



Etica e ICT

(Information and Communication Technologies)

nel Servizio Sociale

Prof.ssa Claudia Zanchetta⁺
a.a. 2023/2024

Partiamo da qui ...

Mario, un cittadino di 38 anni che frequenta da diverso tempo il CSM del territorio, chiede alla sua assistente sociale di riferimento di poter «spostare» i loro colloqui online. Afferma che l'utilizzo delle videochiamate su Whatsapp gli permetterebbe di organizzare meglio le sue giornate.

L'assistente sociale Andrea ha ricevuto dal Tribunale per i Minorenni la richiesta di effettuare un'indagine su una famiglia composta da madre, padre e due figlie minorenni. Prima della prima convocazione, Andrea decide di "curiosare" sui social network (Facebook e Instagram) per iniziare a conoscere il nucleo: per farlo, utilizza il suo profilo personale. Andrea trova delle foto in cui vengono messi in atto dei comportamenti pregiudizievoli da parte dei genitori nei confronti delle bambine e ne prende nota sul diario di servizio.

Quando parliamo di utilizzo della tecnologia digitale nei servizi sociali, non è possibile scindere il ragionamento dai principi che orientano le pratiche professionali degli assistenti sociali.

La Global Definition of Social Work del 2014 riporta 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 e l'empowerment e la liberazione delle persone. I principi di **giustizia sociale, diritti umani**, responsabilità collettiva e rispetto delle diversità sono centrali nel lavoro sociale. Sostenuto dalle teorie del lavoro sociale, delle scienze sociali, delle discipline umanistiche e delle conoscenze indigene, il lavoro sociale coinvolge le persone e le strutture per affrontare le sfide della vita e migliorare il benessere. La definizione di cui sopra può essere ampliata a livello nazionale e/o regionale».*

In accordo con i principi sanciti dalle Nazioni Unite, **i diritti umani** riguardano **tutti gli esseri umani**, a prescindere dal loro status.

Il **lavoro sociale**, occupandosi intrinsecamente di diritti umani, non dovrebbe cercare di rispondere solo ai bisogni dei singoli, ma **all'intera collettività** in quanto l'accesso alle risorse necessarie per la sopravvivenza e per lo sviluppo del potenziale umano dovrebbero essere disponibili per tutti gli esseri umani, come **diritto universale**.

Anche **l'accesso a Internet** ad alta velocità possa essere visto non solo come una comodità, ma **come una necessità** e, recentemente, come un **diritto umano**: la pandemia ha mostrato come l'accesso alle ICT sia diventato un diritto umano essenziale **per poter funzionare nella società contemporanea** (Sanders, Scanlon, 2021).

Quali possono essere le preoccupazioni?

*Le tecnologie digitali causano indubbiamente preoccupazioni per gli assistenti sociali nelle prese in carico dei cittadini, per i **rischi connessi ai potenziali di esclusione ed emarginazione**.*

Generalmente, gli utenti dei servizi provengono da ambienti emarginati e l'esperienza dell'esclusione sociale e della povertà rischiano di essere ampliate dall'utilizzo di strumenti tecnologici nei processi di aiuto (Parrot, Madoc-Jones, 2008).

Quali gli aspetti positivi delle ICT nel lavoro sociale?

Le tecnologie digitali potrebbero:

- *consentire a individui e gruppi di affrontare le ingiustizie strutturali della società;*
- *fornire agli utenti dei servizi e agli assistenti sociali strumenti per trovare nuovi modi di rappresentare i bisogni delle persone vulnerabili;*
- *offrire agli individui l'opportunità di creare e controllare le proprie narrazioni e di partecipare a comunità online di loro scelta;*
- *permettere di ragionare in maniera ampia sulle aree di bisogno delle persone;*
- *offrire risposte alle difficoltà sia a livello individuale che di comunità;*
- *offrire l'accesso a una vasta gamma di strumenti e risorse che possono facilitare la comunicazione, l'accesso alle informazioni, la condivisione delle conoscenze e la collaborazione.*

Attraverso un uso **appropriato** della tecnologia ...

- 1. è possibile raggiungere una comprensione più approfondita dei bisogni delle persone e delle comunità, nonché sviluppare soluzioni personalizzate e mirate;*
- 2. può supportare l'accessibilità ai servizi sociali, consentendo a individui e comunità di accedere a risorse, supporto e opportunità che potrebbero non essere facilmente disponibili altrimenti;*
- 3. può favorire l'empowerment delle persone, offrendo loro strumenti e risorse per prendere in mano le proprie vite e partecipare attivamente alle decisioni che li riguardano.*

È necessario dunque pensare alle tecnologie digitali come una questione di giustizia sociale, sia per gli aspetti positivi che per i divari che rischia di creare con i cittadini con cui si lavora.

Digital divide e digital exclusion

*Viviamo in una società **sempre più digitale**, in cui appare sempre più evidente lo spostamento di diversi tipi di servizi, compresi i servizi pubblici e assistenziali, verso una **progettazione** e una **erogazione “digitale di default”***

Il ruolo e l'importanza della tecnologia nella società contemporanea appaiono ormai evidenti e sono diventati lampanti durante l'emergenza sanitaria da Covid-19, in cui la società si è trovata costretta a utilizzare la tecnologia per le più disparate

attività di vita quotidiana:

dall'accesso ai beni di prima necessità al lavoro da remoto (Sanders, Scanlon 2021)

DIGITAL DIVIDE/1



Divario esistente tra chi ha accesso effettivo alle tecnologie digitali dell'informazione e chi ne è escluso.

*persone che **possono** facilmente utilizzare e accedere alla tecnologia e quelle che **non possono***

*possibilità di **accesso fisico ai computer** e all'essere connessi, ma anche dalla possibilità di **accesso alle risorse aggiuntive** che consentono alle persone di utilizzare bene la tecnologia.*

DIGITAL DIVIDE/2

Cosa significa non accesso alle risorse aggiuntive?

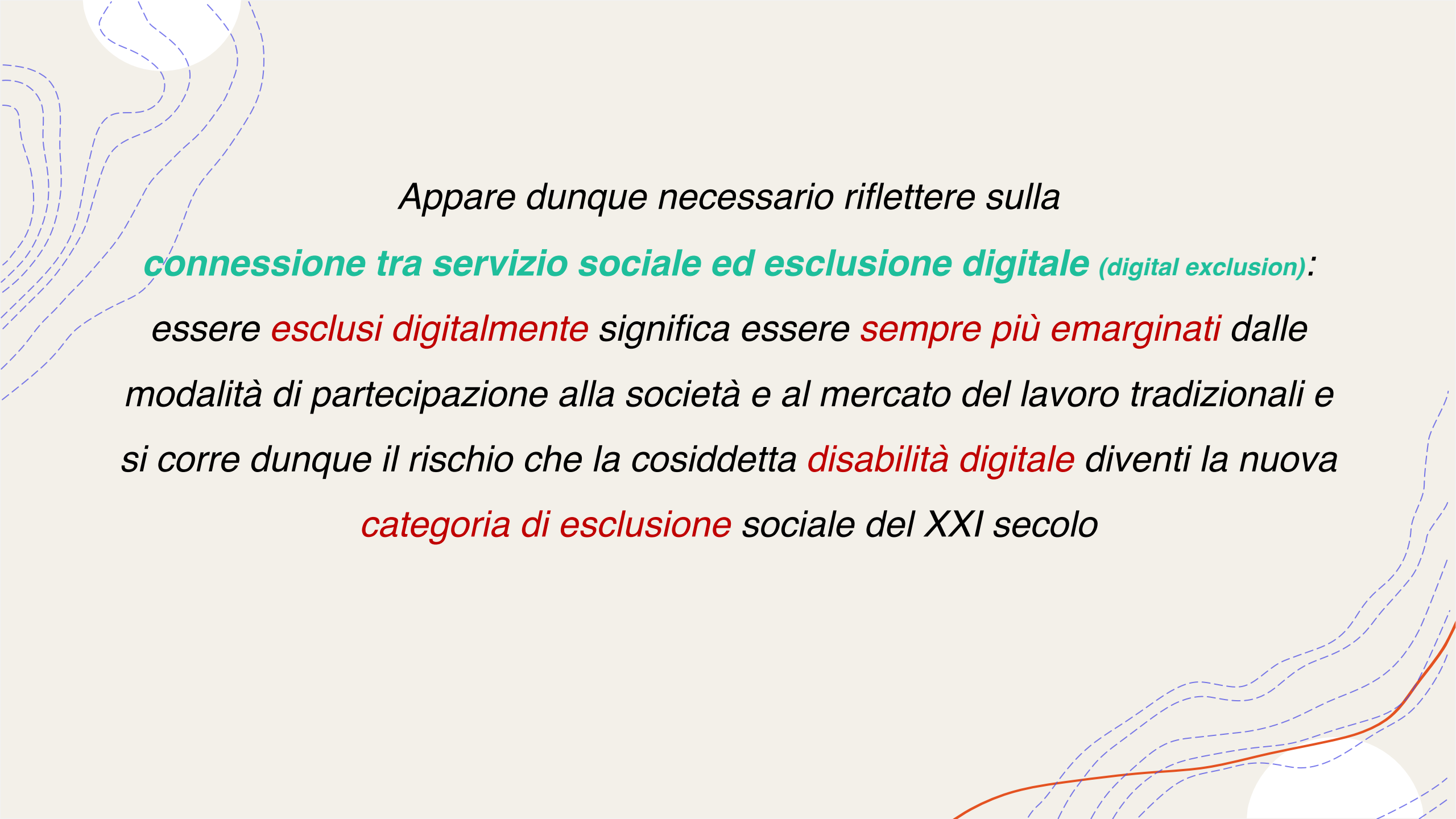
*Questioni di disuguaglianza che colpiscono coloro che **non hanno le competenze e le opportunità** per accedere alla tecnologia dell'informazione o che si trovano in una **posizione meno** equa in termini di utilizzo.*

*Il rischio che i servizi “digitali di default” potrebbero non raggiungere coloro che sono **già emarginati e privi di potere**.*

Quali sono le barriere che possono impedire ai poveri e agli esclusi di accedere ad internet e alle tecnologie digitali?

Watling e Rogers (2012)

- ✓ Il **costo**: l'inaccessibilità relativa al costo riguarda soprattutto l'acquisto di computer per persone con redditi minimi o di software o hardware particolari, come nel caso di strumenti di supporto alla vita indipendente per le persone parzialmente autosufficienti.
- ✓ la **mancaanza di competenze** sufficienti e di sicurezza nell'utilizzo di strumenti tecnologici: si rende dunque necessario garantire alle persone percorsi formativi e di supporto per sviluppare adeguate competenze.
- ✓ il **design inaccessibile** dei contenuti digitali che non si adattano ai requisiti di accesso individuali.



Appare dunque necessario riflettere sulla
connessione tra servizio sociale ed esclusione digitale (*digital exclusion*):
essere **esclusi digitalmente** significa essere **sempre più emarginati** dalle
modalità di partecipazione alla società e al mercato del lavoro tradizionali e
si corre dunque il rischio che la cosiddetta **disabilità digitale** *diventi la nuova*
categoria di esclusione *sociale del XXI secolo*

Cosa significa tutto ciò per il lavoro di un Assistente Sociale?

È probabile che i **casi di esclusione digitale** diventino **più rilevanti nei carichi di lavoro** quotidiani degli assistenti sociali, le cui pratiche quotidiane implicano il sostegno alle fasce più vulnerabili della società, spesso già svantaggiate e prive di potere.

Gli assistenti sociali devono necessariamente assolvere al compito di comprendere come assistere coloro che sono esclusi digitalmente, per esempio nell'**aiutare una persona** ad accedere a tecnologie di teleassistenza o nel supportare utenti che necessitano di accedere a servizi di Welfare per i quali è possibile fare richiesta solo online.

L'etica nell'utilizzo delle ICT nei Servizi Sociali

L'utilizzo intensivo degli strumenti tecnologici, la crescente digitalizzazione di pratiche e processi, la pervasività dei social network hanno cambiato non solo le prassi di vita privata dei singoli ma anche le pratiche professionali, incluse quelle degli assistenti sociali.

*Gli operatori si confrontano con la **possibilità di interagire con le persone** che accedono ai servizi e con i colleghi **attraverso piattaforme online**, applicazioni di messaggistica istantanea, social network e sono sempre più chiamati a utilizzare strumenti tecnologici nel lavoro di back-office*

Questioni etiche rilevanti per gli assistenti sociali

- ✓ *competenze degli operatori nelle pratiche online;*
- ✓ *il rispetto della privacy e della riservatezza;*
- ✓ *il consenso informato;*
- ✓ *il rispetto dei confini professionali.*

La National Association of Social Workers (NASW) negli Stati Uniti, nel 1996, ha inserito nel Codice Etico dei richiami al tema del consenso informato, del rispetto della privacy e della riservatezza nel lavoro online

La British Association of Social Workers (BASW) nel 2020 ha individuato in tal senso alcuni **principi specifici** che dovrebbero essere rispettati da tutti gli operatori.

- 1. combattere quotidianamente al fianco di tutte le discriminazioni “tradizionali”, anche quelle causate o rafforzate dalla tecnologia digitale;*
- 2. lottare contro politiche e pratiche ingiuste: gli assistenti sociali hanno il dovere di difendere le persone che sono ingiustamente escluse dall'essere coinvolte nella fruizione di servizi online;*
- 3. trasparenza nel fornire spiegazioni alle persone che accedono ai servizi in merito a pratiche che vengono svolte online;*
- 4. mantenere sempre chiari i confini professionali: gli assistenti sociali dovrebbero stabilire e mantenere confini appropriati rispetto all'utilizzo dei social media e dei siti di social networking e riflettere criticamente su come le informazioni che condividono online possono avere un impatto sulle relazioni professionali con le persone che utilizzano i servizi.*

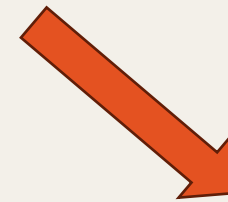
Le sfide etiche

*Reamer (2017) identifica alcune situazioni entro cui potrebbero trovarsi gli operatori dei servizi:
innanzitutto gli **errori etici** che possono verificarsi per:*

omissione** o **commissione.




*disattenzioni nel non ottenere il
consenso informato prima di
avviare colloqui online*



*quando gli assistenti sociali, nonostante le
solide competenze professionali, avviano
percorsi di aiuto esclusivamente online con
persone che presentano bisogni talmente
complessi da richiedere indispensabilmente
incontri in presenza.*

*Per orientare il lavoro degli assistenti sociali, molti degli autori (Barsky, 2017; Reamer, 2013, 2015) che hanno trattato il tema delle **implicazioni etiche nel lavoro sociale digitale** hanno identificato alcuni **temi da tenere in considerazione.***

- ✓ *Necessità di adeguati **percorsi di studio, formazione, consultazione e supervisione** da parte di persone competenti nell'utilizzo di tecnologie digitali nei servizi;*
- ✓ *salvaguardare la **privacy e la riservatezza** nelle pratiche d'aiuto a distanza o attraverso strumenti online (trattamento dei dati personali e garantita estrema correttezza nell'utilizzo di siti online (Google, Facebook etc.) per raccogliere informazioni sulle persone che accedono ai servizi senza il loro consenso, che dovrebbe essere limitato ad eccezionali circostanze di emergenza;*
- ✓ *porre particolare attenzione nell'**utilizzo di social network** come Facebook, LinkedIn, Instagram, potenzialmente forieri di situazioni ambigue, in cui non sono chiari i confini della relazione.*



***Riprendiamo in mano il Codice Deontologico degli
Assistenti Sociali e cerchiamo gli articoli che trattano il
tema dell'etica e del servizio sociale digitale***

Etica e servizio sociale digitale: il contesto italiano/1

*Con la nuova edizione del **Codice Deontologico** (2020),
sono stati introdotti dei riferimenti al mondo digitale*

Titolo I, Articolo 3 del Codice Deontologico

*«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»

*Riconoscimento della
possibilità di
effettuare interventi
professionali a
distanza o con uso di
tecnologie
digitali.*

Etica e servizio sociale digitale: il contesto italiano/2

Titolo III, Articolo 21 del Codice Deontologico

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

Tema della tutela dell'immagine professionale, facendo ricorso ai concetti di dignità e integrità

Titolo VIII, Articolo 72

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

Etica e servizio sociale digitale: il contesto italiano/3

Titolo IV Articolo 37 del Codice Deontologico

«L'assistente sociale, oltre a ispirarsi a criteri di equilibrio e misura, è tenuto al rispetto della riservatezza e del segreto professionale nei rapporti con la stampa, con gli altri mezzi di diffusione e di comunicazione di massa, e nell'utilizzo dei social network. In ogni caso, assicura l'anonimato dei minorenni e delle persone con ridotte capacità»

Tema della privacy.
Particolarmente rilevante
quando parliamo di
tecnologie digitali nei
servizi sociali

N.B. Oltre al Codice Deontologico, gli assistenti sociali possono essere guidati dalle due normative in materia di Privacy, rappresentate dal D.lgs. 196/2003 e il GDPR 2016/679.



Lavoro in sotto-gruppi

A partire dalla lettura dei documenti, proviamo a formulare delle riflessioni sul tema del lavoro sociale con i social media: opportunità o limite?

- 1) Social (NET)work: l'utilizzo di facebook nel lavoro sociale con bambini, ragazzi e famiglie;**
- 2) Digitalizzazione e Social work;**
- 3) Linee guida social media.**

E per concludere

Riprendiamo la terza domanda del nostro primo incontro:

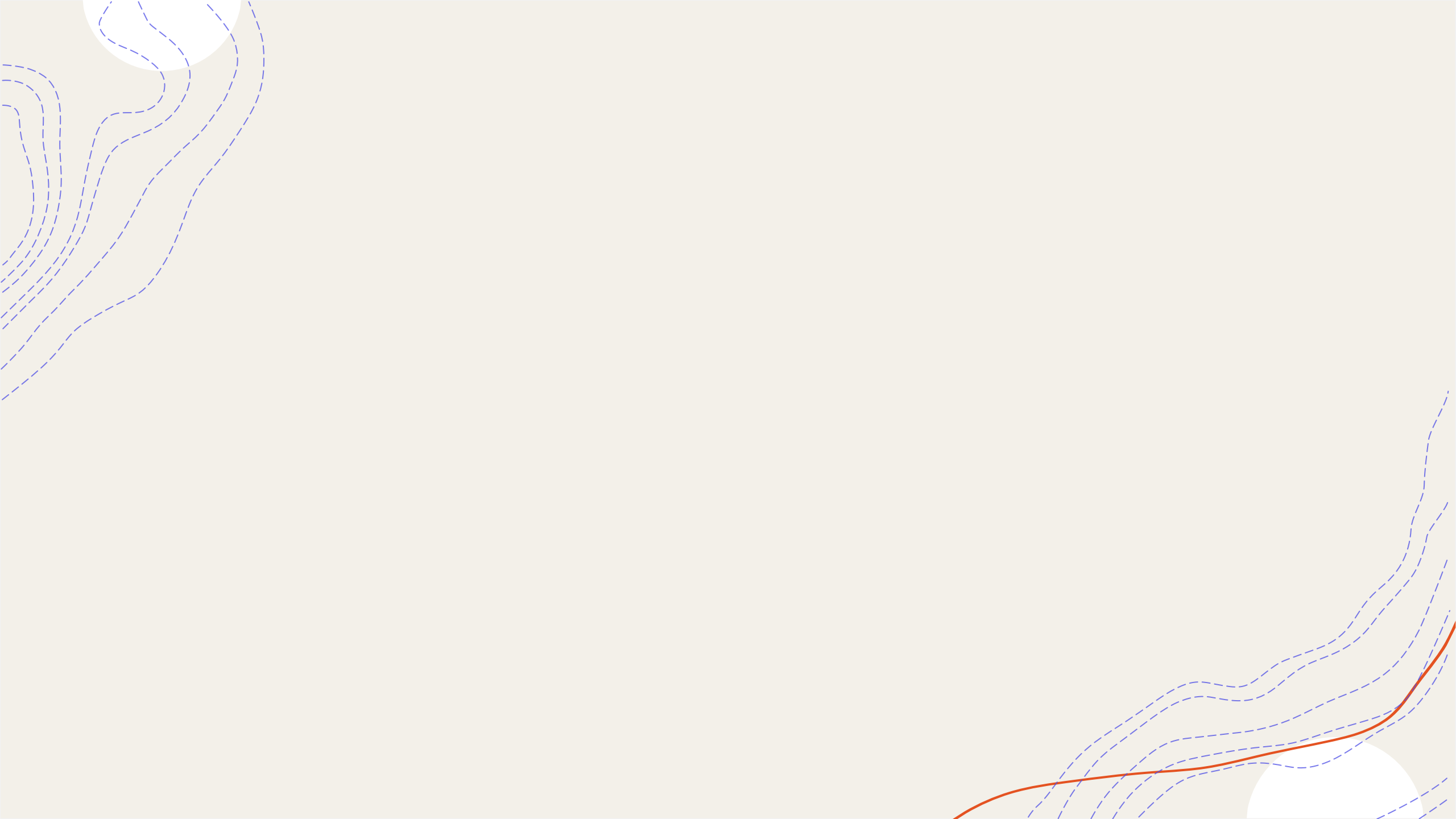
24.04.2024

CHE COSA MI ASPETTO DA QUESTO LABORATORIO?



29.05.2024

CHE COSA MI HA DATO QUESTO LABORATORIO?
HA SODDISFATTO LE MIE ASPETTATIVE?
SUGGERIMENTI PER CHI VERRA' DOPO DI TE ...



**E PER
SALUTARCI
... PRIMA
DELL'ESAME**

