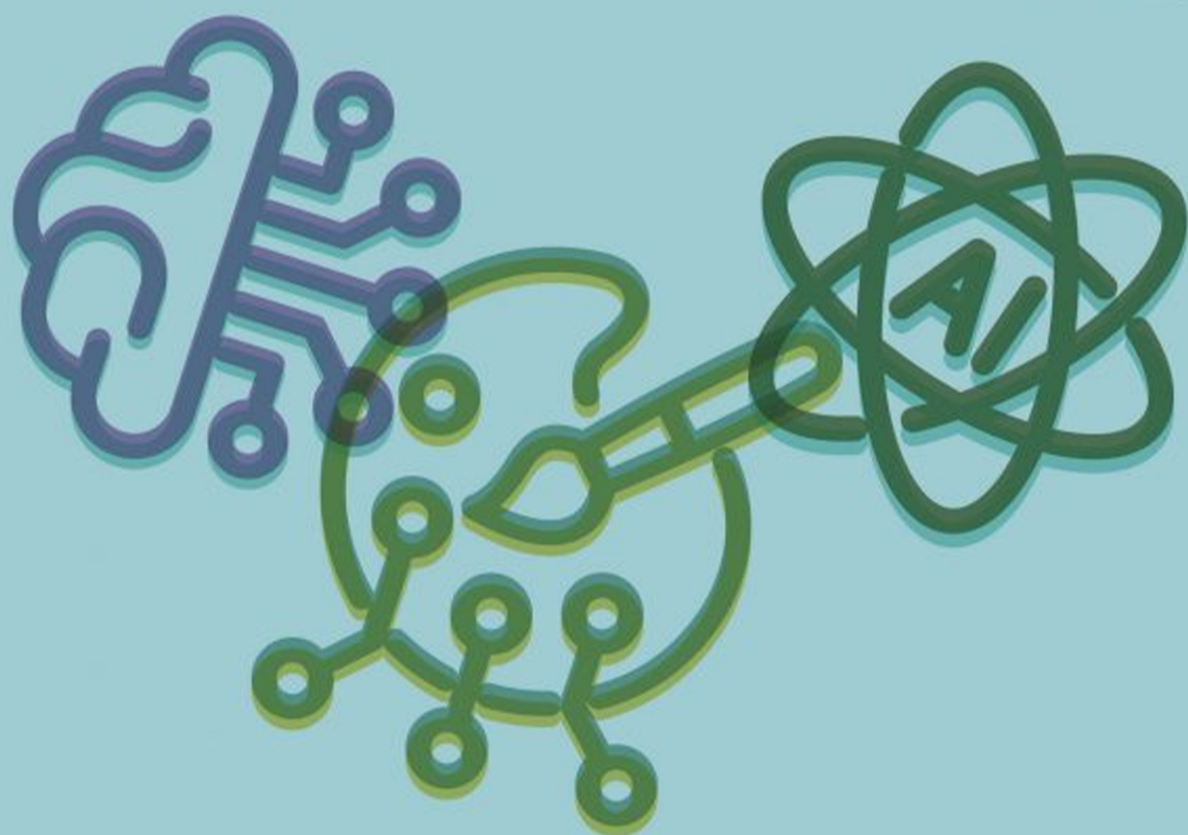


NUMERO 3
Volume 26, Giugno 2026

LAVORO SOCIALE

LA RIVISTA PER LE PROFESSIONI SOCIALI

Direttore scientifico **Fabio Folgheraiter**



ALGORITMI E RELAZIONE

LE SFIDE DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE
AL LAVORO SOCIALE

Non solo maranzine. Intervista a Gabriella Simoni

Erickson

Le storie uniche che l'AI non conosce

Alessandra Cascio e Gianmario Gazzì, Fondazione Nazionale Assistenti Sociali

Oggi, l'intelligenza artificiale (AI) è diventata parte integrante delle nostre vite quotidiane. La sua applicazione nei servizi sociali rappresenta un'opportunità unica per migliorare l'efficacia e la qualità degli interventi.

Ma quale significato ha per le assistenti sociali e gli altri professionisti del settore?

Quali limiti e potenzialità presenta?

Se ci pensiamo, oggi, "Chiedi a ChatGPT" è ormai una risposta comune a domande di ogni tipo.

Come Fondazione nazionale Assistenti sociali, avendo il mandato di lavorare per far crescere la professione, potenziando competenze e conoscenze, ci siamo resi conto che la mancanza di consapevolezza di questo strumento poteva causare confusione e semplificazioni eccessive.

Ciò che dal nostro osservatorio emergeva era un utilizzo superficiale e il rischio di errori molto gravi legati, ad esempio, a potenziali violazioni della privacy o all'uso improprio dei dati sensibili, alla sottovalutazione di aspetti etici, oltre al rischio di delega eccessiva nell'analisi delle situazioni incontrate.

Attraverso alcuni approfondimenti, la letteratura estera ha iniziato da tempo a discutere di questi temi, e con l'aiuto di un partner tecnologico importante come Ernst & Young (EY), abbiamo compreso meglio il fenomeno e alcuni temi rilevanti da affrontare nel breve periodo.

Una caratteristica importante dell'utilizzo dell'AI, come ormai è visibile a tutti, è l'accelerazione esponenziale delle capacità e delle applicazioni di questi sistemi.

Per questo motivo, ci siamo interrogati su cosa potessimo fare per aiutare i professionisti a non subire questa trasformazione epocale e dar loro uno spazio di riflessione e acquisizione delle competenze.

In questo quadro, abbiamo sviluppato un corso formativo su misura per gli assistenti sociali e altri professionisti, con l'obiettivo di esplorare come integrare l'AI nella pratica quotidiana senza compromettere i valori fondamentali del servizio sociale, dando strumenti di valutazione dei rischi e per l'uso critico dell'AI. L'obiettivo è dare alle e agli assistenti sociali elementi e competenze per comprendere sia le potenzialità che i limiti di questa tecnologia: acquisire competenze tecniche per conoscere eventuali bug o stereotipi presenti, conoscere alcuni rischi etici o ancora quali norme sono già presenti per la tutela della privacy. Non secondario, come è facile intuire, è anche ricollocare al centro del pensiero alcuni elementi fondanti la professione. La tecnologia, per quanto utile, non può e non deve sostituire o limitare la componente umana e relazionale.

Le opportunità

L'Intelligenza Artificiale presenta un ampio spettro di opportunità per potenziare l'efficacia dei servizi sociali così come la pratica professionale.

Chiunque di noi abbia utilizzato, anche solo per diletto, una AI generativa coglie come queste possano rendere il nostro lavoro quotidiano non solo più efficiente, ma anche supportare l'analisi con maggior precisione e profondità.

Prendiamo, ad esempio, la capacità di analisi dei dati.

L'Intelligenza Artificiale riesce a esaminare enormi quantità di informazioni in tempi record, aiutandoci a identificare tendenze e modelli che potrebbero sfuggirci. In un servizio sociale, se vogliamo comprendere il tipo di richieste che arrivano più frequentemente, possiamo utilizzare questi strumenti per pianificare e fornire i nostri servizi in modo più mirato, affrontando le esigenze delle persone con maggiore precisione. Attraverso l'analisi dei dati, è possibile acquisire una comprensione più profonda delle specifiche esigenze della comunità, identificando gruppi vulnerabili o aree con

maggiori necessità. I dati possono rivelare quali servizi sono più richiesti e in quali località, consentendo una distribuzione più efficiente delle risorse disponibili. Inoltre, l'analisi permette di valutare e adattare con maggior facilità ed efficienza i servizi alle caratteristiche demografiche e socioeconomiche della popolazione.

Di particolare interesse, per servizi spesso oberati di richieste e scadenze, è la possibilità di automazione dei compiti ripetitivi. È già possibile, solo per fare degli esempi, poter delegare a un sistema AI l'onere di redigere documenti e report amministrativi, realizzando format specifici o utilizzando questo supporto per la compilazione di moduli.

Avendo molta attenzione, è già possibile l'utilizzo dell'intelligenza artificiale per la produzione di documentazione professionale come le relazioni o per sistematizzare e raccogliere informazioni, note, colloqui, documenti di situazioni seguite. Pensiamo a quanto tempo dedichiamo a compiti spesso ripetitivi, rischiando anche omissioni o la perdita di alcuni dati. Attraverso l'AI possiamo creare una bozza della documentazione, chiedendole di costruire una struttura standard a supporto del professionista che successivamente integra, controlla, inserisce i dati protetti e aggiunge la sua valutazione professionale.

Questo non solo ci libera tempo prezioso, ma ci permette anche di concentrarci su ciò che conta di più.

Infine, c'è la possibilità di affinare le nostre azioni. Pensiamo ai colloqui, alle visite domiciliari e alle attività di monitoraggio. Spesso, appunti e note vengono scritte tempo dopo il colloquio, la riunione di rete o una visita domiciliare. Con il tempo a disposizione spesso limitato dai numerosi impegni e attività, si rischia di dimenticare dettagli importanti e si accumula arretrato. Con il supporto dei sistemi AI si può trasformare una breve nota vocale o pochi appunti, privi di nomi e dati sensibili, in una nota di colloquio completa e organizzata. Si possono ricostruire il contesto, gli elementi emersi e le azioni di follow-up, riducendo le omissioni e producendo una bozza pronta per la revisione. Grazie a questi strumenti, possiamo ricevere suggerimenti per ogni singola situazione, basati sulle specifiche esigenze.

Ora, detto così sembra che l'AI possa essere un partner, ma va detto chiaramente, rimane uno strumento a disposizione e non può sostituire il professionista.

Come ha detto una collega assistente sociale all'interno del nostro corso: "Possiamo usarla per facilitare le conversazioni, non per sostituirla".

I rischi

È tutto oro ciò che luccica?

No. I professionisti non possono e non devono ignorare i limiti strutturali e significativi che hanno questi strumenti.

Proviamo a fare qualche esempio.

Il primo è la mancanza di comprensione autentica del contesto. Sebbene l'AI possa elaborare enormi quantità di dati, non riesce a cogliere le sfumature delle esperienze umane. In altri termini, non è empatica ed è costruita per assecondare chi la interroga. Ogni individuo ha una storia unica, ricca di dettagli e emozioni che un sistema automatizzato non può afferrare completamente.

La questione dell'empatia e della relazione non è certamente secondaria nel lavoro sociale. La relazione tra i professionisti e le persone è fondamentale. L'AI, per quanto avanzata, non può sostituire il calore umano e la comprensione emotiva che sono essenziali per supportare qualcuno nei momenti difficili della vita.

Non dobbiamo dimenticare, inoltre, quanto accennato in premessa sulle cosiddette "allucinazioni" di questi nuovi strumenti. Il ruolo del professionista, nella scrittura del prompt e nelle successive fasi di verifica, è essenziale. Un errore gravissimo è considerare corretto e sicuro ciò che l'AI genera.

La personalizzazione o l'attenzione a evitare giudizi e pregiudizi da parte del sistema è dovere del professionista. Un uso non consapevole di questi rischi può solo danneggiare chi si rivolge a noi.

La recente ricerca Dig.It.In., i cui primi esiti sono pubblicati nella collana della Fondazione nazionale, evidenzia la necessità di una profonda riflessione della professione sull'utilizzo dell'AI, come del massiccio impiego del digitale dalla pandemia in poi, sul piano etico e deontologico.

“La scarsa consapevolezza o inesperienza nell’uso delle tecnologie digitali può portare anche ad azioni o omissioni non intenzionali, che non costituiscono violazioni gravi del codice etico, ma possono danneggiare la fiducia e l’equilibrio nei confini professionali.”

L'introduzione dell'AI impone al servizio sociale di vigilare affinché non amplifichi le diseguaglianze, garantendo un accesso equo e contrastando bias e concentrazioni di potere. In questo scenario, l'accesso al digitale e alle tecnologie diventa condizione essenziale per l'esercizio dei diritti e della piena partecipazione alla vita sociale.

Le prospettive

La sfida in questa fase di transizione è, probabilmente, trovare un equilibrio tra vero e artificiale, tra relazione e connessione.

Un tema che, in questa prima formazione, proviamo a ricollocare.

Spesso accade, durante il corso, che i partecipanti partano in posizione difensiva percependo l'AI come una minaccia. “Saremo tutti sostituibili” è una delle affermazioni più frequenti. Dall'esperienza fatta, dai feedback raccolti, stiamo riuscendo ad accompagnare a pensare questi come strumenti da integrare nella pratica professionale.

Alla fine del percorso formativo, dai dati raccolti con i questionari di valutazione, emerge una nuova consapevolezza: l'Intelligenza Artificiale, pur essendo potente, deve essere utilizzata con cautela. Efficace quanto ha scritto un partecipante degli oltre 400 formati in tre edizioni: *“Il nostro compito è guidare le persone nella comprensione dei propri valori e risorse. E questo rimarrà invariato, indipendentemente dalla tecnologia.”*

In questo contesto, la formazione continua, l'approfondimento e l'approccio critico diventano essenziali. Gli assistenti sociali devono essere pronti a affrontare sfide etiche e professionali, assicurandosi che l'AI sia impiegata per potenziare, non per delegare. Le e gli assistenti sociali devono essere consapevoli delle responsabilità, garantendo che l'utilizzo dell'AI non sia dannoso per le persone che a loro si rivolgono.

In questo viaggio tra umanità e tecnologia, la sfida è chiara: integrare le potenzialità esponenziali dell'AI senza compromettere ciò che rende l'azione professionale fondamentale per la tutela e la dignità delle persone.