

---

# Vulnerabilità digitali ed etica della cura nel lavoro sociale: su social media e intelligenze artificiali

---

Paolo Monti<sup>1</sup>

## Sommario

L'articolo esplora le implicazioni etiche della transizione digitale per il lavoro sociale, con particolare attenzione all'uso dei social media e dei sistemi di intelligenza artificiale. La prospettiva proposta integra tre ambiti di ricerca: il paradigma relazionale del servizio sociale, le etiche della cura femministe e neo-aristoteliche, e la filosofia della tecnologia post-strumentalista. Al centro dell'analisi vi è la vulnerabilità condivisa come condizione costitutiva delle relazioni di cura, che nelle interazioni sulle piattaforme digitali assume forme nuove e ambivalenti: opportunità di lavoro di comunità e advocacy, ma anche rischi di frammentazione della temporalità, sovraesposizione e perdita di riservatezza. L'introduzione di sistemi di intelligenza artificiale nei processi di valutazione e assistenza solleva ulteriori interrogativi etici, in quanto tali strumenti non partecipano dell'esperienza incarnata della vulnerabilità che fonda la pratica professionale. Viene proposta un'etica della cura digitale fondata sulla riflessività della saggezza pratica, la consapevolezza etica delle nuove vulnerabilità digitali e la corresponsabilità nelle reti. Tra i principi indicati vi sono: la centralità della vulnerabilità come esperienza condivisa, il rifiuto della sostituzione del professionista negli atti fondamentali della cura, la deliberazione partecipata delle scelte di strumenti e ambienti tecnologici.

## Parole chiave

Lavoro sociale relazionale, etica della cura, etica digitale, vulnerabilità, onlife, social media, Intelligenza Artificiale.

---

<sup>1</sup> Dipartimento di Scienze Umane per la Formazione «Riccardo Massa», Università degli Studi di Milano-Bicocca.

---

# Digital vulnerabilities and ethics of care in social work: on social media and Artificial Intelligence

---

Paolo Monti<sup>1</sup>

## Abstract

The article explores the ethical implications of the digital transition for social work, with particular attention to the use of social media and artificial intelligence systems. The proposed perspective integrates three fields of inquiry: the relational paradigm of social work, feminist and neo-Aristotelian ethics of care, and post-instrumentalist philosophy of technology. At the core of the analysis lies shared vulnerability as a constitutive condition of care relations, which, within digital platforms, takes on new and ambivalent forms: opportunities for community work and advocacy, but also risks of temporal fragmentation, overexposure, and loss of privacy. The introduction of artificial intelligence systems into assessment and care processes raises further ethical questions, since such tools cannot share in the embodied experience of vulnerability that grounds professional practice. The article proposes a digital ethic of care based on the reflexivity of practical wisdom, the ethical awareness of new digital vulnerabilities, and co-responsibility within networks. Key principles include: the centrality of vulnerability as a shared experience, the rejection of replacing the professional in the fundamental acts of care, and the participatory deliberation of choices regarding technological tools and environments.

## Keywords

Relational social work, ethics of care, digital ethics, vulnerability, onlife, social media, Artificial Intelligence.

---

<sup>1</sup> Dipartimento di Scienze Umane per la Formazione «Riccardo Massa», Università degli Studi di Milano-Bicocca.

## **Introduzione: transizione digitale ed etica del lavoro sociale**

La transizione digitale sta modificando in profondità le condizioni entro cui il lavoro sociale si sviluppa come pratica di comprensione e trasformazione della realtà. Non si tratta di un mero cambiamento di strumenti con i quali esercitare la medesima pratica: piattaforme di condivisione, social media, algoritmi e sistemi di intelligenza artificiale ridisegnano gli spazi stessi della relazione e i modi in cui la vulnerabilità si manifesta e viene percepita. Se, da un lato, tali innovazioni offrono nuove possibilità di accesso ai servizi, di coordinamento e di emancipazione, dall'altro espongono a rischi di disintermediazione, standardizzazione e perdita di quella condivisione concreta dei contesti che è costitutiva del lavoro sociale. In questo scenario emerge la necessità di un'etica della cura digitale che assuma una postura critica e riflessiva dentro a relazioni sociali non solo sempre più mediate digitalmente, ma che iniziano anche a vedere l'inedita «presa di parola» da parte di interlocutori artificiali.

In queste pagine si propone di accostare la questione etica del lavoro sociale in questo nuovo contesto intrecciando insieme i contributi di tre significativi ambiti di ricerca: l'analisi del lavoro sociale nel paradigma relazionale, la riflessione femminista e neo-aristotelica sul tema della vulnerabilità, e la filosofia della tecnologia post-strumentalista. Lo scopo è quello di ricomprendere il nocciolo etico-normativo che anima la pratica del lavoro sociale a partire dalla consapevolezza di quanto profondamente la tecnologia risponda alle domande suscitate dalla vulnerabilità umana e al tempo stesso susciti nuove forme di vulnerabilità digitale.

Nel delineare le coordinate etico-normative del lavoro sociale in questo contesto si mira a fornire degli elementi preliminari sia per orientare l'azione professionale che prende forma attraverso la mediazione dei social media, sia per tracciare alcuni preliminari confini all'introduzione di sistemi basati sull'intelligenza artificiale nei processi di valutazione e assistenza.

## **Vulnerabilità e relazionalità come elementi costitutivi della pratica del lavoro sociale**

Definire la natura del lavoro sociale è un compito complesso ed elusivo, per la molteplicità di pratiche in cui si esprime e di interpretazioni alla luce di ideali etici e politici che professioniste e professionisti ne offrono quotidianamente. Si possono, tuttavia, riconoscere delle tendenze emergenti che, nel corso degli ultimi anni, si sono fatte strada nella consapevolezza delle organizzazioni internazionali e degli operatori. In particolare, si intende qui mettere in luce due aspetti particolarmente significativi per la riflessione etica: il ruolo sempre più

centrale attribuito alla vulnerabilità condivisa nella definizione della professione e la rilettura della pratica alla luce del paradigma relazionale.

*L'autocomprensione della professione e dei suoi principi a livello internazionale*

La definizione globale del lavoro sociale adottata dalla *International Federation of Social Work* nel 2014 offre una prima indicazione importante al nostro percorso, collocando la questione etico-normativa al cuore dell'identità della pratica. Si legge nel testo, infatti, che «il lavoro sociale è una professione basata sulla pratica e una disciplina accademica che promuove il cambiamento e lo sviluppo sociale, la coesione sociale, l'emancipazione e la liberazione delle persone. Principi di giustizia sociale, diritti umani, responsabilità collettiva e rispetto delle diversità sono centrali nel servizio sociale» (IFSW, 2014). Dentro a questa cornice, il compito di definire gli elementi fondamentali di un'etica del servizio sociale non si presenta come la necessità di individuare dei principi e dei doveri che normino dall'esterno l'agire professionale, quanto piuttosto il tentativo di esplicitare riflessivamente un impulso morale che definisce internamente la pratica stessa, come a dire che non si dà lavoro sociale se non già sempre come interpretazione pratica di una costellazione di principi morali.

In continuità con questa apertura di campo si inserisce la Dichiarazione dei Principi Etici del Lavoro Sociale del 2018, soprattutto nella sua forma estesa adottata dalla *International Association of Schools of Social Work*. La prospettiva morale sul servizio sociale si apre qui, infatti, con il riconoscimento riflessivo di una condizione che accomuna tutti i partecipanti alla pratica: «Riconoscendo la vulnerabilità insita in noi stessi e, più in particolare, nelle persone con cui interagiamo o per conto delle quali lavoriamo, la presente Dichiarazione è stata redatta al fine di garantire diversi livelli di responsabilità nei confronti: delle persone, delle famiglie, dei gruppi e delle comunità con cui interagiamo; di noi stessi; delle organizzazioni in cui lavoriamo; e dei contesti sociali più ampi in cui si collocano la formazione, la pratica e la ricerca nel campo del lavoro sociale» (IASSW, 2018). L'esperienza della vulnerabilità è innestata direttamente nella condizione di bisogno della vita corporea, che comporta molteplici legami di dipendenza che riguardano, seppur in modi e gradi diversi, tutti gli esseri umani, e dunque sia i professionisti sia le persone cui è indirizzata la loro attività: «Tutte le persone sono esseri incarnati; non sono entità frammentate e isolate, in cui il sé è considerato separato e indipendente dai ruoli che le persone svolgono. In virtù del fatto di essere nel mondo, tutte le persone presentano vari gradi di vulnerabilità. Questo principio mette in discussione la nozione di assistente sociale come esperto, distaccato e neutrale, e sostiene l'idea di una vulnerabilità incarnata condivisa con tutta l'umanità» (IASSW, 2018).

In virtù di questo nesso fra interdipendenza e vulnerabilità, l'impulso morale che muove dall'interno l'attività è volto alla crescente promozione e liberazione delle persone, ma non in vista di un ideale etico di autonomia come indipendenza individualistica dalle relazioni. Tale ideale, infatti, oltre a essere irrealistico, contraddice direttamente il valore morale presente in seno al lavoro sociale stesso come lavoro che, nel metodo come nel fine, riconosce alla co-implicazione reciproca delle persone nelle relazioni sociali un valore. In questo senso, si legge nella Dichiarazione, «riconosciamo la necessità di un cambiamento concettuale fondamentale, passando dal collocare la dignità umana principalmente nel contesto dell'autonomia al riconoscere l'intersoggettività e l'interrelazione della dignità umana e dei diritti umani. Lungi dall'essere esseri autonomi e indipendenti come li descrive la teoria liberale, come esseri umani siamo tutti inseriti nelle società e dipendiamo dalle loro strutture e convenzioni socio-politiche, economiche e culturali. La vulnerabilità è una parte universale della condizione umana» (IASSW, 2018).

### *La prospettiva del paradigma relazionale*

L'invito a considerare la dimensione costitutivamente relazionale dei valori e dei principi etici che animano il servizio sociale fluisce dunque direttamente dalla consapevolezza riflessiva della comune vulnerabilità come moralmente significativa. Lo sviluppo del paradigma relazionale dalle scienze sociali (Donati, 1983) verso una teoria del welfare e del lavoro sociale (Folgheraiter, 2007) è un tentativo di dare articolazione e applicazione a questa intuizione.

Una delle tesi centrali del lavoro sociale relazionale è che il cambiamento sociale non scaturisca primariamente dall'applicazione dall'alto di saperi tecnici predefiniti, ma dall'attivazione dal basso di reti di fronteggiamento capaci di generare beni relazionali. Tale prospettiva conserva una traccia importante della vulnerabilità come condizione fondamentale del vivere umano personale e collettivo. Come osserva Fabio Folgheraiter: «per il fatto di caratterizzare il vivere umano, la precarietà coglie della vita una sua profonda essenza. Nobilita non solo la vita del singolo vivente interessato, ma si irradia verso quella di tutti. Diviene un bene comune» (Folgheraiter, 2024, p. 44). In questo senso, il riconoscimento riflessivo della vulnerabilità comune è condizione per riconoscere il valore dell'essere in relazione con altri e per lasciare che questo riconoscimento orienti l'agire in termini di rispetto reciproco. Il riconoscimento della precarietà come esperienza universale apre lo spazio a pratiche orientate non solo al supporto dei singoli, ma alla costruzione di comunità solidali, in cui la vulnerabilità diviene risorsa di legittimazione etica.

In questa cornice, il compito del professionista è quello di fungere da guida e facilitatore di processi di riflessività e collaborazione fra i soggetti coinvolti. Tale prospettiva rovescia l'assunto tradizionale secondo cui il sapere esperto

può risolvere i problemi sociali in modo quasi «salvifico»: è invece l'energia umana che nasce dalla relazione di persone motivate da relazioni di reciproco riconoscimento a produrre cambiamento, soprattutto in un contesto di crisi dei sistemi di welfare afflitti dalle inefficienze interne, scarsità di risorse e moltiplicarsi dei bisogni (Folgheraiter e Raineri, 2012). Il lavoro sociale relazionale vede gli operatori impegnati a identificare e risolvere i problemi facilitando reti di reciproco aiuto e sostegno per migliorare la loro resilienza e le loro capacità di azione a livello sia individuale sia collettivo. Si raccomandano a questo scopo metodi di lavoro partecipativi e inclusivi per mobilitare reti di fronteggiamento che possono includere sia i membri della famiglia, gli amici, e i vicini, sia i professionisti dell'educazione e della cura, come insegnanti, operatori sanitari e gli stessi assistenti sociali. Il lavoratore sociale aiuta la rete a sviluppare la riflessività e a migliorare se stessa nel potenziamento del benessere e, a sua volta, la rete aiuta il professionista a comprendere meglio come può aiutarla, anche e soprattutto quando si tratta di contrastare le disuguaglianze strutturali.

Il lavoro sociale agisce dunque sulle relazioni sociali non tramite individui o istituzioni predefinite, ma piuttosto promuovendo varie forme di agency diffusa e partecipata: le reti di fronteggiamento stesse agiscono come soggetti relazionali che perseguono la realizzazione di beni relazionali.

### **Etica della cura tra pensiero femminista e tradizione aristotelica**

Il legame fra etica e pratica del lavoro sociale è peculiarmente stretto. In particolare, come abbiamo visto, sia i documenti di indirizzo prodotti dall'IFSW sia la letteratura sul paradigma relazionale suggeriscono una prospettiva all'interno della quale la questione etico-normativa non sopraggiunge sopra la pratica, come una regolamentazione a posteriori, ma piuttosto articola e orienta la pratica stessa dall'interno, a partire dalla consapevolezza riflessiva dell'impulso morale che anima le azioni di aiuto e del bene comune costituito dalla condivisa condizione di vulnerabilità e dalla costruzione di relazioni per fronteggiarla.

Questa consapevolezza etica della professione deve molto al pensiero femminista e alla riscoperta della tradizione morale aristotelica. Una costellazione di autrici come Carol Gilligan, Joan Tronto e Eva Feder Kittay ha potentemente messo al centro del discorso filosofico e politico la questione della vulnerabilità e della cura come condizioni strutturali dell'esperienza umana. Parallelamente, in dialogo significativo con questo filone di pensiero, Martha Nussbaum e Alasdair MacIntyre hanno riletto e riformulato la tradizione morale del pensiero aristotelico alla luce di una più acuta sensibilità per le dimensioni della fragilità e della dipendenza, intese come integrali alla dinamica di realizzazione della soggettività umana. Questi guadagni della riflessione hanno importanti implicazioni

socio-politiche che sono diventate anche strumento di rilettura del rapporto fra vulnerabilità e giustizia sociale, come per esempio nelle riflessioni di Judith Butler sui fenomeni mobilitazione pubblica degli anni recenti. Ripercorriamo brevemente questi sviluppi, fra loro intrecciati.

### *Il contributo delle etiche della cura di matrice femminista*

Una parabola esemplare dello sviluppo dell'etica della cura di matrice femminista si trova nel lavoro di Carol Gilligan. Di fronte alle questioni di giustizia sollevata dalle condizioni di vulnerabilità fisica e mentale, Gilligan ha espresso in primo luogo la necessità di esprimerle con una «voce differente» (Gilligan, 1982), capace di articolare la prospettiva valoriale che emerge dalle esperienze femminili della cura, per poi approdare, in tempi più recenti, alla conclusione che quella prospettiva è semplicemente propria di ogni «voce umana» (Gilligan, 2024) nel momento in cui riconosce la propria costitutiva fragilità e dipendenza da altri. Nei percorsi di affermazione dei diritti che hanno segnato gli ultimi decenni, la «voce differente» delle donne è stata solo la prima a cambiare la voce della conversazione, introducendo a un'etica della cura di ampia portata, che rifiuta la suddivisione degli ambiti di vita fra spazi di egoismo e altruismo, egocentrismo e oblatività, per riconoscere che l'interdipendenza, e i doveri morali di cura che ne emergono, riguardano tutti in ogni ambito di esperienza.

Joan Tronto ha articolato una prospettiva originale e influente, identificando quattro fasi della cura e quattro corrispondenti qualità morali: attenzione, responsabilità, competenza, capacità di risposta (Tronto, 1993). Queste dimensioni morali della relazione costituiscono un orientamento prezioso per caregiver informali e lavoratori sociali (Barnes, 2010) ma hanno più in generale delle implicazioni politiche. Le comunità e le istituzioni che non supportano e non tutelano queste qualità nelle relazioni sociali finiscono per marginalizzare le virtù che le sostengono (Tronto, 2013), e così facendo non solo impoveriscono le esperienze di cura individuali, ma erodono progressivamente le proprie stesse condizioni di esistenza.

Nel mettere in luce il nesso fra etica della cura, giustizia sociale e professioni assistenziali, un posto particolare va riservato a Eva Feder Kittay, che ha insistito sul ruolo invisibile ma essenziale del «lavoro di dipendenza» (*dependency work*), sottolineando la necessità di ripensare l'uguaglianza alla luce delle relazioni di cura che fondano la vita sociale. Kittay rileva che la tradizione del pensiero politico moderno ha rimosso l'esperienza di dipendenza che riguarda ogni essere umano in quanto figlio, malato, disabile e anziano, ma a ben vedere anche in quanto prestatore di cura ad altri. A causa di questo punto cieco della modernità «la società fatica a comprendere le difficoltà e i dilemmi rilevanti dalla realtà della dipendenza umana» e si rappresenta come somma di individui autonomi e auto-interessati legati da un contratto, ma «i vincoli di una società umana non

legano solo coloro che possono impegnarsi volontariamente e che si trovano a beneficiare in maniera equa della collaborazione reciproca» (Kittay, 2010, p. 48). La dipendenza e i bisogni-doveri di cura accomunano dunque coloro che offrono cura e coloro che ne sono i destinatari in una condizione condivisa di speciale vulnerabilità, caratterizzata dall'esposizione al rischio di dominazione da parte del *provider*, personale o istituzionale, che garantisce la sostenibilità economica e sociale della relazione.

### *La rilettura del pensiero morale aristotelico*

In linea con queste riflessioni, Martha Nussbaum ha ripreso in modo importante alcuni dei temi di Kittay, in particolare con riferimento alla specifica vulnerabilità delle donne a motivo della loro tradizionale dedizione alle funzioni di cura (Nussbaum, 2002). A questa sensibilità, in Nussbaum si aggiunge un originale percorso teorico che, da un lato, ha ripreso la riflessione classica mettendo in evidenza la dimensione di strutturale fragilità e contingenza dell'esperienza umana del bene (Nussbaum, 1996) e, dall'altro, a partire da una originale rilettura dei testi etici e politici di Aristotele, ha contribuito a dare forma all'approccio delle capacità, riaprendo in senso pluralista la discussione sul concetto di sviluppo e sui modi in cui questo viene misurato e perseguito (Nussbaum, 2001).

Alasdair MacIntyre, per altro verso, ha contribuito in modo decisivo alla riscoperta dell'etica della virtù come etica normativa in grado di orientare scelte individuali e deliberazioni collettive dando peso alla condizione di strutturale dipendenza dell'essere umano, che la tradizione aristotelica aveva largamente sottovalutato assumendo che la realizzazione dell'«animale razionale» si desse in forme di vita il più possibile indipendenti, a livello individuale e collettivo. MacIntyre rimarca che l'essere umano fiorisce e sviluppa le proprie capacità di ragionamento pratico e autodeterminazione non negando, bensì assumendo riflessivamente la propria dipendenza e coltivando relazioni di dare e ricevere dentro a comunità concrete (MacIntyre, 2001). Dal punto di vista etico, tale realizzazione richiede di riconoscere la normatività sia di virtù che supportano la nostra indipendenza di pensiero e giudizio, sia di virtù che ci consentono di riconoscere la nostra strutturale dipendenza dagli altri. In questo senso, la relazione con persone in condizioni di speciale dipendenza, come la disabilità grave, fornisce una condizione favorevole alla consapevolezza morale e allo sviluppo di virtù personali e civili.

### *La dimensione sociale e politica della vulnerabilità*

Un esito maturo di queste diverse linee di esplorazione del nesso fra dipendenza, vulnerabilità e cura è stato la messa a fuoco del rapporto stretto fra dimensione



etica e dimensione politica. Sintetizzando efficacemente il lavoro svolto da molte pensatrici della sua generazione, Tronto annota: «Seguendo spesso Aristotele, esse sottolineano che i valori politici incarnati in una determinata comunità politica determinano spesso il modo in cui vengono valutate le qualità etiche o morali in quella comunità. In una società che ha sistematicamente svalutato la cura, quindi, anche i tipi di qualità e capacità morali associate alla cura spesso non sono considerati tra i valori etici più importanti» (Tronto, 2013, p. 34).

Un arricchimento di questa consapevolezza è venuto dalle riflessioni Judith Butler sui movimenti sociali delle ultime decadi, dai movimenti per i diritti civili e di genere fino alle lotte contro le disuguaglianze economiche e le discriminazioni razziali come *Occupy Wall Street* e *Black Lives Matter*. In questi ambiti di mobilitazione sociale, la protesta ha preso la forma di una riappropriazione fisica e simbolica dello spazio pubblico. Butler rileva che il potenziale trasformativo delle relazioni sociali insito in questi fenomeni è radicato nel manifestarsi visibile dei corpi come interdipendenti, contestando così l'immaginario individualista neo-liberale in favore di «una concezione dell'individuo come costitutivamente formato all'interno di un mondo sociale, nonché del corpo individuale come portatore della traccia del sociale nelle sue relazioni, siano esse dirette o indirette, un corpo allo stesso tempo poroso e interdipendente» e adottando così la prospettiva secondo la quale «come creature umane, persistiamo solo nella misura in cui la nostra vita è legata a quella altrui» (Butler, 2024). In questo quadro, la vulnerabilità non è solo un dato costitutivo dell'esperienza umana, derivante dalla condizione di interdipendenza, ma anche un carico distribuito socialmente in modi spesso iniqui. In questo senso, annota, «la questione della mia o vostra vulnerabilità ci rende parte di un problema politico più ampio al cui centro si trovano l'uguaglianza e la disuguaglianza, poiché la vulnerabilità può essere proiettata e negata, ma anche sfruttata e manipolata nel processo di produzione e naturalizzazione delle forme di disuguaglianza sociale» (Butler, 2017, p. 28). Nella misura in cui la distribuzione iniqua della vulnerabilità è frutto degli assetti esistenti della cooperazione sociale, essa è anche suscettibile di trasformazione attraverso atti mirati a riconfigurare l'assetto esistente delle relazioni sociali. Butler, in particolare, riprendendo alcuni elementi del pensiero di Hannah Arendt parla di «atti plurali» che le persone sono in grado di intraprendere portando alla luce nello spazio pubblico le proprie condizioni di precarietà e dominazione (Arendt, 1964). Tali atti plurali «rendono manifesta la comprensione che una data situazione è condivisa, contestando l'etica individualizzante che eleva l'autosufficienza a norma morale dell'economia, in condizioni per le quali tale autosufficienza diviene al contrario sempre più irrealizzabile» (Butler, 2017, p. 241).

Questa interpretazione della mobilitazione collettiva come «atto plurale» mi pare, in modo suggestivo, anche applicabile al lavoro sociale come forma di agire

concertata, propria di più soggetti accomunati nell'esperienza che prende le mosse dal riconoscimento della loro comune vulnerabilità, per quanto diversamente declinata fra professionista e persona a cui è destinata la pratica.

### *Una costellazione etica per il lavoro sociale e di cura*

Le prospettive qui ripercorse ci hanno introdotto a una comprensione preliminare dell'etica della cura che fa contemporaneamente da contesto storico-filosofico e da cassa di risonanza concettuale alla nostra preliminare caratterizzazione del lavoro sociale in termini di vulnerabilità e relazionalità, fornendole inoltre alcune ulteriori coordinate etico normative. Potremmo riassumere i portati fondamentali di questa comprensione come segue.

In primo luogo, individua nella condizione umana di strutturale dipendenza la fonte di una condivisa vulnerabilità incarnata nella quale anche si fondano doveri di cura, sia come obbligazioni morali all'assistenza, di chi è più vulnerabile in quanto è vulnerabile e di chi agisce la cura in quanto si rende più vulnerabile nel dedicarsi agli oneri della cura, sia come dovere di coltivazione di alcune virtù che supportano il riconoscimento della vulnerabilità e fanno crescere l'indipendenza personale di giudizio sul terreno della strutturale condizione umana di interdipendenza.

In secondo luogo, rilegge il lessico dei diritti e dei doveri in chiave relazionale. La relazione di cura, infatti, soprattutto quando rivolta ai più vulnerabili, non può essere adeguatamente trascritta nei termini del contratto basato sul reciproco interesse. In essa si sviluppa, piuttosto, una risposta morale, riflessiva e performativa, a una condizione di strutturale interdipendenza che precede la scelta volontaria e si estende, per cerchi concentrici, a tutta l'umanità in quanto specie di esseri relazionali e co-implicati nella reciproca dipendenza.

Infine, afferma la centralità della cura come luogo in cui si formano le virtù necessarie alla convivenza democratica e alla realizzazione personale. Collocare il lavoro sociale in questa cornice significa riconoscerlo come pratica che produce giustizia attraverso un «agire plurale», perché co-costituito in modo strutturalmente relazionale come forma di cooperazione, rielaborando le condizioni di vulnerabilità dei partecipanti in chiave di dignità e corresponsabilità.

### **Transizione digitale ed etica della cura**

Interrogarsi sulle implicazioni etiche delle tecnologie digitali nel lavoro sociale richiede innanzi tutto di far interagire la prospettiva appena delineata con una comprensione filosofica della tecnologia che articoli il modo in cui essa struttura i fenomeni dell'interdipendenza e vulnerabilità umane.

Se si interpreta la tecnologia in modo puramente strumentale, come un insieme di mezzi tecnici che ci consentono più e meglio di realizzare i nostri fini precostituiti, si penserà che nell'azione professionale occorra semplicemente applicare ai nuovi strumenti i principi di condotta già definiti nella pratica professionale tradizionale. Comprensibilmente, questo è stato l'approccio prevalente nelle prime risposte etico-deontologiche alla veloce ascesa dei social media e all'avvento della pandemia di Covid-19, che hanno portato nel giro di alcuni anni a trasferire online una varietà di azioni caratteristiche dell'intervento sociale. Questo approccio ha dei limiti significativi, come considereremo fra poco, ma consente anche di identificare un primo livello di equivoci e cattive pratiche che l'introduzione di tecnologie digitali può determinare. Nella *Dichiarazione di principi etici* del 2018, la *International Federation of Social Work* già dedicava un'intera sezione all'«uso etico della tecnologia e dei social media», affermando che «i principi etici illustrati in questa Dichiarazione si applicano a tutti i contesti di pratica, educazione e ricerca del lavoro sociale, sia che comportino il contatto faccia a faccia sia che includano l'uso delle tecnologie digitali e dei social media» (IFSW, 2018). Non dissimilmente, in Italia, il nuovo Codice Deontologico dell'Assistente Sociale, aggiornato nel 2023, annota che «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» (CNOAS, 2023).

Queste indicazioni sono utili per sgomberare il campo da un possibile fraintendimento, secondo il quale le interazioni mediate digitalmente costituiscano una sorta di mondo a parte, *online*, ove non si applicano i principi e codici di comportamento del mondo reale, *offline*. Tale fraintendimento si radica in una idea che le intermediazioni digitali della comunicazione umana su internet, in particolare sui social media e nei videogame, creino dei «mondi di relazioni» in qualche modo separati, dando vita a un dualismo digitale (Jurgenson, 2011) fra l'economia dei rapporti sociali nel «mondo reale» e quelli dei «mondi virtuali». Questa chiave di lettura nasce dall'intuizione corretta che effettivamente in questi diversi ambienti le persone assumono comportamenti e perseguono fini in parte differenti, ma suggerisce erroneamente che fra questi livelli sussistano dei muri di separazione piuttosto che delle importanti connessioni e conseguenti effetti reciproci. Online e offline sono ambienti distinti ma continuamente comunicanti e l'intreccio fra i due è così stretto e inseparabile che, come suggerito da Luciano Floridi e altri, si dovrebbe parlare piuttosto di una condizione «onlife» (Floridi 2015), una modalità di vita ibrida nella quale le relazioni sociali si mediano continuamente fra i due piani. L'invito rivolto ai professionisti di lasciarsi guidare dagli stessi principi e dagli stessi standard di comportamento

mentre si muovono fra questi livelli è utile a mantenere un'identità etica di azione, in una forma di consapevole *onlife social work*. Questa angolatura, tuttavia, non è sufficiente, perché non rende pienamente conto delle specificità che ogni ambiente di interazione possiede. Una specificità va a imprimersi sulla forma della relazione e che si rende evidente a ogni attraversamento di soglia fra l'*online* e l'*offline*.

### *Intendere la tecnologia oltre il paradigma strumentale*

Riconoscere che la tecnologia crea degli ambienti dove le persone interagiscono in modi specifici e costruiscono reti di relazioni diverse suggerisce che una lettura puramente strumentale della tecnologia sia insufficiente. Le tecnologie non sono strumenti neutrali rispetto alla forma che prendono le nostre azioni, al tipo di effetti che queste producono e, in ultima istanza, anche riguardo al tipo di comprensione che, usandole, ci facciamo di noi stessi, dei nostri ruoli e dei nostri stessi fini.

A questo riguardo, la riflessione Marshall McLuhan sui media resta attuale: «Il *medium* è il messaggio» e cioè «le conseguenze individuali e sociali di ogni medium, cioè di ogni estensione di noi stessi, derivano dalle nuove proporzioni introdotte nelle nostre questioni personali da ognuna di tali estensioni o da ogni nuova tecnologia» (McLuhan, 1967, p. 25). Nel corso della storia, per successive rivoluzioni tecniche, l'umanità ha dato forma ai propri strumenti per moltiplicare la propria capacità di vedere e comunicare, ma a loro volta questi strumenti «hanno dato forma» all'umanità, modificando linguaggi, modalità e tempi del rapporto con gli altri umani e con il mondo.

L'idea che la tecnologia sia più adeguatamente compresa come estensione e trasformazione della nostra esperienza corporea di relazione con il mondo riaffiora con forza nella filosofia di Don Ihde. Come egli osserva, «l'esperienza umana è ontologicamente correlata a un ambiente o a un mondo, ma l'interrelazione è tale che entrambi vengono trasformati all'interno di questa relazionalità» (Ihde, 2009, p. 23). Siamo in relazione con il mondo, e dunque con gli altri, attraverso molteplici intermediazioni tecnologiche che nel tempo agiscono su di noi modificando attitudini, aspettative, reazioni, desideri, capacità. In alcuni casi, vi sono tecnologie con cui si istituisce una relazione così diffusa e sottratta alla nostra attenzione e intenzionalità, per cui esse diventano lo sfondo entro il quale ci muoviamo senza nemmeno esserne consapevoli.

Il contributo di autori come McLuhan e Ihde ha dunque mostrato come le tecnologie della comunicazione non si limitino a trasmettere messaggi, ma trasformino il modo stesso in cui percepiamo e abitiamo il mondo. I dispositivi che utilizziamo hanno, in questo senso, delle proprietà «dispositive», nel senso che aprendo e chiudendo delle possibilità di esperienza rendono anche disponibili

finalità e desideri prima indisponibili, riconfigurando così l'orizzonte delle scelte e aprendo nuove questioni etiche. In questa prospettiva, i social media appaiono non solo come canali di comunicazione, ma come spazi di apparizione in cui si giocano riconoscimento e visibilità, con opportunità di *advocacy* ma anche rischi di spettacolarizzazione. Per il lavoro sociale, ciò implica che l'uso delle piattaforme non può essere concepito come eticamente neutrale rispetto alla pratica: ogni scelta di ambiente comunicativo contribuisce a plasmare la qualità delle relazioni che vi si instaurano.

### *Le Intelligenze Artificiali come nuovi «attori» relazionali?*

Superare il paradigma strumentale delle tecnologie significa riconoscere sistemi e piattaforme come snodi attivi che partecipano attivamente a plasmare le relazioni sociali. Bruno Latour, nella sua suggestiva rilettura delle scienze sociali attraverso la lente della *Actor Network Theory* (ANT) suggerisce che allo scopo di «descrivere la natura propria delle società» occorra ricostruire le reti relazionali «senza limitarsi agli attori umani individuali ma estendendo la parola attore — o attante — a entità non umane e non individuali» (Latour, 1996, p. 369), includendo dunque sistemi tecnologici o specie viventi non umane in quanto capaci di agire e reagire continuamente sulla vita umana in risposta alle sollecitazioni che vengono dall'agire umano stesso. La suggestiva indicazione di Latour sta diventando in questi anni sempre più plausibile, anche al di là dello stesso contesto in cui era stata concepita dal pensatore francese, nell'ascesa dei sistemi basati sull'intelligenza artificiale, la cui caratteristica principale, più ancora che una presunta intelligenza analoga a quella umana, pare proprio essere la capacità di agire (Floridi, 2022) in modo semi-autonomo compiti a ruoli tradizionalmente umani.

L'introduzione di sistemi IA nelle pratiche educative, assistenziali e di cura sta muovendo i primi passi, ma già solleva importanti interrogativi etici proprio a motivo del fatto che, in una prospettiva relazionale, tali sistemi vanno a posizionarsi dentro alle reti relazionali nel ruolo di interlocutori di persone con problemi di salute fisica e mentale, nel caso dei chatbot sociali e diagnostici, di valutatori, nel caso dei sistemi di valutazione preventiva del rischio applicati nell'ambito della tutela minori. Se la capacità di questi sistemi di «riprodurre» alcuni ambiti dell'agire professionale degli operatori si trasforma in una forma di vero e proprio *outsourcing* di alcuni aspetti del lavoro sociale e assistenziale (Pasquale, 2019), l'effetto a lungo termine potrebbe essere dunque quello di una graduale alterazione della natura stessa delle reti sociali, all'interno delle quali alcuni snodi decisivi saranno presidiati da entità che non condividono l'esperienza della vulnerabilità incarnata che, nel nostro percorso, è apparsa fin qui un tratto cruciale dell'etica della cura che sta al cuore del lavoro sociale.

*Nuove forme di vulnerabilità negli ambienti di interazione digitale*

Lo sviluppo tecnologico nasce in larga misura come tentativo di risposta a molteplici esperienze di dipendenza e vulnerabilità umana. Ma se, come abbiamo visto, la tecnologia eccede di gran lunga la natura puramente strumentale, ecco che a sua volta come estensione del corpo umano e come ambiente che gli umani abitano entra integralmente a formare tali esperienze, dando loro forme nuove, in parte alleviandone alcuni aspetti, ma in parte anche introducendo nuove e inedite vulnerabilità. In altre parole, se la tecnologia diventa parte e prolungamento del corpo, e così contribuisce a dare forma alle relazioni con gli altri — coloro che da noi dipendono e da cui noi dipendiamo — ecco che essa non è più estrinseca alla nostra condizione di vulnerabilità, ma contribuisce a definirla, caratterizzarla e, in alcuni casi, a causarla.

La riflessione contemporanea sulla vulnerabilità consente di leggere in chiave critica la trasformazione in corso. Silvia Dadà ha utilizzato efficacemente la nozione di «vulnerabilità digitale» per indicare la condizione di fragilità che deriva dall'essere immersi in ambienti tecnologici che determinano opportunità e rischi in modo asimmetrico (Dadà, 2024). Per altro verso, Antonio Carnevale, con la categoria di «teco-vulnerabilità», ha sottolineato come la centralità della tecnologia nei processi di sviluppo economico e sociale crea indirettamente contesti entro cui l'essere umano è più vulnerabile perché gli ordinamenti normativi e i modelli di giudizio sociale sono sempre più diretti all'ottimizzazione dei processi tecnologici stessi (Carnevale, 2017).

Queste prospettive permettono di comprendere come la transizione digitale non elimini la vulnerabilità, ma ne muti le forme, introducendo nuove fragilità accanto a nuove possibilità. Per i professionisti del lavoro sociale, la consapevolezza di queste metamorfosi è decisiva: le nuove vulnerabilità digitali non sono separabili dalle esperienze sociali in cui gli operatori sono immersi insieme con le persone e le comunità cui è indirizzato il loro impegno. D'altra parte, insieme a tali vulnerabilità si aprono anche delle potenzialità inedite che chiedono discernimento piuttosto che un tentativo, quasi certamente fallimentare, di ignorarle.

Una esemplificazione quotidiana di questa complessità è rintracciabile nell'esperienza degli schermi, che è divenuta sempre più pervasiva e ha moltiplicato le possibili funzioni di questo elemento tecnologico. Lo schermo è un elemento di ostacolo e separazione, ma anche sempre più uno spazio di raffigurazione e visualizzazione, fino a diventare nell'era delle tecnologie informatiche un luogo di interazioni tattili e immediate. Gli schermi ci segnalano così la natura ambivalente e complessa delle tecnologie della comunicazione (Carbone e Lingua, 2024), che separano e mettono in contatto al tempo stesso. Così per molti anziani l'avvento degli schermi tascabili è diventato un elemento di separazione, poiché ha trasferito una parte consistente dell'accesso a informazioni, conversazioni e

servizi verso un ambiente per loro non familiare. Per altri versi questo ha spinto una componente non trascurabile fra essi a cercare in misura crescente online nuove forme di autonomia e socializzazione (ISTAT, 2024), ma questa evoluzione positiva li espone contestualmente a interazioni in un ambiente dove sono più vulnerabili (Facchini e Sala, 2019).

Le vulnerabilità digitali non sono semplicemente una variabile dipendente dalla dimestichezza degli utenti e degli operatori con un certo ambiente tecnologico. Il campo di possibilità e rischi che le tecnologie aprono non è risolvibile in termini di pura risposta tecnica, e per questo apre questioni etiche sempre nuove. I minori sono fra i maggiori frequentatori delle piattaforme sociali, hanno un ruolo centrale nel produrne linguaggi e tendenze, ma sono anche fra coloro il cui benessere è maggiormente esposto agli effetti nocivi delle economie dell'attenzione che le governano. I lavoratori sociali che si relazionano con i minori a volte spostano le loro conversazioni con essi sulle piattaforme social e le chat, per seguirli qui dove essi spesso si trovano. Le analisi di queste esperienze rivelano tuttavia anche le criticità che questo tipo di operazione comporta: asincronie comunicative, quando il ritmo di domande e risposte non corrisponde a quello che i ragazzi sono abituati a sperimentare, prossimità problematiche, quando la conversazione con l'operatore si trova fianco a fianco con tutte le altre conversazioni, sovrapposizione e capovolgimenti dei turni conversazionali, nel momento in cui si confonde il filo di chi sollecita e gestisce la comunicazione (Chan e Ngai, 2019). Oltretutto, portare la conversazione con i minori su alcuni media significa anche implicitamente rinforzarne la centralità entro la loro esperienza delle relazioni, a fronte del fatto che questi ambienti possono avere degli effetti negativi sulla loro salute mentale.

Come ha utilmente rilevato Beatrice Cacopardo, la pratica del servizio sociale attraverso canali e ambienti digitali pone un ventaglio di sfide legate alla riservatezza nelle comunicazioni, all'esclusione di coloro che mancano di mezzi e competenze tecnologiche, e al mantenimento della professionalità online (Cacopardo, 2024). Contestualmente, però, se incontri e relazioni passano attraverso quei contesti, in una prospettiva relazionale il lavoro sociale non può chiamarsene fuori. Il potenziale delle piattaforme digitali è particolarmente evidente nelle azioni di *advocacy* e di *community work*, perché i social media ampliano enormemente la capacità di comunicare con pubblici vasti, eppure, al tempo stesso, interfacce e algoritmi privilegiano alcuni registri espressivi a scapito di altri, indirizzando così le energie e l'attenzione dei professionisti in direzioni inattese e talvolta indesiderate. Attraverso le piattaforme digitali si può accedere a un panorama di visibilità inedito, che mette in contatto con persone e processi sociali a livello globale; tuttavia, questa apertura comporta anche l'esposizione a uno sguardo pubblico indefinito, che condiziona i comportamenti e i modi di pensare. La possibilità di interazioni rapide e dirette tra professionisti e utenti facilita il coordinamento in tempo reale di azioni e interventi, ma allo stesso



tempo frammenta i ritmi e gli spazi del lavoro, erodendo la distinzione tra sfera privata e sfera pubblica e alimentando l'illusione di poter controllare situazioni ed eventi remoti ed elusivi.

Una simile ambivalenza, fra supporto alla pratica professionale e comparsa di nuove vulnerabilità, riguarda l'introduzione di sistemi basati sull'intelligenza artificiale nella valutazione del rischio nell'ambito della tutela minori o nell'utilizzo di robot sociali nell'assistenza degli anziani (Reamer, 2023). I sistemi di predizione del rischio nell'ambito della tutela dei minori sono particolarmente emblematici, perché introducono una valutazione algoritmica basata sull'inserimento di dati raccolti dalle istituzioni educative, sociali e sanitarie per fornire ai professionisti una prima indicazione circa la necessità di attivare misure di protezione. Questo approccio promette di supportare i lavoratori sociali fornendo un'indicazione che, pur lasciando agli operatori l'ultima parola, sfrutta la potenza dell'IA per riconoscere le ricorrenti associazioni di elementi che preludono a episodi di maltrattamento o incuria. Se sottoposti alla prova controfattuale di una valutazione di soli professionisti, tuttavia, tali esiti si sono rivelati discrepanti (Kawakami et al., 2022), forse per i bias che questi sistemi incorporano, amplificando le distorsioni storicamente contenute nei *dataset* su cui sono stati istruiti. Inoltre, come alcuni professionisti hanno notato, questi processi di valutazione e decisione sono sempre legati alla conoscenza specifica del contesto e si svolgono dentro a una relazione di interazione con le famiglie, entrambi elementi di cui i sistemi non possono tenere conto, perché non abitano quei contesti e quelle relazioni insieme agli operatori (Lehtiniemi, 2024).

## Verso un'etica della mediazione digitale nella relazione di cura

Le tecnologie digitali non sopraggiungono sulla scena del lavoro sociale come un insieme di strumenti estranei alla pratica tradizionale, di cui occorre stabilire limiti e ambiti di eventuale applicazione. Esse attraversano dall'interno l'esperienza della vulnerabilità, rispondendo a certe fragilità e introducendone altre. Esse, inoltre, ineriscono profondamente alla struttura relazionale del lavoro sociale, in quanto accelerano i flussi di comunicazione con i quali si costruiscono le reti di fronteggiamento, ma spostano anche tali relazioni dentro nuovi ambienti ibridi dove cambiano fini impliciti, stili e temporalità. E, come abbiamo visto, in tali ambienti ora iniziano anche a prendere la parola come attanti non umani, esprimendo orientamenti e valutazioni.

Quali conclusioni preliminari possiamo trarre, dunque, nei termini di un'etica della cura che si misura con le nuove vulnerabilità digitali?

È necessario, innanzitutto, coltivare un atteggiamento critico e consapevole verso gli strumenti digitali che il professionista utilizza, sapendo che tali stru-



menti a loro volta incideranno sulla prospettiva e sull'azione del professionista. Le piattaforme social non sono spazi «virtuali» separati dalla realtà, ma ambienti nei quali prendono forma relazioni autentiche, e in quanto tali il lavoro sociale deve abitarli, anche interrogandosi su pratiche ibride di *digital social work* (Pink, Ferguson e Kelly, 2022) dove le forme tradizionali e codificate di intervento si intrecciano con modalità e strumenti nuovi. Poiché si stanno percorrendo nuove vie dell'azione sociale, non ci si possono attendere istruzioni preconfezionate che stabiliscano automaticamente come agire in ogni contesto.

Accanto a ciò, è fondamentale adottare una prospettiva etica che riconosca come tanto gli operatori sociali quanto i loro interlocutori siano segnati da una condizione di «vulnerabilità incarnata», che prende ora nuove forme. L'accesso immediato alla visibilità pubblica offerto dai social media può costituire una risorsa preziosa per chiedere sostegno, promuovere un intervento, fare *advocacy* o sensibilizzare l'opinione pubblica. Tuttavia, la stessa esposizione può accrescere la fragilità di tutte le parti coinvolte: la logica della visibilità e dell'esposizione che caratterizza questi ambienti modifica, infatti, la qualità dei rapporti, e se la rapidità e l'immediatezza delle interazioni digitali appaiono come un vantaggio, esse finiscono talvolta per erodere quella mediazione lenta e graduale che, in molte circostanze, resta fondamentale. Il potenziale di sorveglianza insito in molte piattaforme digitali, per esempio, può apparire funzionale ad alcune attività del professionista, ma approfondisce anche le asimmetrie di potere e apre alla possibilità di atti di contro-sorveglianza da parte degli utenti (Kirwan e Byrne, 2023). In questo senso, ogni ingresso professionale nello spazio della visibilità digitale deve essere consapevole dei rischi e dei limiti che quell'ambiente comporta e ogni utilizzo delle sue innegabili potenzialità deve rispettare le logiche della trasparenza, della cura e del consenso, declinandosi in base allo specifico intervento e al tipo di relazione che mira a istituire.

Infine, l'impiego di sistemi di intelligenza artificiale nelle valutazioni sociali introduce un nodo cruciale: fino a che punto è possibile delegare a un algoritmo processi che incidono direttamente sul riconoscimento della vulnerabilità delle persone? L'uso di punteggi di rischio o di sintesi automatiche dell'insieme dei dati raccolti dalle istituzioni può supportare il lavoro dei professionisti, ma rischia di ridurre la complessità biografica a parametri standardizzati e a valutazioni opache, per difetto di «spiegabilità» nell'operato dei sistemi IA. Similmente, l'introduzione di robot e chatbot nei contesti assistenziali offre vantaggi in termini di efficienza e continuità, ma solleva interrogativi etici sulla possibile sostituzione della prossimità umana. Se l'esperienza intersoggettiva della vulnerabilità costituisce il punto di origine della consapevolezza etica nella relazione di cura, sistemi che strutturalmente non condividono tale esperienza non possono svolgere una funzione decisionale rispetto alle azioni del singolo operatore e della comunità di pratica. Considerata la capacità di analisi e la natura interattiva di questi sistemi,

la valutazione etica del loro impatto sulla pratica non sarà riducibile all'applicazione di principi e codici etici, ma richiederà di interrogarsi di volta in volta sulla posizione che assume l'interlocutore umano entro tali sistemi (Raya Diez, 2023), promuovendo attività di ricerca che vedano il mondo del lavoro sociale come co-protagonista, e non solo destinatario ultimo, dei processi di sviluppo tecnologico che lo riguardano.

### *Attenzione per la vulnerabilità e giudizio in relazione*

In questo scenario, più ancora che in passato, agire eticamente significa agire riflessivamente. Ogni volta che si utilizza un dispositivo o si attiva un'applicazione occorre prendere il tempo per interrogarsi sul tipo di comunicazione che esso consente o distorce, sulle opportunità che apre ma anche sulle esperienze che esclude, e più in generale sull'impronta che lascia sul nostro modo di accompagnare responsabilmente gli altri. Domandarsi, dunque, che tipo di professionista della cura si sta diventando scegliendo quel modo di agire mediato tecnicamente. In questo senso, il giudizio morale ha la forma della saggezza pratica aristotelica: si forma nel tempo, guarda come riferimento a pratiche e interpreti esemplari, dà peso alle circostanze e ai contesti, misura riflessivamente l'azione sul carattere morale che tende a formare, senza la pretesa di trasferire in modo automatico dei principi generali in corsi di azione.

Shannon Vallor ha rilevato come alla trasformazione tecnologica del nostro modo di rapportarci al mondo debba corrispondere un lavoro di costante sviluppo del nostro carattere morale, in termini di consapevolezza. Nel linguaggio dell'etica aristotelica, si tratta dunque di sviluppare virtù come l'umiltà epistemica e una saggezza tecno-morale che riflessivamente consideri la congruenza fra la forma dell'agire mediato tecnologicamente e i nostri fini morali (Vallor, 2016). Per il lavoro sociale, ciò significa esplorare modi in cui internet e intelligenza artificiale possano integrarsi nell'agire professionale senza sostituire il contatto e la deliberazione umana negli atti centrali di cura e di giudizio. Immersi da sempre in grandi processi di cambiamento culturale, sociale e politico, per gli assistenti sociali è decisivo coltivare una consapevolezza etica (*ethical awareness*) che può essere ben caratterizzata, come ha osservato Paolo Gomarasca, nei termini di uno «stare in guardia per gli altri, preoccuparsi della vulnerabilità» (Gomarasca, 2019). L'accelerazione talvolta disorientante dello sviluppo tecnologico interseca e sollecita gli altri livelli di cambiamento, ma non muta, e semmai amplifica, la necessità di coltivare questo tipo di consapevolezza. Essa si traduce in un imperativo a formare una «cultura digitale» del servizio sociale (Cacopardo, 2024), ma anche più profondamente a interrogare riflessivamente i portatori di vulnerabilità, compresi i professionisti stessi, circa il ruolo che le tecnologie stanno avendo nel dare forma alle loro relazioni.

Dentro a questo orizzonte definito dalla vulnerabilità condivisa e dal riconoscimento reciproco, sarà possibile poi andare a chiarire e collocare i principi specifici di un'etica della cura digitale per il lavoro sociale: la reciprocità come criterio orientativo, il rifiuto della sostituzione degli atti centrali della cura, l'umiltà come atteggiamento epistemico, la trasparenza e la spiegabilità dei sistemi IA, l'equità nell'accesso e nell'uso delle tecnologie. A questi principi dovranno poi corrispondere procedure operative, come valutazioni di impatto etico, co-progettazione con utenti e reti, la garanzia di un *human-in-the-loop* per decisioni che hanno conseguenze sulle persone, processi condivisi di selezione dei canali digitali in vista degli obiettivi relazionali, formazione e supervisione permanente dei professionisti. Gli indicatori della qualità relazionale di tali pratiche potranno essere infine ricondotti alla capacità di generare beni relazionali e di ridurre le asimmetrie di potere.

### **Conclusioni: una postura riflessiva e creativa**

Il fondamento etico della relazione di cura è nel rapporto fra vulnerabilità e libertà, così come viene a costituirsi fra soggetti che, pur in misure e modi diversi, condividono entrambe le condizioni. Ogni sforzo di liberazione ed emancipazione cui i lavoratori sociali partecipano muove implicitamente dalla consapevolezza che «l'esercizio della libertà non è qualcosa che si origina in te o in me: la libertà è qualcosa che nasce tra noi, dal legame cui diamo vita nel momento in cui esercitiamo insieme la nostra libertà, un legame senza il quale non ci sarebbe nessuna libertà» (Butler, 2017). In questo sforzo, la tecnologia non è un fattore esterno da integrare entro una pratica definita a priori, ma è piuttosto una componente che definisce dall'interno l'esperienza relazionale, perché parte della dinamica tipicamente umana di una vulnerabilità incarnata costantemente condivisa, contrastata, redistribuita e ricompresa. Per questo, nella formazione, progettazione e pratica del lavoro sociale, la mediazione tecnologica è sempre più inaggirabile: perché le nostre relazioni sono oggi, in misura considerevole, già sempre mediate tecnologicamente. Il modo in cui si abitano queste mediazioni deve essere dunque oggetto di un giudizio morale, individuale e collettivo, che riflessivamente ne valuti la «fedeltà» all'esperienza di vulnerabilità e alla tensione alla liberazione dei partecipanti.

Il tipo di domanda etica che si pone non è di tipo deontologico in senso stretto, non riguarda, cioè, solo quali siano i doveri e quali le responsabilità, ma più ampiamente è una domanda su quale tipo di attore sociale si vuole e si deve essere in uno spazio di relazioni *onlife*. Si tratta di dare forma all'agire plurale delle reti essendo immersi in ambienti che non sono neutrali rispetto a ciò che desideriamo e intendiamo, a ciò che è reso facile e difficile al loro interno o all'espressione dei

nostri pensieri e delle nostre emozioni. In questi ambienti immersivi, affiorano ora anche sistemi che non solo ospitano e informano l'agire umano, ma cominciano a replicarne alcune componenti, offrendo «surrogati» artificiali al gesto di cura e prossimità, o valutazioni e decisioni che predispongono e orientano il campo delle deliberazioni prima ancora che arrivi il turno del professionista.

Il lavoro sociale si trova dunque oggi di fronte a una duplice sfida: riconoscere che le tecnologie sono interne alla relazione sociale, e al contempo salvaguardare la specificità umana della relazione di cura. La prospettiva sull'etica della cura digitale proposta in queste pagine intende offrire strumenti concettuali e orientamenti normativi preliminari per affrontare questa sfida, valorizzando la vulnerabilità come bene comune e promuovendo la fedeltà alla relazione reciproca e incarnata come principio guida. A questo scopo occorre adottare una postura critica e creativa: resistere alle logiche sostitutive che comprendono la cura in termini di efficienza, e orientare invece l'innovazione verso la produzione di beni relazionali e di percorsi di emancipazione condivisi. In tal modo, il lavoro sociale può continuare a esprimersi in atti plurali di responsabilità e di giustizia, espressi da reti di persone che si riconoscono reciprocamente, anche quando la transizione digitale produce scenari in parte inediti. In questo senso, il paradigma relazionale offre risorse interpretative preziose per rileggere la pratica del lavoro sociale alla luce della transizione digitale, ma è anche sollecitato a lasciarsi interrogare profondamente da tale cambiamento. Se, infatti, come abbiamo prospettato, lo sviluppo tecnologico è sempre più un elemento costitutivo delle relazioni sociali, inevitabilmente tutte le categorie centrali del paradigma devono essere riconsiderate alla luce di questo intreccio crescente fra sociale e digitale, dall'idea di rete di fronteggiamento sino a quella di comunità solidale.

La capacità di «mobilitare» risorse e ambienti tecnologici intorno al tipo di costruzione di relazioni in cui i professionisti sono coinvolti sarà sempre più importante, ma richiederà anche di essere attenti e «in guardia», per non scoprire piuttosto di «essere stati mobilitati» da grandi meccanismi che sono finalizzati a istituire tecnicamente relazioni funzionali a modelli di business che poco hanno a che fare con la relazione sociale, educativa e di cura. Questa sfida è grande, ma costituisce anche un'opportunità notevole. La riflessività su quali sistemi tecnologici utilizzare è, infatti, uno spazio propizio per coltivare l'etica del lavoro sociale, educativo e di cura nel modo più eccellente, non semplicemente come applicazione di regole e procedure, ma come interrogativo incarnato sul senso genuinamente umano di quello che si sta facendo. Deliberare eticamente, personalmente e in équipe, sulle azioni e sugli strumenti concreti del lavoro quotidiano, proprio perché «non più ovvio», può essere un'occasione preziosa per tornare a interrogare il senso ultimo dell'agire del professionista, per fare in modo che gli strumenti tecnici, le regole e le procedure tornino a danzare insieme intorno al ritmo della cura, e non viceversa.

## Bibliografia

- Arendt H. (1964), *Vita activa. La condizione umana*, Milano, Bompiani.
- Barnes M. (2010), *Storie di caregiver. Il senso della cura*, Trento, Erickson.
- Butler J. (2017), *L'alleanza dei corpi. Note per una teoria performativa dell'azione collettiva*, Milano, Nottetempo.
- Butler J. (2024), *Chi ha paura del genere?*, Bari-Roma, Laterza.
- Cacopardo B. (2024), *Implicazioni etiche e sfide professionali nell'utilizzo di tecnologie digitali nei servizi sociali*, «Studi e ricerche di Lavoro Sociale», vol. 1, n. 2, pp. 59-82.
- Carbone M. e Lingua G. (2024), *Antropologia degli schermi. Mostrare e nascondere, esporre e proteggere*, Roma, Luiss University Press.
- Carnevale A. (2017), *Tecno-vulnerabili. Per un'etica della sostenibilità tecnologica*, Napoli-Salerno, Orthotes.
- Chan C. e Ngai S.S. (2019), *Utilizing social media for social work: insights from clients in online youth services*, «Journal of Social Work Practice», vol. 33, n. 2, pp. 157-172, <https://doi.org/10.1080/02650533.2018.1504286> (consultato il 26 novembre 2025).
- Consiglio Nazionale Ordine Assistenti Sociali (2020), *Codice deontologico dell'assistente sociale*, <https://cnoas.org/wp-content/uploads/2024/12/Nuovo-Codice-Deontologico-2023.pdf> (consultato il 26 novembre 2025).
- Dadà S. (2024), *Vulnerabilità digitale. Etica, Intelligenza Artificiale e medicina*, Milano-Udine, Mimesis.
- Donati P. (1983), *Introduzione alla sociologia relazionale*, Milano, FrancoAngeli.
- Facchini C. e Sala E. (2019), *Anziani e nuove tecnologie. Rischi e opportunità*, «Autonomie locali e servizi sociali», vol. 2, pp. 151-162.
- Floridi L. (2015), *The onlife manifesto. Being human in a hyperconnected era*, London, Springer.
- Floridi L. (2022), *Etica dell'intelligenza artificiale*, Milano, Raffaele Cortina Editore.
- Folgheraiter F. (2007), *La logica sociale dell'aiuto. Fondamenti per una teoria relazionale del welfare*, Trento, Erickson.
- Folgheraiter F. (2024), *Scartati. Alla ricerca del rispetto nelle pratiche di cura*, Trento, Erickson.
- Folgheraiter F. e Raineri M.L. (2012), *A critical analysis of the social work definition according to the relational paradigm*, «International Social Work», vol. 55, n. 4, pp. 473-487.
- Gilligan C. (1982), *In a different voice: Psychological theory and women's development*, Cambridge, MA, Harvard University Press.
- Gilligan C. (2024), *Con voce umana*, Milano, Vanda Edizioni.
- Gomarasca P. (2019), *Teaching ethics in social work classroom: The challenge of socratic method of education*, «Relational Social Work», vol. 3, n. 2, pp. 42-50.
- IASSW (2018), *Global social work statement of ethical principles*, <https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2018/07/Global-Social-Work-Statement-of-Ethical-Principles-IASSW-27-April-2018-1.pdf> (consultato il 26 novembre 2026).
- IFSW (2014), *Global definition of social work*, <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/> (consultato il 26 novembre 2026).
- Ilhde D. (2009), *Postphenomenology and technoscience: The Peking University lectures*, Albany, NY, State University New York Press.
- ISTAT (2024), *Report cittadini e ICT. Anno 2024*, [https://www.istat.it/wp-content/uploads/2025/04/REPORT\\_CITTADINI-E-ICT\\_2024.pdf](https://www.istat.it/wp-content/uploads/2025/04/REPORT_CITTADINI-E-ICT_2024.pdf) (consultato il 26 novembre 2026).
- Jurgenson N. (2011), *Digital dualism versus augmented reality*, «Cyborgology», <http://the-societypages.org/cyborgology/2011/02/24/digital-dualism-versus-augmented-reality> (consultato il 26 novembre 2026).
- Kawakami A., Sivaraman V., Stapleton L., Cheng H.F., Perer A., Wu Z.S., Zhu H., Holstein K. (2022), «Why do I care what's similar?» *Probing challenges in AI-assisted child welfare*

- decision-making through worker-AI interface design concepts*, «Proceedings of DIS '22», pp. 454-470.
- Kirwan G. e Byrne J. (2023), *Mechanisms of power in the Digital Age: Surveillance, privacy and professional boundaries in social work practice*, in A. López Peláez e G. Kirwan (a cura di), *The Routledge international handbook of digital social work*, London and New York, Routledge, pp. 393-403.
- Kittay E.F. (2010), *La cura dell'amore. Donne, uguaglianza, dipendenza*, Milano, Vita e Pensiero.
- Latour B. (1996), *On actor-network theory: A few clarifications*, «Soziale Welt», vol. 47, n. 4, pp. 369-381.
- Lehtiniemi T. (2024), *Contextual social valences for artificial intelligence: Anticipation that matters in social work*, «Information, Communication & Society», vol. 27, n. 6, pp. 1110-1125.
- MacIntyre A. (2001), *Animali razionali dipendenti. Perché gli uomini hanno bisogno delle virtù*, Milano, Vita e Pensiero.
- McLuhan, M. (1967), *Gli strumenti del comunicare*, Milano, Il Saggiatore.
- Nussbaum M. (1996), *La fragilità del bene. Fortuna ed etica nella tragedia e nella filosofia greca*, Bologna, il Mulino.
- Nussbaum M. (2001), *Diventare persone. Donne e universalità dei diritti*, Bologna, il Mulino.
- Nussbaum M. (2002), *Giustizia sociale e dignità umana. Da individui a persone*, Bologna, il Mulino.
- Pasquale F. (2022), *Le nuove leggi della robotica. Difendere la competenza umana nell'era dell'intelligenza artificiale*, Roma, Luiss University Press.
- Pink S., Ferguson H., Kelly L. (2022), *Digital social work: Conceptualising a hybrid anticipatory practice*, «Qualitative Social Work», vol. 21, n. 2, pp. 413-430.
- Raya Diez E. (2023), *Artificial Intelligence and social work. Contributions to an ethical Artificial Intelligence at the service of people*, in A. López Peláez e G. Kirwan (a cura di), *The Routledge international handbook of digital social work*, London and New York, Routledge, pp. 368-381.
- Reamer F. (2023), *Artificial Intelligence in social work: Emerging ethical issues*, «International Journal of Social Work Values and Ethics», vol. 20, n. 2, pp. 52-71.
- Tronto J.C. (1993), *Moral boundaries. A political argument for an ethic of care*, London and New York, Routledge.
- Tronto J.C. (2013), *Caring democracy markets, equality, and justice*, New York, NY, New York University Press.
- Vallor S. (2016), *Technology and the virtues. A philosophical guide to a future worth wanting*, Oxford, Oxford University Press.