



# TECNOLOGIE E SOCIALE

**SOCIAL (NET)WORK**

Di Claudia Zanchetta

**L'USO DEI SOCIAL  
NELLE COMUNITÀ  
PER MINORI**

Di Vincenzo Salerno, Giosuè Casasola  
e Vincenzo Riccio

# SOCIAL (NET)WORK

## L'UTILIZZO DI FACEBOOK NEL LAVORO SOCIALE CON BAMBINI, RAGAZZI E FAMIGLIE



**CLAUDIA ZANCHETTA**

Università Cattolica del Sacro Cuore (MI)

L'utilizzo dei social ha ridisegnato il nostro modo di relazionarci e di rimanere in contatto con le persone e le comunità a livello globale, con la possibilità di condividere e accedere alle informazioni sulla vita degli altri, a volte perdendo anche il senso del tempo e dello spazio. Alcuni autori definiscono questa modalità di condivisione degli aspetti della vita quotidiana con la comunità ampiamente intesa come un «collasso dei confini», dove ognuno di noi conosce tutto di tutti.

Anche nella letteratura scientifica del lavoro sociale si sta sviluppando un interesse su come gli assistenti sociali utilizzino i social, come ad esempio Facebook, in particolar modo per visualizzare

gli account delle persone seguite dai servizi, per avere un'altra visione della loro vita, a volte anche a loro insaputa.

Una recente ricerca condotta in Inghilterra da Cooner e colleghi (2020) sulle pratiche di lavoro sociale in tutela minori, che aveva come obiettivo l'analisi della relazione con i bambini, i ragazzi e le famiglie seguite dal servizio, ha fatto emergere come e perché i social, e in particolare Facebook, siano stati utilizzati dagli operatori nel lavoro con le famiglie.

Sebbene diversi studi abbiano iniziato a sensibilizzare l'opinione pubblica sull'utilizzo dei social da parte degli operatori sociali, è necessaria una maggiore chiarezza sull'utilizzo delle informazioni così reperite, sia da un punto di vista legale, oltre che etico.

---

### SOCIAL MEDIA E TUTELA DEI MINORI

Ci sono delle differenze nell'utilizzo dei social da parte degli operatori che lavorano nella tutela minori rispetto agli assistenti sociali che lavorano in altri settori, in particolare nel campo della salute mentale. Sulla base di alcune interviste, i ricerca-



## L'UTILIZZO DEI SOCIAL HA RIDISEGNATO IL NOSTRO MODO DI RELAZIONARCI E DI RIMANERE IN CONTATTO CON LE PERSONE E LE COMUNITÀ A LIVELLO GLOBALE.



tori Ryan e Garret hanno notato che gli assistenti sociali della tutela minori sono «più aperti di altri all'utilizzo di Facebook per ottenere informazioni sui propri utenti» rispetto ad altri operatori, nonostante la professione e il codice deontologico siano i medesimi.

Da un'indagine più ampia sugli assistenti sociali nel campo della tutela minori condotta dai ricercatori Breyette e Hill, emerge ad esempio che il 59% degli operatori ha dichiarato di avere ricercato un utente su Facebook; il 54% utilizza Facebook come strumento per individuare i fattori di rischio; il 55% ha affermato come fosse accettabile, in alcuni casi, guardare il profilo degli utenti per «curiosità»; il 43% ha indicato di aver preso visione del profilo Facebook dell'utente e un ulteriore 13% ha dichiarato di averlo fatto quotidianamente o più volte al giorno. Solo il 20% ha affermato di non aver mai utilizzato Facebook per cercare informazioni sugli utenti, mentre il 65% dei partecipanti all'indagine ha dichiarato come accettabile l'accesso ai profili Facebook degli utenti, come strumento facente parte della valutazione della persona. Quasi la metà ha

ritenuto accettabile, in alcune situazioni, creare un falso profilo, senza informazioni personali, per interagire con le persone in carico al servizio.

### ETICA E SOCIAL

Come ricordano gli studiosi McAuliffe e Nipperess: «I social sono un mondo contestato che mette in luce molte sfide, la maggior parte delle quali ricadono nel campo dell'etica». Una critica comune che viene mossa al lavoro sociale è che questo non sia in grado di tenere il passo con i rapidi cambiamenti dei social, creando dei dilemmi etici importanti. Diversi codici etici e deontologici collocano in una «zona grigia» questo utilizzo dei social da parte degli assistenti sociali e la maggior parte di loro afferma che la decisione di accedere ai profili social diventa una scelta individuale che varia da situazione a situazione.

Dove manca un codice e/o politiche al riguardo, i ricercatori suggeriscono di procedere alla loro



**DOVE MANCANO  
POLITICHE DEFINITE,  
SERVE PROCEDERE  
ALLA LORO  
ELABORAZIONE,  
PERCHÉ, ANCHE DOVE  
SONO PRESENTI, A  
VOLTE NON SONO  
SUFFICIENTI A  
CONTENERE PRATICHE  
ETICAMENTE  
DISCUTIBILI.**

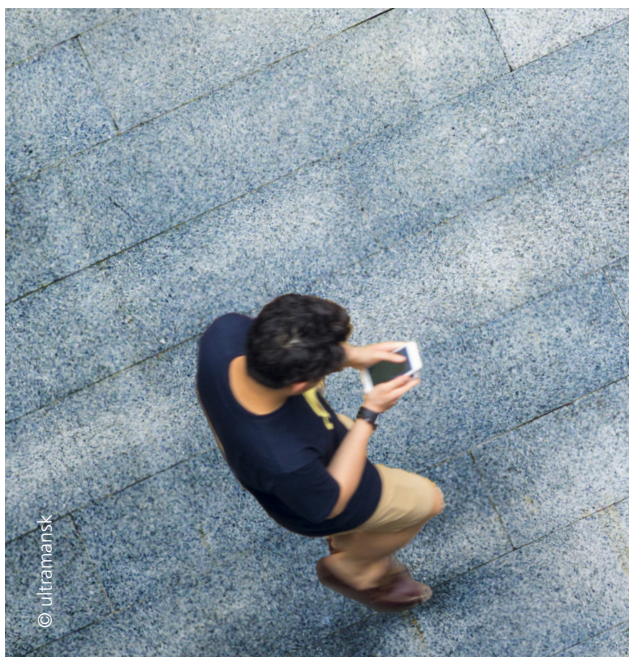


elaborazione, perché, anche dove sono presenti, a volte non sono sufficienti a contenere possibili pratiche eticamente discutibili. Anche quando un assistente sociale definisce non accettabile l'utilizzo dei social per osservare il profilo di una persona, di fatto potrebbe decidere di farlo, come ha spiegato questa operatrice sociale nella ricerca condotta da Todd Sage e Melanie Sage: «Mi sono ritrovata a cercare degli utenti sui social, soprattutto coloro che avevano interrotto la relazione di aiuto. Sentivo che non era etico, ma ho continuato a guardare il profilo e credo che molti operatori della tutela minori facciano lo stesso».

Su questa facilità di accesso alle informazioni gli operatori si dividono tra chi è favorevole e chi è contrario all'uso dei social.

Le posizioni a favore sostengono, ad esempio, che guardare i profili dei genitori di un bambino o dei fratelli o anche dei possibili genitori affidatari fornisce una maggiore tutela del minore. Altri sostengono che in un approccio orientato ai fattori di rischio, l'utilizzo dei social è un ulteriore strumento, tra gli altri disponibili, per effettuare un *assessment* completo del nucleo familiare, mettendo in secondo piano la privacy e la riservatezza delle persone coinvolte in favore di una maggiore sicurezza per i bambini e i ragazzi.

Dall'altro lato, chi è contrario si focalizza meno su un'azione di controllo e sottolinea come, anche con l'autorizzazione della persona, l'utilizzo dei social possa inficiare l'instaurarsi di una relazione di aiuto basata sulla fiducia e la reciprocità. Infatti, l'assistente sociale attraverso i social potrebbe farsi un'idea sbagliata della persona, in quanto molte volte i post pubblicati possono esagerare o travisare la realtà. Questa realtà virtuale, quindi, può mettere in discussione la veridicità delle informazioni pubblicate e mettere in seria difficoltà la relazione di aiuto tra l'operatore e la persona, o portare l'operatore a utilizzare Facebook come uno strumento di valutazione per verificare la coerenza tra l'utente di Facebook e l'utente conosciuto di persona.



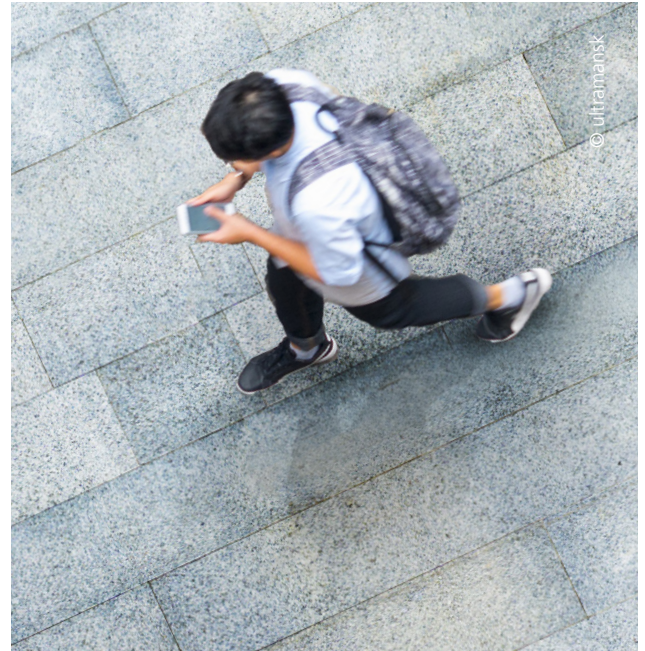


## FACEBOOK NELLA PRATICA DEL LAVORO SOCIALE

Nella ricerca condotta in Inghilterra da Cooner, uno dei temi emersi è l'utilizzo di Facebook da parte degli assistenti sociali nelle situazioni in carico e nelle valutazioni dei fattori di rischio, facendo emergere i dilemmi etici nell'utilizzo di questo strumento nella relazione di aiuto.

Dalle interviste realizzate, i ricercatori hanno osservato da un lato che gli assistenti sociali hanno utilizzato Facebook come strumento di «monitoraggio», «controllo» e «osservazione» delle situazioni in carico al servizio tutela minori, anche attraverso un account istituzionale denominato «équipe» oppure «ufficio», per osservare quegli account che non avevano secretato il profilo.

Dall'altro lato, altri operatori hanno messo in discussione questa modalità, perché vista come un tipo di spionaggio nei confronti delle famiglie che non erano a conoscenza di essere osservate e controllate attraverso i loro account. Ad esempio, un assistente sociale, dopo l'allontanamento di un bambino dalla sua famiglia, ha monitorato l'account Facebook della madre per valutare come lei si sentisse o, in un'altra situazione, per vedere se i genitori seguiti intrattenessero ancora rapporti con gli ex partner, nel caso in cui questa relazione poteva rappresentare un rischio per i bambini. Una conclusione chiave dei ricercatori è che la «normalizzazione» dell'uso dei social ha permesso agli operatori sociali non solo di giustificare queste modalità di lavoro, ma anche di utilizzare Facebook come uno strumento professionale quotidiano per lavorare con le famiglie. Poiché le informazioni pubblicate erano disponibili a tutti, alcuni operatori hanno dichiarato di sentirsi autorizzati a utilizzare quelle informazioni nella valutazione dei fattori di rischio e come parte della presa in carico e definizione del progetto di aiuto. È parso che, da parte di questi operatori, vi fosse poca o nessuna considerazione rispetto al diritto alla privacy della persona o all'opportunità di aiutare le famiglie a prendere consapevolezza sul controllo dei



loro profili da parte degli operatori. Un coordinatore della tutela minori ha affermato che «è abbastanza invadente, ma sento che va bene se non hanno impostazioni di privacy e le loro pagine risultano completamente pubbliche». Questa affermazione dimostra ancora una volta come, nonostante questa modalità di agire sia effettivamente molto intrusiva, gli operatori hanno continuato a utilizzarla senza avvertire la famiglia in modo da avere sempre accesso alle informazioni.

Gli assistenti sociali che invece hanno preso la decisione di evitare di utilizzare Facebook per raccogliere informazioni sulle famiglie hanno meno dimestichezza nell'utilizzo dei social, e soprattutto si appellano al rispetto della privacy: «Personalmente, non sono andato a cercare informazioni delle persone su Facebook. Non vado a cercarle per vedere cosa fanno, perché penso sia un'invasione della loro privacy».

Rispetto della privacy, dignità umana, trasparenza e fiducia nel rapporto con le persone sono stati i principi cardine nel guidare il processo decisionale degli operatori in questo settore.

I risultati mostrano inoltre un'ulteriore involon-

taria esposizione degli operatori ai social, quando le persone che si rivolgono al servizio e le loro famiglie o altri professionisti utilizzano Facebook per fornire informazioni all'assistente sociale, affinché possa utilizzarle nelle decisioni riguardanti la tutela di bambini e ragazzi. Questo accade quando altre persone si presentano a colloquio mostrando o inviando informazioni pubblicate su Facebook, come ha affermato un assistente sociale: «Le persone mi hanno fatto uno screenshot e me lo hanno inviato... diverse famiglie mi hanno inviato contenuti pubblicati su Facebook... le famiglie usano Facebook come mezzo per mostrarti delle cose e quindi anche se scegli di non entrarci, di fatto ne vieni attratto». In queste situazioni viene negata la possibilità all'assistente sociale di poter scegliere se vedere o meno i post.

## DISORIENTAMENTO E CONFUSIONE

Sebbene la tecnologia venga utilizzata ogni giorno, la ricerca condotta da Cooner e colleghi ha rivelato una mancanza di orientamento e una confusione su come comportarsi al riguardo, lasciando gli operatori e i coordinatori/responsabili in una situazione di incertezza sulla legalità dell'utilizzo di Facebook e sulla veridicità delle informazioni raccolte. I partecipanti hanno mostrato che se un responsabile approva il monitoraggio delle situazioni seguite dal servizio attraverso i social, allora anche il singolo operatore si sentirà autorizzato ad agire in tal senso.

È importante quindi fare chiarezza e orientare i responsabili del lavoro sociale, gli operatori e i professionisti in questo campo di «mine digitali», soprattutto in un momento in cui si stanno sviluppando dei dibattiti importanti su come i social vengono utilizzati per monitorare, prevedere e modellare i comportamenti politici e i consumi delle persone senza il loro esplicito consenso.

Per evitare che il lavoro sociale imbocchi una strada simile eticamente discutibile, o più precisamen-

te per rimuoverla dalla strada in cui rischia già di trovarsi, la professione deve proteggere le persone seguite dai servizi dall'uso sconsiderato, immorale e potenzialmente illegale dei social, aprendo invece una discussione rispetto al loro utilizzo, come una possibile risorsa nella tutela minori.

Risulta fondamentale per la professione iniziare a sviluppare un pensiero riflessivo per elaborare orientamenti e approcci a supporto degli operatori nello sviluppo di pratiche professionali che da un lato possano stare al passo con una società in rapida evoluzione, dall'altro mantenere il proprio pensiero critico, le proprie considerazioni professionali, affrontando eticamente gli eventuali dilemmi etici.



### Bibliografia

- Breyette S.K. e Hill K. (2015), *The impact of electronic communication and social media on child welfare practice*, «Journal of Technology in Human Services», vol. 33, n. 4, pp. 283-303.
- Cooner T.S., Beddoe L., Ferguson H. e Joy E. (2020), *The use of Facebook in social work practice with children and families: exploring complexity in an emerging practice*, «Journal of Technology in Human Services», vol. 38, n. 2, pp. 137-158.
- McAuliffe D. e Nipperess S. (2017), *e-Professionalism and the ethical use of technology in social work*, «Australian Social Work», vol. 70, n. 2, pp. 131-134.
- Ryan D. e Garrett P.M. (2017), *Social work "logged on": Contemporary dilemmas in an evolving "techno-habitat"*, «European Journal of Social Work», vol. 21, pp. 32-44.
- Sage T.E. e Sage M. (2016), *Social media use in child welfare practice*, «Advances in Social Work», vol. 17, n. 1, pp. 93-112.