και υποβολή εκθέσεων είναι επομένως τα ισχυρότερα εργαλεία του ΥΠΔ για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης. Για το σκοπό αυτό, μια ετήσια έρευνα / έκθεση που εκδίδεται στη διεύθυνση αποτελεί βέλτιστη πρακτική.



Λεκτικές στρατηγικές

Εστιάστε στο θέμα της συζήτησης ή στο πρόβλημα και όχι στο άτομο. Προσπαθήστε να μην πάρετε τα πάντα προσωπικά, και παρομοίως, να εκφράσετε τις δικές σας ανάγκες και απόψεις σχετικά με τη δουλειά που έχετε. Λύστε προβλήματα αντί να προσπαθήσετε να ελέγξετε άλλους. Για παράδειγμα, αντί να αγνοούμε έναν μαθητή που απαντά τακτικά σε ερωτήσεις στην τάξη με ακατάλληλες εκφράσεις, μιλάμε με τον μαθητή εκτός τάξης για το πώς αυτό θα μπορούσε να διαταράξει την τάξη και να αποσπάσει την προσοχή άλλων μαθητών.

Να είστε ευγενικοί αλλά όχι να χειραγωγείτε. Να είστε ο εαυτός σας, ειλικρινά και ανοιχτά. Να είστε ειλικρινείς με τον εαυτό σας και να εστιάζετε στην καλή συνεργασία με τους ανθρώπους γύρω σας και να ενεργείτε με ακεραιότητα.

Να είστε δίπλα στον συνομιλητή. Παρόλο που οι επαγγελματικές σχέσεις συνεπάγονται ορισμένα όρια όσον αφορά την αλληλεπίδραση με τους συναδέλφους, είναι σημαντικό να δείξουμε ευαισθησία και να ενδιαφερόμαστε πραγματικά για τα άτομα με τα οποία εργάζεστε. Εάν δεν σας ενδιαφέρει, θα είναι δύσκολο για αυτούς να σας ενδιαφέρουν όταν εργάζεστε μαζί.

Να έχετε ευελιξία. Επιτρέψτε για άλλες απόψεις και να είστε ανοιχτοί σε άλλες μεθόδους. Η ποικιλομορφία φέρνει τη δημιουργικότητα και την καινοτομία..

Εκτιμήστε τον εαυτό σας και τις δικές σας εμπειρίες. Να είστε σταθεροί όσον αφορά τα δικαιώματα και τις δικές σας ανάγκες. Η υποτίμηση του εαυτού σας ενθαρρύνει τους άλλους να σας υποτιμούν επίσης. Προσφέρετε τις ιδέες σας και περιμένετε να αντιμετωπιστούν καλοπροαίρετα.

Χρησιμοποιείτε επιβεβαιωτικές απαντήσεις . Απαντήστε σε άλλους με τρόπους που αναγνωρίζουν τις εμπειρίες τους. Επιβεβαιώστε το δικαίωμά τους στα συναισθήματά τους, ακόμα κι αν διαφωνείτε. Κάντε ερωτήσεις, εκφράστε θετικό συναίσθημα και παρέχετε θετικά σχόλια όταν μπορείτε.



Επιτυχής διαπραγμάτευση

Η διαπραγμάτευση απαιτεί δόση και λήψη. Θα πρέπει να στοχεύσετε να δημιουργήσετε μια ευγενική και εποικοδομητική αλληλεπίδραση που είναι win-win και για τα δύο μέρη. Στην ιδανική περίπτωση, μια επιτυχημένη διαπραγμάτευση είναι όπου μπορείτε να κάνετε παραχωρήσεις που δεν έχουν σημασία για εσάς, ενώ δίνετε κάτι στο άλλο μέρος που σημαίνει πολλά για αυτούς.

Πριν μπειτε σε μια σύσκεψη διαπραγματεύσεων, ο διαπραγματευτής προετοιμάζεται για τη συνάντηση. Η προετοιμασία περιλαμβάνει τον καθορισμό στόχων και τομέων για εναλλακτικές λύσεις έναντι των δηλωμένων στόχων. Επιπλέον, οι διαπραγματευτές μελετούν την ιστορία της σχέσης μεταξύ των δύο μερών και τις προηγούμενες διαπραγματεύσεις για να βρουν τομείς συμφωνίας και κοινούς στόχους. Τα προηγούμενα προηγούμενα και τα αποτελέσματα μπορούν να θέσουν τον τόνο για τις τρέχουσες διαπραγματεύσεις.

Οι διαπραγματευτές έχουν τις δεξιότητες να ακούσουν ενεργά το άλλο μέρος κατά τη διάρκεια της συζήτησης. Η ενεργή ακρόαση περιλαμβάνει την ικανότητα ανάγνωσης της γλώσσας του σώματος καθώς και της προφορικής επικοινωνίας. Είναι σημαντικό να ακούσετε το άλλο μέρος για να βρείτε τομείς για συμβιβασμούς κατά τη διάρκεια της συνάντησης. Αντί να ξοδευτεί το μεγαλύτερο μέρος του χρόνου στις διαπραγματεύσεις επεξηγώντας τις αρετές της άποψης του, ο εξειδικευμένος διαπραγματευτής θα αφιερώσει περισσότερο χρόνο ακούγοντας το άλλο μέρος.



Γλώσσα του σώματος

Η γλώσσα του σώματος είναι ένας τύπος μη λεκτικής επικοινωνίας στην οποία οι φυσικές συμπεριφορές, σε αντίθεση με τις λέξεις, χρησιμοποιούνται για να εκφράσουν ή να μεταδώσουν τις πληροφορίες. Τέτοια συμπεριφορά περιλαμβάνει εκφράσεις του προσώπου, στάση σώματος, χειρονομίες, κίνηση των ματιών, αφή και χρήση του χώρου. Η γλώσσα του σώματος υπάρχει τόσο στα ζώα όσο και στους ανθρώπους, αλλά αυτή η ενότητα επικεντρώνεται στις ερμηνείες της ανθρώπινης γλώσσας του σώματος, η οποία είναι γνωστή και ως κινήσιολογία.

Η γλώσσα του σώματος δεν πρέπει να συγχέεται με τη νοηματική γλώσσα, καθώς οι νοηματικές γλώσσες είναι πλήρεις γλώσσες όπως οι ομιλούμενες γλώσσες και έχουν τα δικά τους περίπλοκα συστήματα γραμματικής, καθώς και τη δυνατότητα να παρουσιάζουν τις θεμελιώδεις ιδιότητες που υπάρχουν σε όλες τις γλώσσες. Η γλώσσα του σώματος, από την άλλη πλευρά, δεν διαθέτει σύστημα γραμματικής και πρέπει να ερμηνεύεται ευρέως, αντί να έχει απόλυτο νόημα που αντιστοιχεί σε μια συγκεκριμένη κίνηση, οπότε δεν είναι μια γλώσσα σαν τη νοηματική γλώσσα, και απλώς ονομάζεται «γλώσσα» λόγω της δημοφιλίας που γνωρίζει η συγκεκριμένη λέξη.

Σε μια κοινωνία, υπάρχουν συμφωνημένες ερμηνείες συγκεκριμένης συμπεριφοράς. Οι ερμηνείες μπορεί να διαφέρουν από χώρα σε χώρα ή από πολιτισμό σε πολιτισμό. Σε αυτό το σημείωμα, υπάρχει διαμάχη για το αν η γλώσσα του σώματος είναι καθολική. Η γλώσσα του σώματος, ένα υποσύνολο μη λεκτικής επικοινωνίας, συμπληρώνει τη λεκτική επικοινωνία στην κοινωνική αλληλεπίδραση. Στην πραγματικότητα, ορισμένοι ερευνητές συμπεραίνουν ότι η μη λεκτική επικοινωνία αντιπροσωπεύει την πλειονότητα των πληροφοριών που μεταδίδονται κατά τη διάρκεια διαπροσωπικών αλληλεπιδράσεων. Βοηθά στην εδραίωση της σχέσης μεταξύ δύο ατόμων και ρυθμίζει την αλληλεπίδραση, αλλά μπορεί να είναι διφορούμενη.

Η οπτική επαφή είναι σημαντική

Το “Oculistics”, μια υποκατηγορία της γλώσσας του σώματος, είναι η μελέτη της κίνησης των ματιών, της συμπεριφοράς των ματιών, του βλέμματος και της μη λεκτικής επικοινωνίας που σχετίζεται με τα μάτια. Ως κοινωνική ή συμπεριφορική επιστήμη, η οφθαλμική είναι μια μορφή μη λεκτικής επικοινωνίας που εστιάζει στην εξαγωγή νοήματος από τη συμπεριφορά των ματιών. Είναι επίσης σημαντικό να σημειωθεί ότι η οφθαλμική εξαρτάται πολιτισμικά. Για παράδειγμα, στην παραδοσιακή αγγλοσαξονική κουλτούρα, η αποφυγή της οπτικής επαφής απεικονίζει συνήθως έλλειψη εμπιστοσύνης, βεβαιότητας ή αλήθειας. Ωστόσο, στην κουλτούρα του Λατίνου, η άμεση ή παρατεταμένη επαφή με τα μάτια σημαίνει ότι προκαλείτε το άτομο με το οποίο μιλάτε ή ότι έχετε ρομαντικό ενδιαφέρον για το άτομο. Επίσης, σε πολλούς ασιατικούς πολιτισμούς, η παρατεταμένη επαφή με τα μάτια μπορεί να είναι σημάδι θυμού ή επιθετικότητας.

Η έννοια του προσωπικού χώρου

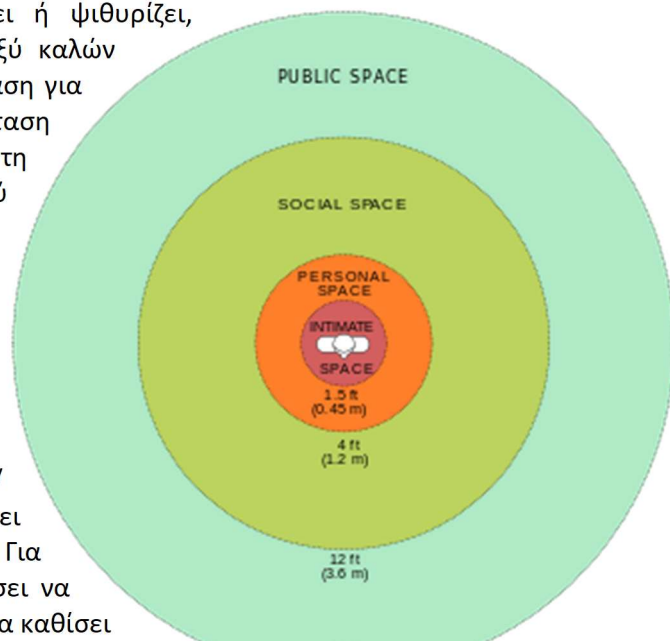
Μια άλλη αξιοσημείωτη περιοχή στον μη λεκτικό κόσμο της γλώσσας του σώματος είναι αυτή των χωρικών σχέσεων, η οποία είναι επίσης γνωστή ως “Proxemics”. Παρουσιάστηκε από τον Edward T. Hall το 1966, το proxemics είναι η μελέτη των μετρήσιμων αποστάσεων μεταξύ των ανθρώπων καθώς αλληλεπιδρούν μεταξύ τους. Στο βιβλίο, Body Language, ο Julius Fast ανέφερε ότι τα σήματα που στέλνουμε ή λαμβάνουμε σε άλλους μέσω της γλώσσας του σώματος είναι αντιδράσεις στις

εισβολές άλλων ατόμων στην προσωπική μας περιοχή, η οποία συνδέει την Proxemics με ένα σημαντικό μέρος της Γλώσσας του Σώματος.⁴

Επίσης διέκρινε 4 ζώνες κατά τις οποίες το άτομο ενεργεί:

Εσωτερική απόσταση για να αγκαλιάζει, αγγίζει ή ψιθυρίζει, προσωπική απόσταση για αλληλεπιδράσεις μεταξύ καλών φίλων ή μελών της οικογένειας, κοινωνική απόσταση για αλληλεπιδράσεις μεταξύ γνωστών, δημόσια απόσταση που χρησιμοποιείται για δημόσια ομιλία. Εκτός από τη φυσική απόσταση, το επίπεδο οικειότητας μεταξύ των συνομιλητών μπορεί να προσδιοριστεί από το «πέταλο κοινωνικού άξονα» ή από τη «γωνία που σχηματίζεται από τον άξονα των ώμων των συνομιλητών».

Η αλλαγή της απόστασης μεταξύ δύο ατόμων μπορεί να μεταδώσει την επιθυμία για οικειότητα, να δηλώσει έλλειψη ενδιαφέροντος ή να αυξήσει / μειώσει την κυριαρχία. Μπορεί επίσης να επηρεάσει τη γλώσσα του σώματος που χρησιμοποιείται. Για παράδειγμα, όταν οι άνθρωποι μιλούν, τους αρέσει να αντιμετωπίζουν ο ένας τον άλλον. Εάν αναγκαστεί να καθίσει δίπλα-δίπλα, η γλώσσα του σώματός τους θα προσπαθήσει να αντισταθμίσει αυτήν την έλλειψη επαφής μάτι-με-τα μάτια με κλίση στον ώμο.



Γράφημα 1: Διαστήματα προσωπικού χώρου (E.T. Hall)

Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι όπως και με άλλους τύπους γλώσσας σώματος, το εύρος εγγύτητας ποικίλλει ανάλογα με τον πολιτισμό. Ο Hall πρότεινε ότι "η φυσική επαφή μεταξύ δύο ανθρώπων ... μπορεί να είναι απόλυτα σωστή σε μια κουλτούρα, και απολύτως ταμπού σε μια άλλη".

Στη Λατινική Αμερική, οι άνθρωποι που μπορεί να είναι απόλυτοι ξένοι μπορούν να έρχονται σε στενή επαφή. Συχνά χαιρετούν ο ένας τον άλλον φιλώντας στα μάγουλα. Οι Βόρειοι Αμερικανοί, από την άλλη πλευρά, προτιμούν να σφίγγουν τα χέρια τους. Ενώ έχουν κάνει κάποια φυσική επαφή με το κούνημα του χεριού, διατηρούν ακόμη ένα ορισμένο ποσό φυσικού χώρου μεταξύ του άλλου ατόμου.

⁴ Hall



Ελευθερία διδασκαλίας, ανεξαρτησία και οργανωτική σύνδεση

Το GDPR προβλέπει ότι ο ΥΠΔ εκτελεί τη δουλειά του με ανεξάρτητο τρόπο. Με άλλα λόγια, ο ελεγκτής δεν πρέπει να κατευθύνει τον ΥΠΔ σχετικά με τον τρόπο που εκτελούν τη δουλειά τους. Για παράδειγμα, δεν μπορεί να δοθεί εντολή στον ΥΠΔ να καταλήξει σε συγκεκριμένο συμπέρασμα σχετικά με τη διερεύνηση καταγγελίας. Ο ΥΠΔ θα πρέπει να αναφέρεται στο υψηλότερο επίπεδο διαχείρισης. Στην ιδανική περίπτωση, αυτό πρέπει να είναι το διοικητικό συμβούλιο. Αυτό αποσκοπεί στη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τους κανονισμούς υπό την έννοια ότι η διοίκηση λαμβάνει έγκαιρες συμβουλές σε θέματα προστασίας δεδομένων. Ο λόγος για αυτήν την ανεξαρτησία είναι η αναγνώριση του βασικού ρόλου που διαδραματίζει ο ΥΠΔ στη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τον κανονισμό.

Για να επιτευχθεί η αυτονομία που απαιτείται από το GDPR, στον ΥΠΔ πρέπει να παρέχεται κάποια μορφή ασφάλειας εργασίας. Δεν μπορούν να απολυθούν ή να τιμωρηθούν από τον υπεύθυνο επεξεργασίας ή τον επεξεργαστή ως αποτέλεσμα της εκτέλεσης των καθηκόντων τους. Αυτό δεν σημαίνει ότι ο ΥΠΔ διαθέτει μόνιμη ασφάλεια εργασίας ή θητεία. Μπορούν να τερματιστούν για άλλους νόμιμους λόγους, όπως η μη τήρηση της πειθαρχίας. Επιπλέον, η αξιοποίηση του ΥΠΔ με τους απαραίτητους πόρους δεν είναι μόνο το κλειδί για να τους επιτρέψει να εκτελέσουν τα καθήκοντά τους, αλλά και απαραίτητο για την επίτευξη της επιθυμητής ανεξαρτησίας. Η κλίμακα των πόρων εξαρτάται από την πολυπλοκότητα και την ευαισθησία των δραστηριοτήτων επεξεργασίας, αλλά θα περιλαμβάνει οικονομικά, εξοπλισμό και προσωπικό.

Επιπλέον, πρέπει να ληφθεί μέριμνα ώστε να μην υπονομευθεί η αυτονομία του ΥΠΔ τοποθετώντας τους σε θέση που μπορεί να οδηγήσει σε σύγκρουση συμφερόντων. Αυτό είναι πιο πιθανό σε περιπτώσεις όπου ο ΥΠΔ είναι εσωτερικός. Παρόλο που επιτρέπεται η εκχώρηση του ΥΠΔ με άλλες εργασίες, αυτές δεν πρέπει, για παράδειγμα, να απαιτούν από αυτούς να καθορίσουν τα μέσα και τους σκοπούς της επεξεργασίας των δεδομένων, καθώς αυτό θα θόλωνε το ρόλο τους με αυτόν του ελεγκτή.

Έχει παρατηρηθεί με ακρίβεια ότι ο ΥΠΔ είναι η εκδήλωση της εποπτικής αρχής σε έναν οργανισμό. Η σημασία του DPO στην επίτευξη συμμόρφωσης με τον GDPR δεν μπορεί να υπερεκτιμηθεί. Ωστόσο, ο ΥΠΔ δεν ευθύνεται προσωπικά για μη συμμόρφωση, καθώς η συνολική ευθύνη βαρύνει τον υπεύθυνο επεξεργασίας δεδομένων. Οποιαδήποτε απόφαση να μην διοριστεί ΥΠΔ πρέπει να υπογραφεί σε ανώτερο επίπεδο του οργανισμού. Επιπλέον, η αποτυχία διορισμού DPO όπου απαιτείται μπορεί να επιβάλει πρόστιμο 10 εκατομμυρίων ευρώ ή 2% του ετήσιου παγκόσμιου κύκλου εργασιών, όποιο από τα δύο είναι υψηλότερο.

Για να επιτευχθούν οι αυστηρές υποχρεώσεις που επιβάλλονται στους υπευθύνους επεξεργασίας και μάλιστα στους επεξεργαστές βάσει του GDPR, είναι σημαντικό οι οργανισμοί που επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα να ενδυναμώνουν και να αγκαλιάζουν τους ΥΠΔ τους και να συνεργάζονται στενά μαζί τους, αντί να τα βλέπουν ως «αδιάκριτους φύλακες». ⁵

⁵ Dyann Heward-Mills, CIPP/E, CIPP/US, CIPM <https://iapp.org/news/a/the-dpo-must-be-independent-but-how/>



Εάν δοθούν περισσότερες από επιλογές, είναι δυνατές πολλαπλές απαντήσεις. Εάν υπάρχουν μόνο 2 απαντήσεις, μόνο μία από αυτές είναι σωστή.

Ενότητα 1: Επικοινωνία: Η σημασία του GDPR

1. Ο διορισμός του ΥΠΔ είναι σύμφωνα με το GDPR

☐ Μη υποχρεωτικό

☐ Υποχρεωτικό

2. Τι είναι ο προσωπικός χώρος ή αλλιώς “proxemics”;

☐ Μια δομή προγραμματισμού

☐ Μια δομή ενός διακομιστή μεσολάβησης

☐ Η χρήση του χώρου

☐ Κομμάτι της γλώσσας του σώματος

3. Τι έχει περισσότερη σημασία από την ανοικτή διαμάχη

☐ Η επικοινωνία, γνωστή και ως “socio-petal”

☐ Η επικοινωνία, γνωστή και ως “socio-fugal”

Διδακτική ενότητα 3: Κοινωνικές δεξιότητες για Υπεύθυνους Προστασίας Δεδομένων

Μάθημα 2, Ενότητα 1-5

Erik Malchow

Copyright © GDPR4H project

This deliverable is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



Η επικοινωνία της ικανότητας και του ιδιοκτησιακού καθεστώτος

Η μετάδοση του μηνύματος και η ενεργή παρέμβαση στην εταιρική κουλτούρα είναι ένα από τα μεγαλύτερα καθήκοντα των ΥΠΔ. Ως εκ τούτου, οι υπεύθυνοι προστασίας δεδομένων θα διερευνήσουν τα βασικά στοιχεία της αυτο-παρουσίασης και των δημοσίων σχέσεων (PR) στην προστασία δεδομένων στο **Μαθησιακό Αποτέλεσμα 2**. Θα διδαχθεί μια ικανή αυτο-εκπροσώπηση, αλλά και η ικανότητα επικοινωνίας των ευθυνών και των δυνατοτήτων επικοινωνίας και υποβολής παραπόνων. Οι συμμετέχοντες θα βιώνουν και αναγνωρίζουν ποια επικοινωνία (σε συνομιλία, σε συνάντηση, σε συνέδριο, με πελάτη, μπροστά από τον προϊστάμενό τους) είναι επιτυχημένη – λόγου χάρη τα ξεκάθαρα μηνύματα, η κατανοητή γλώσσα, οι συγκρίσεις, η πειστική εμφάνιση στη γλώσσα του σώματος και το χάρisma επικοινωνίας.

Ενεργή παρέμβαση στην εταιρική κουλτούρα

Η ιεραρχική και συμβατική θέση του ΥΠΔ εντός ενός οργανισμού είναι ζωτικής σημασίας σε σχέση με τη διασφάλιση της αποτελεσματικότητας, της ανεξαρτησίας και της αποφυγής συγκρούσεων συμφερόντων του. Από τη μία πλευρά, όπως σημειώθηκε νωρίτερα, ο ΥΠΔ πρέπει να είναι «κοντά» στον οργανισμό που υπηρετεί (βλ. παραπάνω, υπό τον τίτλο «Απαιτούμενη εμπειρογνωμοσύνη»). Επιπλέον, όπως το θέτει ο CEDPO:

Για να είναι αποτελεσματικός ένας ΥΠΔ, [εκείνη ή εκείνος] πρέπει να είναι επιτόπου, όχι μόνο διαθέσιμος σε διάφορα ενδιαφερόμενα μέρη εντός του οργανισμού σας, αλλά αναζητά προληπτικά ευκαιρίες αλληλεπίδρασης με διαφορετικά τμήματα.¹

Αυτό μπορεί να είναι προβληματικό σε περιπτώσεις εξωτερικών ΥΠΔ που ενεργούν βάσει σύμβασης παροχής υπηρεσιών: δεν θα είναι εξ ορισμού μέρος του φορέα που βοηθούν. Στον ιδιωτικό τομέα, μπορεί να υπάρχουν - και σε ορισμένες χώρες, όπως η Γερμανία, υπάρχουν αναμφίβολα - εξωτερικοί ΥΠΔ με μεγάλη εμπειρία στον ιδιωτικό τομέα ή στον υποτομέα στον οποίο εργάζονται. Στον δημόσιο τομέα, αυτό μπορεί να είναι πιο δύσκολο (Πρβλ. Ενότητα 2.3.2, παραπάνω, κάτω από τους τίτλους «ΥΠΔ για μεγάλες δημόσιες υπηρεσίες ή ομάδες αρχών» και «Εξωτερικοί ΥΠΔ»).

Αλλά υπάρχει πάντα μια ένταση μεταξύ, αφενός, της αναγκαίας «εγγύτητας» του ΥΠΔ προς αυτήν ή τον οργανισμό του και, αφετέρου, την ανάγκη αποφυγής συγκρούσεων συμφερόντων και διασφάλισης της πραγματικής ανεξαρτησίας του ΥΠΔ στην πράξη.

Το θέμα αντιμετωπίζεται με μεγαλύτερη λεπτομέρεια από τους θεσμικούς ΥΠΔ της ΕΕ. Αν και οι απόψεις τους πρέπει φυσικά να εξεταστούν υπό το πρίσμα του συγκεκριμένου πλαισίου τους, είναι χρήσιμο να τις σημειώσουμε. Έχοντας παρατηρήσει διάφορες διατάξεις του κανονισμού που τις καλύπτει (Κανονισμός (ΕΚ) 45/2001) 290 που έχουν σχεδιαστεί για να εγγυώνται την ανεξαρτησία τους, συνεχίζουν ως εξής:

Στην πράξη, ωστόσο, μπορεί να είναι δύσκολο για τον ΥΠΔ να ασκήσει τα καθήκοντά του με πλήρη ανεξαρτησία. Περιττό να πούμε ότι η ατομική κατάσταση και η προσωπικότητα του ΥΠΔ θα διαδραματίσουν κάποιο ρόλο, αλλά γενικά μπορεί να υποτεθεί ότι ορισμένα στοιχεία ενδέχεται να τείνουν να αποδυναμώνουν τη θέση ενός ΥΠΔ : Ένας ΥΠΔ μερικής απασχόλησης

¹ Network of Data Protection Officers of the EU Institutions and Bodies (CEDPO), Professional Standards for Data Protection Officers of the EU institutions and bodies working under Regulation (EC) 45/2001 (see footnote 244, above), p. 15.



αντιμετωπίζει μια μόνιμη σύγκρουση μεταξύ της κατανομής του χρόνου και των προσπαθειών για θέματα που αφορούν την προστασία δεδομένων και για θέματα που είναι διάφορα αυτής.

Ο ΥΠΔ με περιορισμένη σύμβαση πιθανότατα θα ήταν σε ασθενέστερη θέση για να εκτελέσει τα καθήκοντά του DPO έντονα από ένα με μόνιμο συμβόλαιο (επίσημος ή έκτακτος πράκτορας με σύμβαση αορίστου χρόνου). Αυτό συμβαίνει επειδή μπορεί να ανησυχεί για το πώς οι ενέργειές του θα μπορούσαν να επηρεάσουν αρνητικά την ανανέωση της σύμβασής του. Ένας ΥΠΔ που είναι πολύ νέος και έχει περιορισμένη εργασιακή εμπειρία μπορεί να έχει δυσκολίες να ανταποκριθεί στους ελεγκτές και μπορεί να επικεντρωθεί περισσότερο στην εξέλιξη της σταδιοδρομίας του παρά στην έντονη εκτέλεση των καθηκόντων του ΥΠΔ.

Ένας ΥΠΔ που αναφέρει και ελέγχεται από έναν άμεσο προϊστάμενο στην ιεραρχία (διευθυντής ή επικεφαλής μονάδας) μπορεί να αισθανθεί πίεση να συνεργαστεί και να συνεργαστεί ομαλά με τη διοίκηση και άλλους συναδέλφους, καθώς η έντονη εκτέλεση των καθηκόντων του DPO μπορεί να έχει αρνητικό αντίκτυπο στην καριέρα. Για να μετριάσει αυτήν την πίεση, ο ΥΠΔ θα πρέπει να αναφέρει και να επανεξετάζεται από τον διοικητικό επικεφαλής του θεσμικού οργάνου ή του φορέα. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για τους ΜΑΠ μερικής απασχόλησης, οι οποίοι θα πρέπει να αναφέρουν απευθείας και να αναθεωρούνται από την αρμόδια για τους διορισμούς αρχή για τα καθήκοντά τους, και προς / από τον κανονικό ανώτερο στην ιεραρχία για άλλα καθήκοντα.

Ένας ΥΠΔ που πρέπει να ζητήσει προσωπικό και πόρους (πόροι πληροφορικής, προϋπολογισμός για επαγγελματικά ταξίδια και εκπαίδευση) από τον άμεσο προϊστάμενό του / της θα μπορούσε να αντιμετωπίσει δυσκολίες εάν ο τελευταίος δεν έχει δεσμευτεί πλήρως για την επίτευξη συμμόρφωσης με την προστασία των δεδομένων. Αυτό μπορεί να αποφευχθεί εάν ο ΥΠΔ έχει τη δική του ευθύνη για τον προϋπολογισμό και εάν ζητήσει έγκριση από την αρμόδια για τους διορισμούς αίτηση για πρόσθετους πόρους.

Οι βέλτιστες πρακτικές για τη διασφάλιση της ανεξαρτησίας ενός ΥΠΔ είναι:

- Το ίδρυμα ή ο οργανισμός πρέπει να ορίσει τη θέση του ΥΠΔ εντός του οργανισμού ως Σύμβουλο, Προϊστάμενο Μονάδας ή Διευθυντή και, εν πάση περιπτώσει, η θέση του ΥΠΔ πρέπει να αναγνωρίζεται επίσημα ως επίπεδο διαχείρισης, στο επίσημο οργανόγραμμα του ιδρύματος / φορέα.
- Το ίδρυμα ή ο φορέας θα πρέπει να διορίσει τον ΥΠΔ για το μέγιστο δυνατό χρονικό διάστημα, βάσει της σύμβασης του ΥΠΔ. Επομένως, ένα πενταετές ραντεβού θα πρέπει να είναι ο κανόνας, εκτός εάν αυτό δεν είναι δυνατό υπό τις περιστάσεις.
- Ο ΥΠΔ πρέπει να έχει μόνιμη / απροσδιόριστη σύμβαση με το ίδρυμα ή τον οργανισμό [και] θα πρέπει να έχει επαρκή εμπειρία
- Ο ΥΠΔ πρέπει να είναι σε θέση να αφιερώνει πλήρως τον χρόνο του στα καθήκοντά του, ιδίως για μεγάλα ιδρύματα και οργανισμούς, και για μικρότερους στην αρχική φάση δημιουργίας ενός καθεστώτος προστασίας δεδομένων. Πρέπει να παρέχεται κατάλληλη υποστήριξη όσον αφορά τους πόρους και την υποδομή. Τα καθήκοντα που δεν σχετίζονται άμεσα με την προστασία δεδομένων και αφορούν έναν ΥΠΔ μερικής απασχόλησης δεν πρέπει να παρουσιάζουν σύγκρουση συμφερόντων ή ακόμη και εμφάνιση σύγκρουσης με τα καθήκοντα που αφορούν την προστασία δεδομένων.
- Οι ΥΠΔ σε οργανισμούς όπου οι δραστηριότητες επεξεργασίας δεδομένων είναι η βασική δραστηριότητα του οργανισμού θα απαιτούν συνήθως διάφορα μέλη του προσωπικού. Αυτή η ικανότητα προσωπικού πρέπει να διασφαλιστεί.

- Οι κανόνες πρέπει να ισχύουν εντός του οργανισμού που να διασφαλίζουν την υποχρέωση όλων των μελών του προσωπικού να συνεργάζονται με τον ΥΠΔ χωρίς να χρειάζεται να περιμένουν μια παραγγελία ή άδεια του προϊσταμένου τους.
- Ο ΥΠΔ θα πρέπει να αναφέρει στον επικεφαλής του θεσμικού οργάνου ή του οργανισμού, ο οποίος θα πρέπει να είναι υπεύθυνος για την επανεξέταση της εκτέλεσης των καθηκόντων του, σύμφωνα με τον κανονισμό. Ο ΥΠΔ δεν πρέπει να υφίσταται προκατάληψη λόγω της άσκησης των καθηκόντων τους. Η αρμόδια για τους διορισμούς αρχή πρέπει να διασφαλίζει ότι κατά τη διάρκεια της θητείας τους, υπάρχει τουλάχιστον «φυσιολογική» εξέλιξη της σταδιοδρομίας. Κατά τον έλεγχο της απόδοσης του ΥΠΔ, ο αξιολογητής δεν πρέπει να είναι προσεκτικός ούτε να επιπλήξει τον ΥΠΔ για τη λήψη μη δημοφιλών μέτρων ούτε να θεωρήσει τις απαιτήσεις προστασίας δεδομένων ως διοικητικό φόρτο. Για τους ΥΠΔ που βρίσκονται υπό το καθεστώς της μερικής απασχόλησης, οι επιδόσεις στα καθήκοντά τους θα πρέπει να έχουν ίση στάθμιση με τα καθήκοντα που δεν σχετίζονται άμεσα με προστασία δεδομένων
- Ο ΥΠΔ θα πρέπει να έχει τη δική του γραμμή προϋπολογισμού, η οποία θα έχει τηρηθεί σύμφωνα με τους σχετικούς κανόνες και διαδικασίες του αντίστοιχου οργάνου / φορέα. Τα αιτήματά του για περαιτέρω πόρους πρέπει να υπόκεινται σε έγκριση από τον διοικητικό προϊστάμενο. Άλλες ρυθμίσεις είναι αποδεκτές εάν παρέχουν στον ΥΠΔ τους πόρους που χρειάζεται για να εκτελέσει την αποστολή του με ανεξάρτητο τρόπο.
- Ο DPO πρέπει να έχει ισχύ υπογραφής για αλληλογραφία σχετική με την προστασία δεδομένων και με ό,τι αυτή συνεπάγεται²

² Douwe Korff & Marie Georges The DPO Handbook

<https://www.garanteprivacy.it/documents/10160/0/T4DATA-The+DPO+Handbook.pdf>



Διαδίδοντας νέα (Facebook, Instagram, Twitter, κλπ)

Η πλειονότητα των επιχειρήσεων υγειονομικής περίθαλψης έχουν κάποιο είδος πλατφόρμας κοινωνικών μέσων που χρησιμοποιούν για να αλληλεπιδρούν και να αλληλεπιδρούν με πελάτες - και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης είναι πράγματι ένας πολύ καλός τρόπος για να συνδεθούν με πελάτες και ασθενείς. Ωστόσο, όπως και πολλοί άλλοι τομείς δραστηριότητας, η προστασία δεδομένων και η συμμόρφωση εξακολουθούν να ισχύουν και πρέπει να αντιμετωπίζονται ανάλογα.

Στις 5 Ιουνίου 2018 το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (CJEU) εξέδωσε την απόφασή του στην υπόθεση C-210/16 Wirtschaftsakademie Schleswig-Holstein. Αυτό αφορούσε τη σελίδα ακολούθων του Wirtschaftsakademie στο Facebook, την οποία η αρχή προστασίας δεδομένων της πόλης, προσπάθησε να απενεργοποιήσει.

Ο λόγος για την ώθηση της απενεργοποίησης της σελίδας βασίστηκε στην αποτυχία του Wirtschaftsakademie να προειδοποιήσει τους επισκέπτες στη σελίδα ακολούθων τους ότι τα προσωπικά τους δεδομένα θα συλλέγονταν από cookie. Σε μια απόφαση που εξέπληξε μεγάλο μέρος της κοινότητας προστασίας δεδομένων, το CJEU έκρινε ότι ένας διαχειριστής μιας σελίδας ακολούθων του Facebook είναι από κοινού ελεγκτής παράλληλα με τον ίδιο τον γίγαντα των κοινωνικών μέσων, το λεγόμενο Facebook. Αν και αυτή η απόφαση εκδίδεται βάσει της Οδηγίας Προστασίας Δεδομένων 95/46 / ΕΚ, η οποία έχει αντικατασταθεί από τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (GDPR), οι αρχές στις οποίες βασίστηκε η απόφαση είναι ουσιαστικά οι ίδιες με αυτές του GDPR.

Ο γενικός εισαγγελέας καθόρισε, σε σχέση με το Wirtschaftsakademie, επαρκή έλεγχο της δραστηριότητας επεξεργασίας δεδομένων καθώς και του σκοπού της συγκεκριμένης δραστηριότητας. Αυτό ουσιαστικά οδηγεί τον γενικό εισαγγελέα να διαφωνήσει με την απόφαση του αιτούντος δικαστηρίου ότι το Wirtschaftsakademie δεν είναι ελεγκτής, καθώς δεν έχει κανέναν έλεγχο ή επιρροή στην επεξεργασία προσωπικών δεδομένων από το Facebook. Στην πραγματικότητα, η υπόθεση επισημαίνει δύο βασικά σημεία:

1. Εκτός από τη διευκόλυνση της εκπλήρωσης σκοπών για το Facebook- δηλαδή τη δυνατότητα στο Facebook να στοχεύει διαφημίσεις στους επισκέπτες της σελίδας ακολούθων, παρακολουθώντας τις συνήθειες περιήγησης τους στο διαδίκτυο- τα cookie στη σελίδα πληρούσαν τους σκοπούς για το Wirtschaftsakademie, συγκεντρώνοντας στατιστικά προβολής του.

2. Το Wirtschaftsakademie έχει ουσιαστικό έλεγχο στη δραστηριότητα επεξεργασίας, καθώς χωρίς τη συμμετοχή της Wirtschaftsakademie η επεξεργασία δεδομένων δεν θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί και θα μπορούσαν να τερματίσουν την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων κλείνοντας τη σελίδα ακολούθων. Ως εκ τούτου, αποφασίστηκε ότι ο κάτοχος της σελίδας θαυμαστών παίζει ενεργό ρόλο στον καθορισμό των μέσων και του σκοπού της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Άραγε τί σημαίνει αυτό για τους κατόχους σελίδων ακολούθων; Συνοπτικά, αυτή η απόφαση, εάν ακολουθηθεί από το δικαστήριο σημαίνει ότι οι δημιουργοί των σελίδων ακολούθων του Facebook θα είναι εξίσου υπεύθυνοι με το Facebook για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων σε σχέση με τη σελίδα θαυμαστών τους.³

³ How data compliance impacts social media management: A note to Facebook fan page owners <https://www.dpocentre.com/how-data-compliance-impacts-social-media-management-a-note-to-facebook-fan-page-owners/>



Οι δημόσιες σχέσεις απαιτούν διαφάνεια

Ένα θεμελιώδες στοιχείο της λειτουργίας των δημοσίων σχέσεων - ιδίως από την πλευρά του οργανισμού που επιδιώκει δημόσιες σχέσεις - βασίζεται στη συλλογή, αποθήκευση και χρήση προσωπικών πληροφοριών για τα μέσα ενημέρωσης. Η ικανότητα δημιουργίας κερδισμένων αποτελεσμάτων εξαρτάται αναπόφευκτα από την ικανότητα επικοινωνίας με δημοσιογράφους, αναλυτές και άτομα που ασκούν επιρροή γνώμης, πράγμα που συνεπάγεται τη δημιουργία λιστών μέσων και βάσεων δεδομένων που περιέχουν προσωπικά δεδομένα για αυτά τα άτομα.

Η έννοια των «νόμιμων συμφερόντων» είναι χρήσιμη. Ουσιαστικά σημαίνει ότι εάν ένας οργανισμός μπορεί να ισχυριστεί ότι χρειάζεται να επεξεργαστεί προσωπικά δεδομένα για να κάνει τη δουλειά του, τότε θα πρέπει να του επιτραπεί να το πράξει (αν και όχι ότι αυτό αναιρεί την ανάγκη διαφάνειας στα δεδομένα που συλλέγουν και χρησιμοποιούν, ούτε το ικανότητα των ατόμων να επιλέγουν να μην διατηρούν και να χρησιμοποιούν τα δεδομένα τους).

Ο βασικός αντίκτυπος του GDPR για την υγειονομική περίθαλψη θα πρέπει επίσης να είναι η προώθηση καλής συμπεριφοράς και πειθαρχίας στον τρόπο επικοινωνίας, είτε με τρίτους είτε με τους ίδιους τους τελικούς πελάτες. Οι γιατροί αναγνωρίζουν την ανάγκη οι υπηρεσίες δημοσίων σχέσεων να τους βοηθήσουν να κάνουν τη δουλειά τους. Σε αυτό που αντιδρούν θεωρούνται ελάχιστα βήματα που δεν λαμβάνουν υπόψη τους συγκεκριμένους τομείς ενδιαφέροντος και εστίασης. Εάν το GDPR έχει αυξήσει την ευαισθητοποίηση για την κατάλληλη χρήση προσωπικών δεδομένων και πάλι, θα είχε θετικό αποτέλεσμα.

Ενώ η λεπτομέρεια του GDPR μπορεί να θεωρηθεί περίπλοκη, η βασική αρχή της είναι απλή. Εάν δεν το έχει ήδη πράξει, οποιοσδήποτε οργανισμός που ασχολείται με τα προσωπικά δεδομένα των κατοίκων της ΕΕ με οποιονδήποτε τρόπο πρέπει να λάβει κατάλληλες συμβουλές και μέτρα για να διασφαλίσει τη συμμόρφωση.



Αφήγηση

Η αφήγηση περιγράφει την κοινωνική και πολιτιστική δραστηριότητα της ανταλλαγής ιστοριών, μερικές φορές με αυτοσχεδιασμό και θεατρικότητα. Ο όρος «αφήγηση» μπορεί να αναφέρεται με στενή έννοια ειδικά στην προφορική αφήγηση και επίσης με πιο χαλαρή έννοια σε τεχνικές που χρησιμοποιούνται σε άλλα μέσα για να ξεδιπλώσουν ή να αποκαλύψουν την αφήγηση μιας ιστορίας.

Στον χώρο εργασίας, η επικοινωνία με τη χρήση τεχνικών αφήγησης μπορεί να είναι μια πιο συναρπαστική και αποτελεσματική οδός παροχής πληροφοριών από εκείνη της χρήσης μόνο στεγνών γεγονότων.

Για τους ΥΠΔ η αφήγηση της ιστορίας είναι ένας σημαντικός τρόπος επίλυσης συγκρούσεων, αντιμετώπισης θεμάτων και προκλήσεων. Οι διευθυντές μπορούν να χρησιμοποιούν αφηγηματική συζήτηση για την αντιμετώπιση συγκρούσεων όταν η άμεση δράση είναι ανεπιθύμητη ή αδύνατη. Σε μια ομαδική συζήτηση μια διαδικασία συλλογικής αφήγησης μπορεί να βοηθήσει να επηρεάσει τους άλλους και να ενοποιήσει την ομάδα συνδέοντας το παρελθόν με το μέλλον. Σε τέτοιες συζητήσεις, ο ΥΠΔ μπορεί να μετατρέψει προβλήματα, αιτήματα και ζητήματα σε ιστορίες. Ο Jameson αποκαλεί αυτό το συλλογικό σύστημα ως συγκρότημα κατασκευής ιστοριών⁴.

Η αφήγηση διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στη διαδικασία συλλογισμού και στην πειθώ των άλλων. Στις επιχειρηματικές συναντήσεις, οι διευθυντές και οι υπεύθυνοι των επιχειρήσεων προτιμούσαν ιστορίες από αφηρημένα επιχειρήματα ή ιστορίες που μπορούσαν να εμπεριέχουν στατιστική πληροφορία. Όταν οι καταστάσεις είναι περίπλοκες, ο αφηγηματικός λόγος βοηθά στην επίλυση συγκρούσεων, επηρεάζει τις εταιρικές αποφάσεις και σταθεροποιεί την ομάδα.⁵

⁴ Jameson, p. 476 ff.

⁵ Idem.



Εάν δοθούν περισσότερες από 2 επιλογές, είναι δυνατές πολλαπλές απαντήσεις. Εάν υπάρχουν μόνο 2 απαντήσεις, μόνο μία από αυτές είναι σωστή.

Ενότητα 2: Επικοινωνώντας την ικανότητα και την προσωπική ευθύνη

1. Ποια τοποθέτηση είναι σωστή ή σωστές;

- ☐ Οι ΥΠΔ πρέπει να δουλεύουν εντός εταιρείας.
- ☐ Οι ΥΠΔ πρέπει να είναι σε θέση να ενεργούν προς το συμφέρον της προστασίας δεδομένων ανεξάρτητα από τα συμφέροντα της εταιρείας.
- ☐ Οι εταιρείες μπορούν να προσλάβουν εξωτερικούς, ανεξάρτητους ΥΠΔ.
- ☐ Ένας ΥΠΔ δεν μπορεί να απολυθεί.
- ☐ Οι απασχολούμενοι ΥΠΔ που αναλαμβάνουν και άλλα καθήκοντα στην εταιρεία πρέπει να διασφαλίζουν ότι δεν έρχονται σε σύγκρουση συμφερόντων.

2. Μπορεί να προκύψουν συγκρούσεις συμφερόντων για ΥΠΔ όταν:

- ☐ το Τμήμα Δημοσίων Σχέσεων θέλει να χρησιμοποιεί δεδομένα πελατών για επικοινωνίες
- ☐ ο ΥΠΔ ενδιαφέρεται ιδιωτικά για άλλα θέματα
- ☐ η διοίκηση δεν θέλει να αναφέρει επίθεση στο σύστημα πληροφορικής λόγω φόβου για σκάνδαλο

3. Η αφήγηση μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τον ΥΠΔ για ...

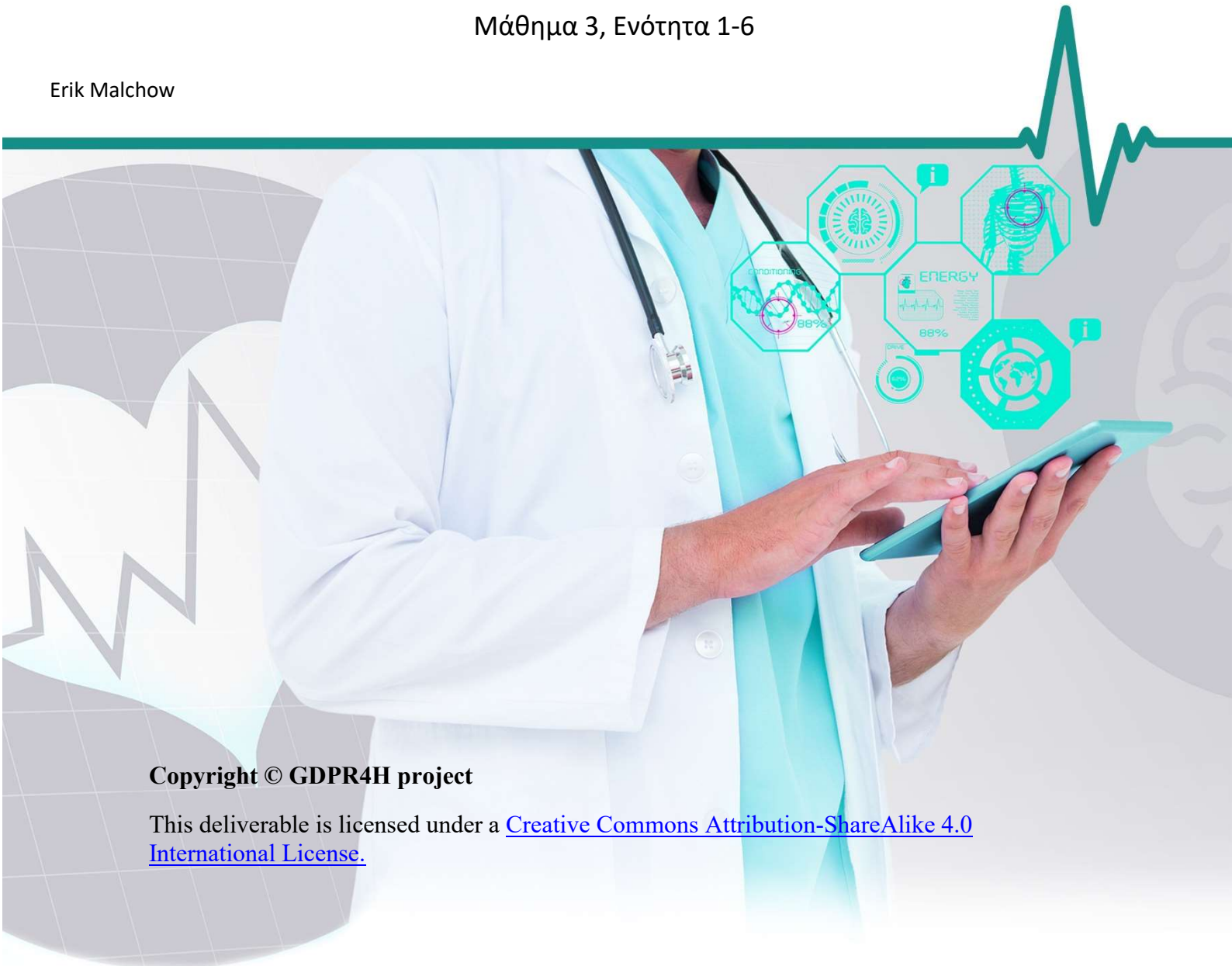
- ☐ ενσωμάτωση της σημασίας της προστασίας δεδομένων στην εταιρική κουλτούρα
- ☐ διάδοση φημών στα τμήματα της εταιρείας
- ☐ μεταφορά γεγονότων με άλλο τρόπο
- ☐ διευκόλυνση συγκρούσεων
- ☐ αντικειμενικά να παρουσιάσουν ή να διαφωνήσουν με στατιστικά στοιχεία

Διδακτική ενότητα 3:

Κοινωνικές δεξιότητες για Υπεύθυνους Προστασίας Δεδομένων

Μάθημα 3, Ενότητα 1-6

Erik Malchow

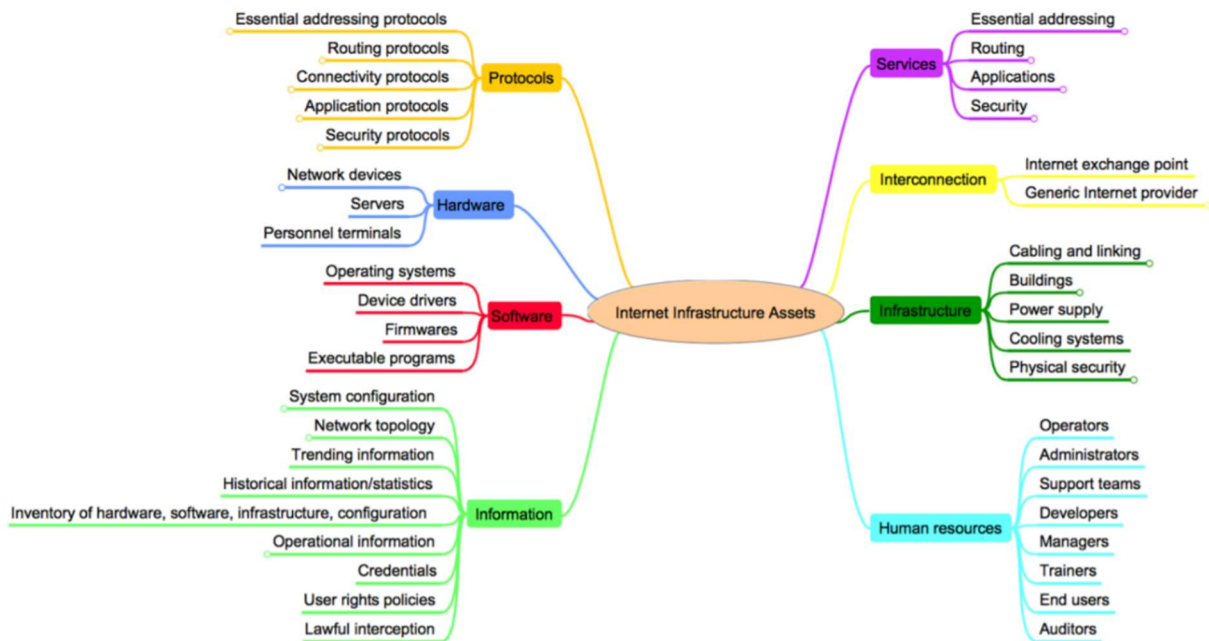


Copyright © GDPR4H project

This deliverable is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

Διαχείριση κρίσεων

Μια επιτυχημένη εφαρμογή του GDPR δημιουργεί συνήθως συγκρούσεις, καθώς παρεμβαίνει στην κουλτούρα της εταιρείας και απαιτεί αλλαγή. Η σύγκρουση που συνδέεται με τη το καθεστώς κάθε ιδρύματος υγείας θα πρέπει να λυθεί με δέουσα προσοχή. Ως εκ τούτου, ένας ΥΠΔ είναι πολύ συχνά υπεύθυνος για την αντιμετώπιση διενέξεων πριν από την κλιμάκωσή τους. Ο στόχος του τρίτου **Μαθησιακού Αποτελέσματος** είναι να ενημερώσει τον ΥΠΔ για μια επερχόμενη σύγκρουση και πώς να αντιμετωπίσει τα στάδια σύγκρουσης (Glasl).



Γράφημα 2: στοιχεία υποδομής (έκθεση του ENISA)

Οι πιο συνηθισμένες περιπτώσεις κινδύνου στα μέτρα GDPR προέρχονται από τεχνικά ζητήματα όπως "Μαζική μη διαθεσιμότητα επιτραπέζιων υπολογιστών" και "Λογική μη διαθεσιμότητα συστημάτων πληροφοριών". Η κατάλληλη επικοινωνία για συγκρούσεις και κινδύνους συνδέεται συχνά με συγκρούσεις συμφερόντων. Για τον οικονομικό διευθυντή, τα έσοδα είναι ουσιαστικά πιο σημαντικά από την προστασία δεδομένων. Η ενημέρωση ενός οικονομικού διευθυντή για πιθανά πρόστιμα που τελικά θα μειώσουν τις ταμειακές ροές στην εταιρεία μπορεί να είναι ένας τρόπος για να γνωστοποιηθεί η σημασία του GDPR. Ακόμα υπάρχουν πολλοί πιο ομαλοί τρόποι δράσης.

Πώς να αποφύγετε σύγκρουση συμφερόντων

Όπως σημειώνει το WP29 του Άρθρου 38 παράγραφος 6 επιτρέπεται στους ΥΠΔ να «εκπληρώνουν και άλλα καθήκοντα». Απαιτεί, ωστόσο, ο οργανισμός να διασφαλίσει ότι «τέτοια καθήκοντα και ευθύνες δεν οδηγούν σε σύγκρουση συμφερόντων».

Η απουσία σύγκρουσης συμφερόντων συνδέεται στενά με την απαίτηση να ενεργεί με ανεξάρτητο τρόπο ο ΥΠΔ. Παρόλο που επιτρέπεται στους ΥΠΔ να έχουν άλλες λειτουργίες, μπορούν να τους ανατεθούν μόνο άλλα καθήκοντα και καθήκοντα υπό την προϋπόθεση ότι αυτά δεν δημιουργούν συγκρούσεις συμφερόντων. Αυτό συνεπάγεται ειδικότερα ότι ο ΥΠΔ δεν μπορεί να κατέχει θέση



εντός του οργανισμού που τον οδηγεί να καθορίσει τους σκοπούς και τα μέσα επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων. Λόγω της ειδικής οργανωτικής δομής σε κάθε οργανισμό, αυτό πρέπει να λαμβάνεται υπόψη κατά περίπτωση.

Κατά κανόνα, οι συγκρουόμενες θέσεις μπορεί να περιλαμβάνουν ανώτερες διευθυντικές θέσεις (όπως διευθύνων σύμβουλος, προϊστάμενος οικονομικών, επικεφαλής ιατρικός διευθυντής, επικεφαλής τμήματος μάρκετινγκ, επικεφαλής ανθρωπίνων πόρων ή επικεφαλής τμημάτων πληροφορικής) αλλά και άλλοι ρόλοι στην οργανωτική δομή εάν τέτοιες θέσεις ή ρόλοι οδηγούν στον προσδιορισμό των σκοπών.

Ανάλογα με τις δραστηριότητες, το μέγεθος και τη δομή του οργανισμού, μπορεί να είναι καλή πρακτική για :

- τον προσδιορισμό των θέσεων που θα ήταν ασυμβίβαστες με τη λειτουργία του ΥΠΔ
- την κατάρτιση εσωτερικών κανόνων για το σκοπό αυτό, προκειμένου να αποφευχθούν συγκρούσεις συμφερόντων
- να συμπεριλαμβάνεται μια πιο γενική εξήγηση σχετικά με τις συγκρούσεις συμφερόντων
- να δηλώσουν ότι ο ΥΠΔ τους δεν έχει σύγκρουση συμφερόντων όσον αφορά τη λειτουργία του ως μέσο ευαισθητοποίησης
- να συμπεριληφθούν διασφαλίσεις στους εσωτερικούς κανόνες του οργανισμού και να διασφαλιστεί ότι η ειδοποίηση κενής θέσης του ΥΠΔ ή της σύμβασης παροχής υπηρεσιών είναι επαρκώς ακριβής και λεπτομερής προκειμένου να αποφευχθεί σύγκρουση συμφερόντων. Σε αυτό το πλαίσιο, πρέπει επίσης να ληφθεί υπόψη ότι οι συγκρούσεις συμφερόντων μπορεί να έχουν διάφορες μορφές ανάλογα με το εάν ο ΥΠΔ προσλαμβάνεται εσωτερικά ή εξωτερικά.

Επίσης, οι ΥΠΔ από τον ευρωπαϊκό χώρο υπογραμμίζουν ότι:

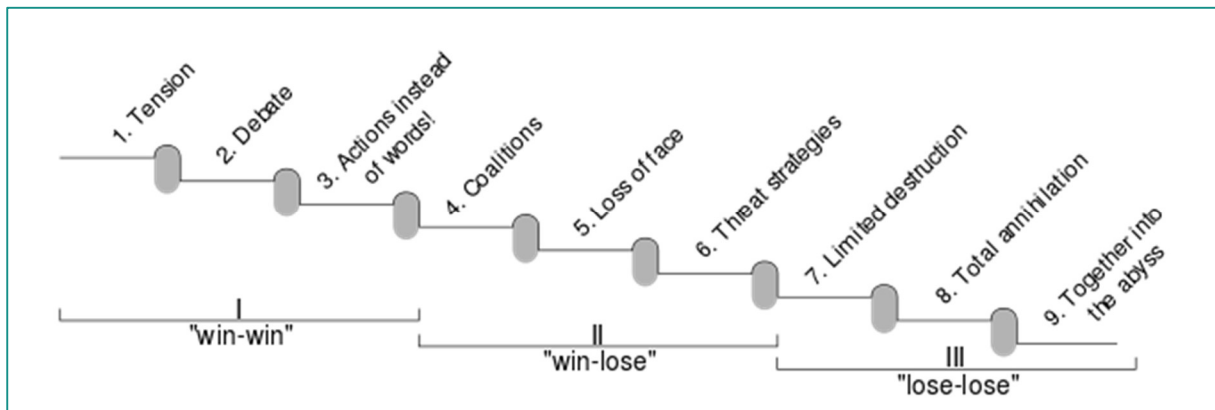
ο ΥΠΔ δεν πρέπει να έχει συγκρούσεις συμφερόντων μεταξύ των καθηκόντων που σχετίζονται με προστασία δεδομένων και οποιασδήποτε άλλης ευθύνης, ιδίως σε σχέση με την εφαρμογή των διατάξεων του Κανονισμού (άρθρο 24.3). Μια σύγκρουση συμφερόντων υπάρχει όταν τα άλλα καθήκοντα, τα οποία κλείνεται ο ΥΠΔ να εκτελέσει, μπορεί να έχει άμεσα αντίθετα συμφέροντα με αυτό της προστασίας των προσωπικών δεδομένων εντός του ιδρύματος/εταιρείας του. Εάν είναι απαραίτητο, ο ΥΠΔ θα πρέπει να θέσει αυτό το ζήτημα στην αρμόδια αρχή.

Αντιμετωπίζουν το ζήτημα με περισσότερες λεπτομέρειες όσον αφορά τη σύμβαση, τη διάρκεια του ραντεβού και άλλες εγγυήσεις, όπως αναφέρεται στον επόμενο τίτλο. Το CEDPO σημειώνει και πάλι ότι, εάν το ραντεβού του ΥΠΔ δεν είναι εργασία πλήρους απασχόλησης, ο οργανισμός που τον διορίζει πρέπει «Να σκεφτεί ... πώς να αντιμετωπίσει τη σύγκρουση συμφερόντων».¹

¹ CEDPO, Choosing the best candidate as your Data Protection Officer (DPO) – Practical guidelines for organisations (footnote 239, above), p. 3,

Μέτρα που βοηθούν στην αποφυγή κρίσεων

Ο Glasl αντιπροσωπεύει "κλιμάκωση στο μοντέλο των 9 σταδίων, όχι ως ανάβαση σε υψηλότερα και υψηλότερα στάδια κλιμάκωσης, αλλά ως κατάβαση σε βαθύτερες, πιο πρωτόγονες και πιο απάνθρωπες μορφές διαμάχης ... [που] αναπόφευκτα οδηγεί σε περιοχές που προκαλούνται μεγάλες «απάνθρωπες ενέργειες» που δεν μπορούν να ελεγχθούν από τον ανθρώπινο παράγοντα. » Στο πρώτο επίπεδο και τα δύο μέρη μπορούν να κερδίσουν (win-win). Στο δεύτερο επίπεδο ένα από τα μέρη χάνει και το άλλο κερδίζει (win-lose), και στο τρίτο επίπεδο και τα δύο μέρη χάνουν (χάνουν-χάνουν).



Το μοντέλο περιγράφει πώς συμπεριφέρονται δύο μέρη σε μια σύγκρουση. Λύσεις που οδηγούν σε αποκλιμάκωση δεν είναι άμεσα εμφανείς σε αυτό το μοντέλο, ειδικά όταν φαίνεται ότι είναι αδύνατο και στα δύο μέρη να αντιστρέψουν την κατάσταση (π.χ. επιθετική πράξη στο έδαφος ενός κράτους, απομάκρυνση ενός παιδιού από τον άλλο γονέα, απόσυρση ιθαγένειας, μαζική απόλυση), ή όταν ένα μέρος επιλέγει την κλιμάκωση των συγκρούσεων ως στρατηγικό τέχνασμα.

Για να επιτευχθεί η αποκλιμάκωση, η Glasl εκχωρεί τα ακόλουθα στρατηγικά μοντέλα στα διάφορα στάδια κλιμάκωσης:

- Στάδιο 1-3: διαμεσολάβηση
- Στάδιο 3-5: καθοδήγηση διαδικασίας
- Στάδιο 4-6: καθοδήγηση της κοινωνιοθεραπευτικής διαδικασίας
- Στάδιο 5-7: διαμεσολάβηση
- Στάδιο 6-8: διαιτησία, δικαστική ενέργεια
- Στάδιο 7-9: βίαια παρέμβαση

Η ικανότητα αναγνώρισης και εξάλειψης των παραγόντων που οδηγούν σε σύγκρουση με τρόπο πολιτισμικά ουδέτερο, προκειμένου να εξαλειφθεί μια σύγκρουση, είναι ιδιαίτερα σημαντική ιδιαίτερα για τους διευθυντές, τους συμβούλους και τους κοινωνικούς



Εφαρμογή κανονιστικού πλαισίου και ελέγχου

Όπως σημειώνεται στη συζήτηση παραπάνω, ο ΥΠΔ πρέπει γενικά να ζητά τη γνώμη του για οποιοδήποτε θέμα σχετίζεται με την προστασία δεδομένων που προκύπτει εντός της οργάνωσής της, συμπεριλαμβανομένης της σύνταξης γενικών κατευθυντήριων γραμμών πολιτικής κ.λπ.

Ωστόσο, υπάρχει ένα θέμα που έχει ιδιαίτερη σημασία από αυτή την άποψη. Αυτή είναι η νέα ρητή απαίτηση του GDPR (δεν έχει ακόμη διευκρινιστεί στην οδηγία για την προστασία δεδομένων του 1995, αν και θα μπορούσε ήδη, και διαβάστηκε σε αυτήν), ότι οι υπεύθυνοι επεξεργασίας ενσωματώνουν την αρχή της «Προστασία των δεδομένων ήδη από το σχεδιασμό και εξ ορισμού» (Που περιλαμβάνει την αρχή της "ασφάλειας από το σχεδιασμό [και από προεπιλογή] ") σε όλες τις λειτουργίες τους. Όπως αναφέρεται στο άρθρο 25:

Article 25

Data protection by design and by default

1. αμβάνοντας υπόψη τις τελευταίες εξελίξεις, το κόστος εφαρμογής και τη φύση, το πεδίο εφαρμογής, το πλαίσιο και τους σκοπούς της επεξεργασίας, καθώς και τους κινδύνους διαφορετικής πιθανότητας επέλευσης και σοβαρότητας για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων από την επεξεργασία, ο υπεύθυνος επεξεργασίας εφαρμόζει αποτελεσματικά, τόσο κατά τη στιγμή του καθορισμού των μέσων επεξεργασίας όσο και κατά τη στιγμή της επεξεργασίας, κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, όπως η ψευδωνυμοποίηση, σχεδιασμένα για την εφαρμογή αρχών προστασίας των δεδομένων, όπως η ελαχιστοποίηση των δεδομένων, και την ενσωμάτωση των απαραίτητων εγγυήσεων στην επεξεργασία κατά τρόπο ώστε να πληρούνται οι απαιτήσεις του παρόντος κανονισμού και να προστατεύονται τα δικαιώματα των υποκειμένων των δεδομένων.

2. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας εφαρμόζει κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για να διασφαλίζει ότι, εξ ορισμού, υφίστανται επεξεργασία μόνο τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που είναι απαραίτητα για τον εκάστοτε σκοπό της επεξεργασίας. Αυτή η υποχρέωση ισχύει για το εύρος των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που συλλέγονται, τον βαθμό της επεξεργασίας τους, την περίοδο αποθήκευσης και την προσβασιμότητά τους. Ειδικότερα, τα εν λόγω μέτρα διασφαλίζουν ότι, εξ ορισμού, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα δεν καθίστανται προσβάσιμα χωρίς την παρέμβαση του φυσικού προσώπου σε αόριστο αριθμό φυσικών προσώπων.

3. ...²

Στον τομέα της εφαρμογής συγκεκριμένων μέτρων προστασίας δεδομένων, προκύπτουν δυνατότητες συνέργειας μεταξύ των ΥΠΔ και των Αρχών Προστασίας Δεδομένων όσον αφορά την έγκριση κυρώσεων και τον χειρισμό καταγγελιών και ερωτημάτων.

Όπως ήδη αναφέρθηκε, οι ΥΠΔ έχουν περιορισμένες εξουσίες επιβολής. Οι Αρχές προστασίας δεδομένων θα συμβάλουν στη διασφάλιση της συμμόρφωσης με το GDPR λαμβάνοντας αποτελεσματικά μέτρα στον τομέα των προηγούμενων [διαβουλεύσεων ή εξουσιοδοτήσεων] και των καταγγελιών και άλλων ερευνών.

² The third paragraph stipulates that: "An approved certification mechanism pursuant to Article 42 may be used as an element to demonstrate compliance with the requirements set out in paragraphs 1 and 2 of this Article." This is discussed in relation to Task 9, below.



Τα μέτρα είναι αποτελεσματικά εάν είναι καλά στοχοθετημένα και εφικτά: ο ΥΠΔ μπορεί επίσης να θεωρηθεί ως στρατηγικός εταίρος στον καθορισμό της καλά στοχευμένης εφαρμογής ενός μέτρου. Ο χειρισμός καταγγελιών και ερωτημάτων από τον ΥΠΔ σε τοπικό επίπεδο πρέπει να ενθαρρυνθεί τουλάχιστον όσον αφορά την πρώτη φάση έρευνας και επίλυσης. Επομένως, οι Αρχές προστασίας δεδομένων [αναμένεται να λάβουν την άποψη] ότι οι ΥΠΔ πρέπει να προσπαθήσουν να διερευνήσουν και να επιλύσουν καταγγελίες σε τοπικό επίπεδο προτού αναφερθούν στις αρχές. Ο ΥΠΔ θα πρέπει επίσης να συμβουλευτεί την Αρχή, κάθε φορά που έχει αμφιβολίες σχετικά με τη διαδικασία ή το περιεχόμενο των καταγγελιών. Ωστόσο, αυτό δεν εμποδίζει το υποκείμενο των δεδομένων να απευθυνθεί απευθείας στην αρχή σύμφωνα με το [άρθρο 77 παράγραφος 1 του GDPR]. Οι περιορισμένες εξουσίες επιβολής του ΥΠΔ συνεπάγονται επίσης ότι σε ορισμένες περιπτώσεις, το παράπονο ή το ερώτημα πρέπει να προωθηθεί στην εποπτική αρχή. Επομένως, η εποπτική αρχή παρέχει πολύτιμη υποστήριξη στον τομέα της επιβολής. Μπορεί να γίνει επίκληση του ΥΠΔ για την παροχή πληροφοριών στην Αρχή και για την παρακολούθηση των μέτρων που έχουν ήδη ληφθεί.³

³ Korff/Georges. p.239



Οργανωτικοί έλεγχοι καθώς και συμβουλές και επισκέψεις ελέγχου

Αρμόδιες εθνικές αρχές πρέπει να είναι σε θέση να ελέγχουν τα μέτρα που λαμβάνονται από παρόχους διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και να εκδίδουν συστάσεις σχετικά με τις βέλτιστες πρακτικές όσον αφορά το επίπεδο ασφάλειας που πρέπει να επιτευχθούν αυτά τα μέτρα.⁴

Η αποτελεσματικότητα αυτών των εξουσιών ελέγχου (επιθεώρησης) και κυρώσεων υποστηρίζεται από μια περαιτέρω απαίτηση, που ορίζεται στο δεύτερο εδάφιο του άρθρου 4 παράγραφος 4, ότι οι πάροχοι θα διατηρούν μια εγγραφή παραβιάσεων προσωπικών δεδομένων που περιλαμβάνουν τα γεγονότα παραβίαση, τα αποτελέσματά της και τα διορθωτικά μέτρα που έχουν ληφθεί, τα οποία πρέπει να επιτρέπουν στις αρμόδιες εθνικές αρχές να επαληθεύουν τη συμμόρφωση με τις διατάξεις της παραγράφου 3. Η απογραφή περιλαμβάνει μόνο τις πληροφορίες που είναι απαραίτητες για το σκοπό αυτό.

⁴ Άρθρο 4 (1)



Η προστιθέμενη αξία από τον οργανισμό προστασίας δεδομένων για μια εταιρεία

Εκτός από τις γενικές προστασίες που παρέχονται για προσωπικά δεδομένα, το GDPR ορίζει επίσης τρεις τύπους «δεδομένων υγείας» που απαιτούν ειδική προστασία: δεδομένα σχετικά με την υγεία, γενετικά δεδομένα και βιομετρικά δεδομένα. Αυτά ταξινομούνται ως ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα και ο κανονισμός απαγορεύει γενικά οποιοδήποτε είδος επεξεργασίας για αυτά, εκτός εάν δοθεί ρητή συγκατάθεση ή πληρούνται πολύ συγκεκριμένοι όροι. Υπάρχουν μερικές εξαιρέσεις. Η επεξεργασία είναι γενικά επιτρεπτή για την αξιολόγηση της ικανότητας εργασίας για απασχόληση, για τη διαχείριση συστημάτων και υπηρεσιών υγείας ή κοινωνικής μέριμνας ή για δημόσιο συμφέρον.

Καθώς οργανισμοί υγειονομικής περίθαλψης όπως ιδιωτικά και δημόσια νοσοκομεία, κατασκευαστές ιατροτεχνολογικών προϊόντων και πάροχοι ασφάλισης υγείας διαχειρίζονται προσωπικά δεδομένα, συμπεριλαμβανομένων των ειδικών κατηγοριών, η συμμόρφωσή τους με τις απαιτήσεις του GDPR είναι κρίσιμη. Οι οργανισμοί υγειονομικής περίθαλψης πρέπει να επενδύσουν χρόνο και κεφάλαιο για να αλλάξουν την προοπτική και την προσέγγισή τους, όχι μόνο απέναντι στον GDPR αλλά και στην ασφάλεια στον κυβερνοχώρο. Υπάρχουν μοναδικές προκλήσεις που αντιμετωπίζει η βιομηχανία υγειονομικής περίθαλψης, αλλά υπάρχουν επίσης αποτελεσματικές λύσεις ασφάλειας που θα ωφελήσουν έναν οργανισμό μακροπρόθεσμα.

Οι οργανισμοί υγειονομικής περίθαλψης, ειδικότερα, επωφελοούνται από τη συμμόρφωση, ακόμη και αν δεν είναι εγκατεστημένοι στην ΕΕ. Η βιομηχανία υγειονομικής περίθαλψης αποτελεί πρωταρχικό στόχο για εγκληματίες στον κυβερνοχώρο εδώ και χρόνια, με επιθέσεις που κυμαίνονται από προγράμματα συμβιβασμού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου επιχειρήσεων έως παραβιάσεις δεδομένων. Επομένως, η συμμόρφωση με τον κανονισμό είναι ευνοϊκή για οργανισμούς υγειονομικής περίθαλψης σε πολλά επίπεδα: Θα αποφύγουν τα πρόστιμα μη συμμόρφωσης, θα προστατεύονται καλύτερα από τους χάκερ, θα έχουν καλύτερη προστασία για πολύτιμα δεδομένα πελατών και επιχειρήσεων και θα έχουν πλεονέκτημα έναντι άλλων οργανισμών που δεν προσφέρουν στους πελάτες το ίδιο επίπεδο ασφάλειας.



Εάν δοθούν περισσότερες από 2 επιλογές, είναι δυνατές πολλές απαντήσεις. Εάν υπάρχουν μόνο 2 επιλογές, μόνο μία από αυτές είναι σωστή.

Ενότητα 3: Διαχείριση κρίσεων

1. Ποιες από τις περιοχές που αναφέρονται ανήκουν στην υποδομή του Διαδικτύου σύμφωνα με τον ENISA

- ☐ εταιρεία logistics
- ☐ προγράμματα λογισμικού
- ☐ διαχειριστές δικτύου
- ☐ πρωτόκολλα “routing”

2. Ποιες είναι οι αρμοδιότητες του ENISA ;

- ☐ Να παρέχει στις εθνικές αρχές και στα θεσμικά όργανα της ΕΕ συμβουλές εμπειρογνομόνων σχετικά με την ασφάλεια δικτύων και πληροφοριών.
- ☐ Να λειτουργήσει ως φόρουμ για την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών.
- ☐ Να εισάγει παραβιάσεις προστασίας δεδομένων.
- ☐ Να αναπτύξει ένα λογισμικό ασφαλείας.

3. Η «αποκλιμάκωση» του Glasl λαμβάνει χώρα σε διάφορα επίπεδα. Διαλέξτε όσα ταιριάζουν

- ☐ Ψυχοθεραπεία για έναν από τους συμμετέχοντες
- ☐ Υποστήριξη κοινωνικο-θεραπευτικής διαδικασίας
- ☐ Παρέμβαση
- ☐ Διαμεσολάβηση
- ☐ Σχηματισμός συμμαχιών με σημαντικούς ανθρώπους