Empatia, gentilezza e intelligenza delle emozioni

Quando la cura incontra l'intelligenza artificiale

C'è un punto, nella cura, in cui la tecnica non basta più. È il punto in cui una persona non cerca soltanto una risposta corretta, ma desidera essere riconosciuta nella sua fragilità.







Il rapporto OMS 2025 e le disuguaglianze globali

Il rapporto **State of the World's Nursing 2025** dell'OMS richiama proprio la necessità di investire nella forza lavoro infermieristica, mostrando che la crescita del numero di infermieri resta **diseguale** e che persistono forti squilibri nella distribuzione globale.

> In un contesto così segnato da carenze e disuguaglianze, la tentazione di affidare alla tecnologia anche una parte della relazione può diventare molto forte. Ma è proprio qui che bisogna **vigilare**.

2025

Anno del Rapporto OMS

State of the World's Nursing: Investing in education, jobs, leadership and service delivery.

Il punto in cui la tecnica non basta

Il bisogno umano nella cura

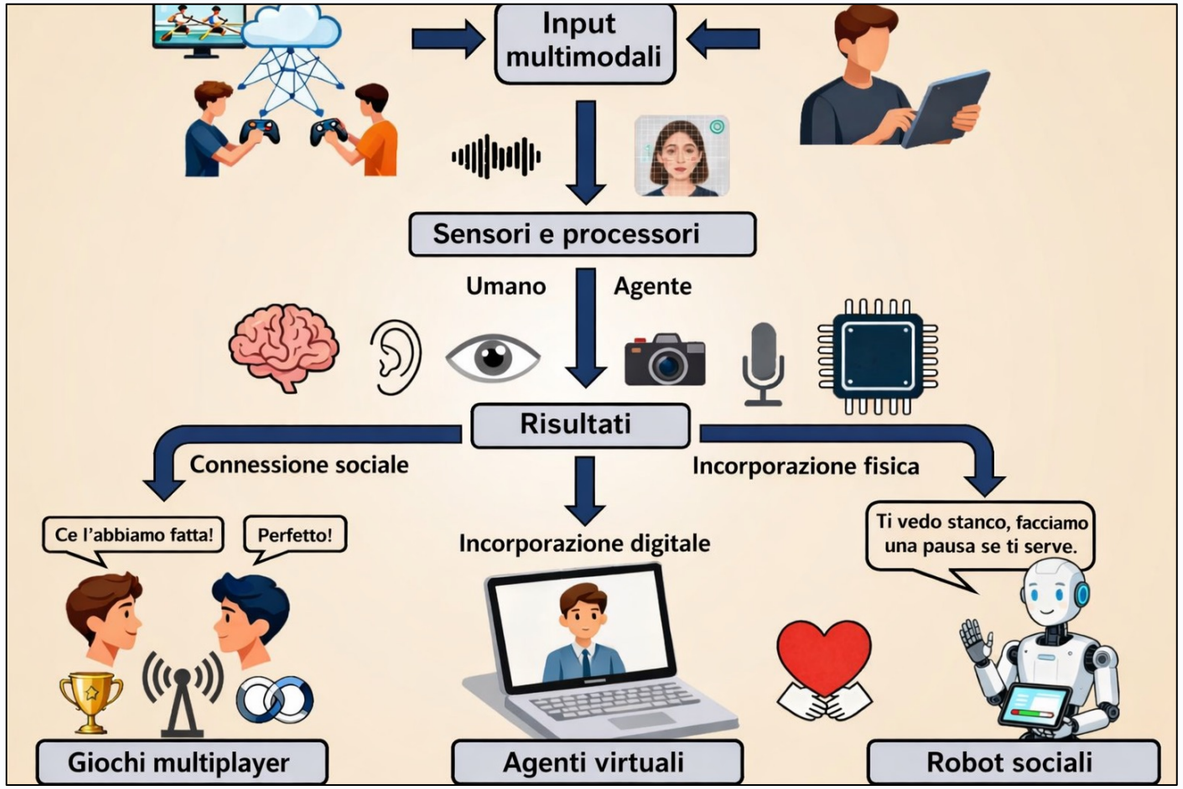
C'è un punto, nella cura, in cui la tecnica non basta più. È il punto in cui una persona non cerca soltanto una risposta corretta, ma desidera essere riconosciuta nella sua fragilità; il punto in cui il bisogno non è solo clinico, ma umano; il punto in cui la sofferenza domanda **presenza prima ancora che soluzione**.

Una questione etica, antropologica e professionale

È proprio qui che l'ingresso dell'intelligenza artificiale nei contesti sanitari diventa una questione non soltanto tecnologica, ma **etica, antropologica e professionale**. La tecnologia non entra più solo come supporto diagnostico o organizzativo, ma come **presenza relazionale** capace di simulare comportamenti empatici.

L'empatia artificiale: tre traiettorie

L'interesse per questo tema è cresciuto molto negli ultimi anni. Uno dei contributi più utili per orientarsi è la **review di Jia e colleghi del 2025**, che mostra con chiarezza come l'"artificial empathy" si stia sviluppando in terapia e in sanità attraverso tre grandi traiettorie.



Multiplayer Games

Giochi a finalità terapeutica o riabilitativa, progettati per stimolare capacità relazionali ed emotive.

Social Robots

Robot progettati per simulare interazioni affettive e sostenere la dimensione relazionale della cura.

Virtual Agents

Agenti virtuali capaci di sostenere scambi conversazionali sempre più sofisticati con i pazienti.

Il valore di questo lavoro sta nel fatto che non descrive soltanto strumenti, ma rende visibile uno **spostamento culturale**: l'intelligenza artificiale tende ormai ad avvicinarsi allo spazio della relazione, non più soltanto a quello del calcolo.

Multiplayer game



Social robot



Virtual agents



Un dato spiazzante: la chatbot più empatica del medico?

Gli studi comparativi hanno iniziato a mostrare un dato che può apparire spiazzante. Il lavoro di **Ayers e colleghi**, pubblicato nel 2023 su *JAMA Internal Medicine*, ha rilevato che, in un forum pubblico, le risposte prodotte da una chatbot sono state giudicate **più empatiche e di qualità superiore** rispetto a quelle dei medici in quel contesto specifico.

Questo risultato non autorizza conclusioni semplicistiche, ma ci obbliga a pensare: una macchina può davvero **"sembrare" empatica** in modo convincente, almeno quando la relazione è ridotta a uno scambio testuale.

Ayers et al., 2023

JAMA Internal Medicine, 183(6), 589–596

Comparing physician and artificial intelligence chatbot responses to patient questions posted to a public social media forum.

Sembrare empatica vs. essere empatica

Una risposta può essere percepita come empatica senza che vi sia, in senso pieno, un'esperienza dell'empatia.

Imitare il linguaggio

La macchina può imitare il linguaggio della vicinanza, ma non **abitare la responsabilità della presenza**.

Formule rassicuranti

Può offrire formule rassicuranti, ma non **condividere davvero il peso della vulnerabilità**.

Utilizzo vs. delega

Usare una tecnologia significa servirsene come ausilio; **delegare** significa trasferire altrove ciò che richiederebbe presenza, responsabilità e discernimento umano. La differenza è sottile, ma essenziale.

Il rischio dell'inautenticità

Anche la letteratura più recente invita alla prudenza. **Seitz, nel 2024**, ha mostrato che le espressioni di empatia "esperienziale" inserite nei chatbot sanitari possono produrre un **effetto ambiguo**:

Da un lato

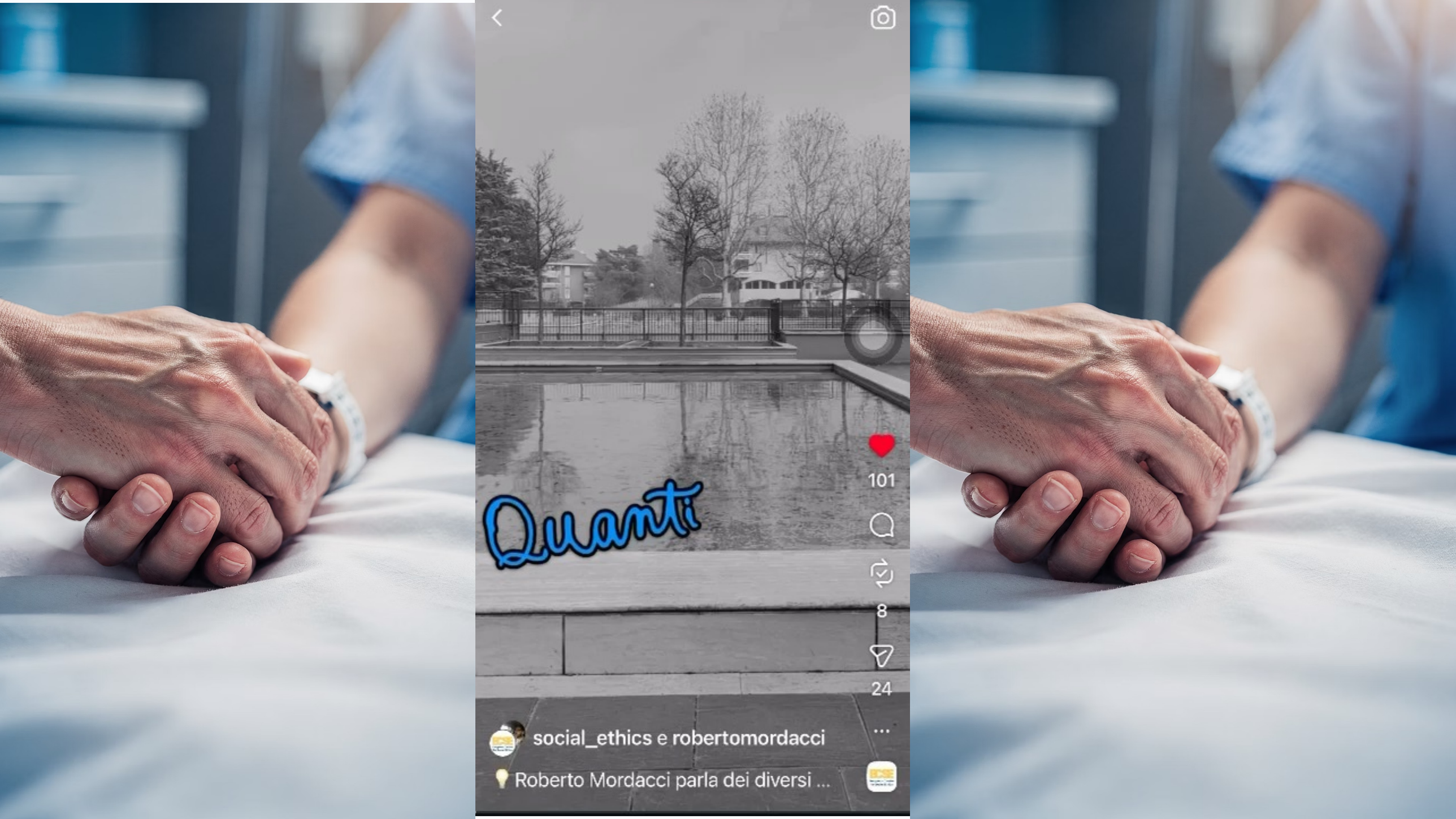
Aumentano il senso di **calore comunicativo**, rendendo l'interazione più accogliente e rassicurante per il paziente.

Dall'altro

Rischiano di apparire **inautentiche**. Quando la macchina si avvicina troppo al linguaggio dell'esperienza umana, può rivelare proprio ciò che le manca.

Questo suggerisce che il problema non sia semplicemente l'efficacia comunicativa, ma la **natura stessa del legame** che si costruisce.




Quanti
101
8
24
social_ethics e robertomordacci
Roberto Mordacci parla dei diversi ...

L'intelligenza umana secondo Mordacci

Per comprendere più a fondo questo limite, il riferimento a Roberto Mordacci è particolarmente interessante e appropriato. Il Prof. Mordacci ci ricorda che l'intelligenza umana non coincide con una sola abilità funzionale, ma si articola in forme diverse.

Intelligenza Teorica

Non è solo scientifica, ma anche **speculativa**, capace di interrogarsi sul senso. **Scientifica** si chiede come è fatto il mondo come funziona

Intelligenza Pratica

Valutativa, cerca lo scopo dunque capace di giudizio morale.**Tecnica** conoscere le teorie e leggi delle fisica..

Intelligenza delle Emozioni

Consente all'essere umano di accedere al mondo nella forma **incarnata dell'esperienza vissuta**.

In questa prospettiva, l'intelligenza artificiale può certamente essere molto potente sul piano scientifico e tecnico, ma incontra un **limite strutturale** quando entra nello spazio del giudizio morale, della coscienza e dell'esperienza affettiva autentica.

Gilligan e Tronto: la cura come responsabilità relazionale

I dati scientifici hanno bisogno di una chiave interpretativa. Qui entrano in gioco autori fondamentali.

Carol Gilligan

Ci ha insegnato che la vita morale non si esaurisce nell'applicazione di principi astratti, ma prende forma anche nell'**ascolto delle relazioni**, nella responsabilità verso la vulnerabilità concreta, nell'attenzione a chi rischia di non avere voce.

Joan Tronto

Ha mostrato che la cura è sempre **pratica situata**, risposta a un bisogno reale, assunzione di responsabilità.

Letti in questa luce, i risultati sull'empatia artificiale non ci autorizzano a concludere che la macchina "curi", ma ci costringono a chiederci se stiamo **confondendo una risposta ben costruita con una presenza autentica**.



Mortari: la cura come sapere pratico e riflessivo

> La cura non è una procedura né una semplice prestazione efficace, ma un sapere pratico e riflessivo, una postura di attenzione, una forma di pensiero che sa sostare accanto all'altro.

Luigina Mortari aiuta a compiere un passo ulteriore. Questo significa che la buona cura non dipende soltanto dall'esattezza dell'intervento, ma dalla **qualità della presenza** che lo accompagna.

Ciò che la macchina può fare

Una macchina può contribuire a migliorare processi e continuità.

Ciò che la macchina non può sostituire

Non può sostituire quella **postura interiore** per cui il professionista si lascia interrogare dalla singolarità dell'altro e modula il proprio agire alla luce di ciò che conta davvero.

Byung-Chul Han: contro la relazione levigata

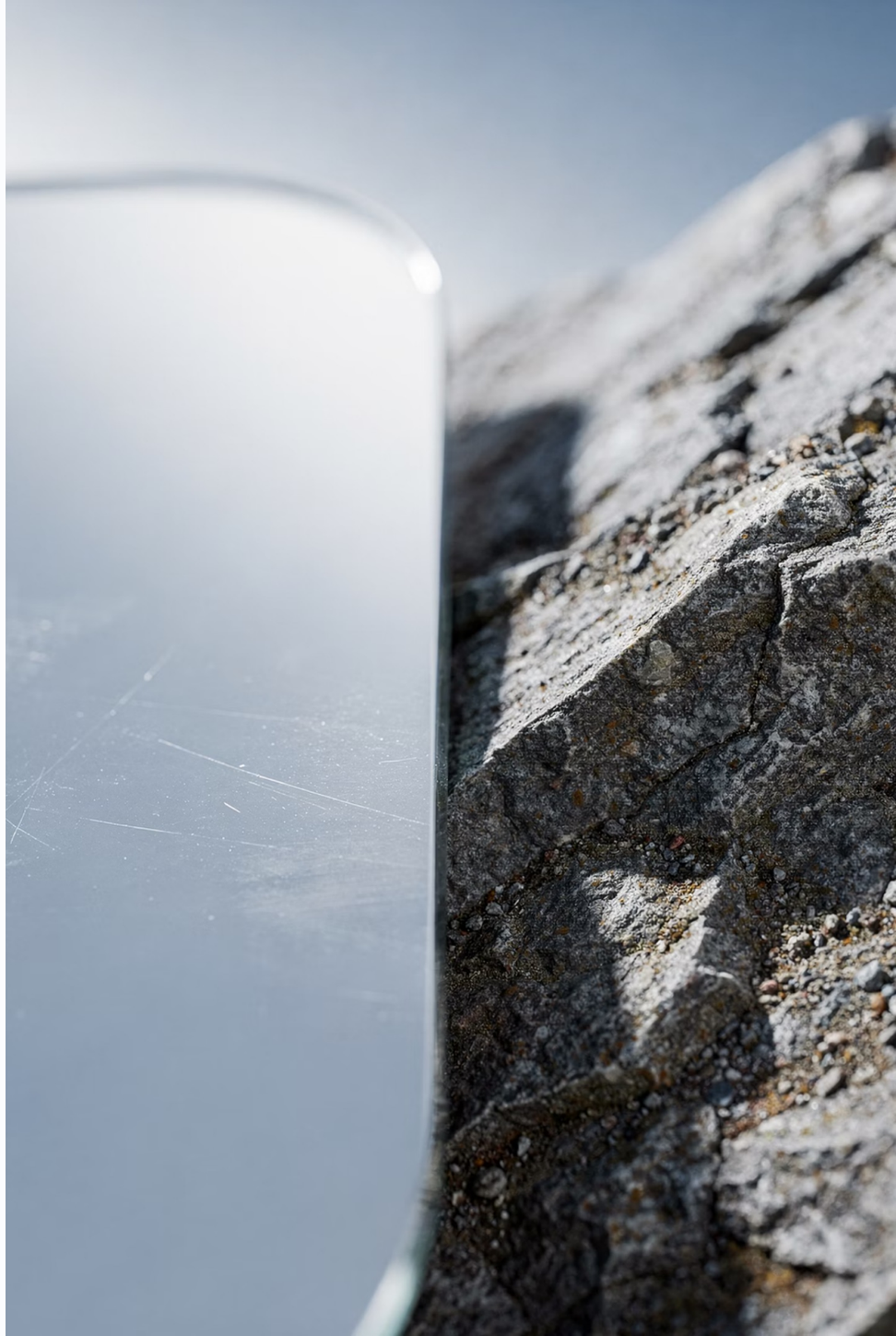
Byung-Chul Han, pur muovendosi su un piano più ampio, offre una chiave preziosa. La società digitale tende a preferire relazioni **lisce, prevedibili, senza attrito**. L'empatia artificiale può inserirsi facilmente in questa logica, offrendo una relazione stabile, sempre disponibile, apparentemente rassicurante.

La relazione artificiale

Stabile, sempre disponibile, apparentemente rassicurante. Senza esitazione, senza silenzio, senza limite.

La cura vera

Non è mai del tutto levigata. È fatta di **esitazione, silenzio, limite, fatica, tempo imperfetto**. La relazione umana resta inevitabilmente imperfetta, fatta di emozioni autentiche e parole talvolta incerte, e proprio questa imperfezione la rende vera.



Carofiglio: la gentilezza come forza

> La gentilezza non è ornamento comunicativo, ma forma esigente dell'intelligenza morale e relazionale.

In questo stesso spazio si colloca anche **Gianrico Carofiglio**. La sua idea della **gentilezza come forza** è particolarmente utile qui, perché impedisce di scambiare la gentilezza per una semplice morbidezza di tono.

Non coincide con il parlare bene

Nella pratica della cura, la gentilezza coincide con il **modo in cui una coscienza si pone davanti alla vulnerabilità dell'altro**.

Una parola decisiva

Diventa una parola decisiva anche nel confronto con l'intelligenza artificiale: perché **una risposta gentile non basta, se manca un soggetto capace di responsabilità**.



Mancuso: coscienza, compassione e responsabilità professionale

Vito Mancuso richiama il valore della vita interiore e della coscienza. La coscienza professionale, nella cura, non è un residuo privato o sentimentale, ma lo spazio in cui il professionista **valuta, si interroga, si lascia toccare** dalla situazione concreta e decide come stare davanti all'altro.

Compassione

Non è sentimentalismo: è **empatia in azione**, motivazione ad alleviare la sofferenza dell'altro.

Coscienza

È il luogo in cui questa motivazione viene **interrogata, orientata, responsabilmente assunta**.

Responsabilità professionale

Lo spazio in cui il professionista decide come stare davanti all'altro, con piena assunzione di sé.

L'infermiere come agente morale

> L'infermiere emerge davvero come agente morale: non semplicemente come professionista competente o utilizzatore di strumenti avanzati, ma come colui che tiene insieme conoscenza, giudizio, emozione, responsabilità e presenza.



Conoscenza

Competenza tecnica e scientifica aggiornata.



Emozione

Intelligenza affettiva e presenza autentica.



Giudizio

Capacità valutativa e discernimento morale.



Responsabilità

Assunzione piena del proprio ruolo davanti all'altro.

L'IA come alleata autentica: quando libera tempo per la cura

È qui che l'intelligenza artificiale può diventare un'**alleata autentica**: quando libera tempo, alleggerisce compiti ripetitivi, sostiene l'organizzazione, aiuta a ordinare informazioni e **restituisce spazio all'incontro umano**.



Se l'IA libera tempo per la cura, allora sostiene l'umano; se diventa il surrogato della presenza, rischia di **impoverire ciò che pretende di aiutare**.

La domanda decisiva: quale relazione vogliamo custodire?

> La domanda non è se una macchina possa simulare comportamenti empatici.
> La domanda è quale tipo di relazione vogliamo custodire nella pratica della cura.

Se la cura viene ridotta a…

- Trasmissione di informazioni
- Gestione di bisogni
- Risposta linguisticamente ben confezionata

…allora l'empatia artificiale potrà apparire **sufficiente**.

Se la cura resta…

- Incontro tra vulnerabilità
- Responsabilità autentica
- Presenza reale

…allora bisogna riconoscere che esiste uno **spazio umano irriducibile**.

Lo spazio umano irriducibile

È lo spazio dell'intelligenza speculativa, dell'intelligenza valutativa e dell'intelligenza delle emozioni. È lo spazio che diversi autori ci aiutano a nominare e difendere.

Mordacci

Ci aiuta a **nominare** le forme dell'intelligenza umana irriducibili all'artificiale.

Mortari

Riconosce la cura come **sapere pratico e riflessivo**.

Carofiglio

Illumina la gentilezza come **forza morale**, non ornamento.

Gilligan e Tronto

Ci insegnano a leggere la cura come **responsabilità relazionale**.

Han

Difende la relazione autentica dall'**appiattimento digitale**.

Mancuso

Riconduce tutto alla profondità della **coscienza**.

Uno spazio che non possiamo delegare

> È in questo spazio che la cura resta davvero umana. Ed è questo spazio che non possiamo permetterci di delegare.

La cura vera è fatta di esitazione, silenzio, limite, fatica, tempo imperfetto. La relazione umana resta inevitabilmente imperfetta, fatta di emozioni autentiche e parole talvolta incerte, e proprio questa imperfezione la rende vera.





La cura resta davvero umana

È in questo spazio — dell'intelligenza speculativa, valutativa e delle emozioni — che nessuna macchina può entrare al posto nostro.

Empatia, gentilezza e intelligenza delle emozioni: non sono optional della professione infermieristica. Sono il suo cuore irriducibile.

Riferimenti bibliografici

- **Ayers, J.W. et al.** (2023). Comparing physician and artificial intelligence chatbot responses to patient questions posted to a public social media forum. *JAMA Internal Medicine*, 183(6), 589–596.
- **Carofiglio, G.** (2020). *Della gentilezza e del coraggio. Breviario di politica e altre cose.* Milano: Feltrinelli.
- **Gilligan, C.** (1982). *In a Different Voice. Psychological Theory and Women's Development.* Cambridge, MA: Harvard University Press.
- **Han, B.-C.** (2023). *Le non cose. Come abbiamo smesso di vivere il reale.* Torino: Einaudi.
- **Jia, T. et al.** (2025). Artificial Empathy in Therapy and Healthcare: Advancements in Interpersonal Interaction Technologies. *Cyborg and Bionic Systems*, 6, 0473.
- **Mancuso, V.** (2021). *A proposito del senso della vita.* Milano: Garzanti.
- **Mordacci, R.** (2023). *Critica e utopia. Da Kant a Francoforte.* Roma: Castelvecchi.
- **Mortari, L.** (2015). *Filosofia della cura.* Milano: Raffaello Cortina Editore.
- **Seitz, L.** (2024). Artificial empathy in healthcare chatbots: Does it feel authentic? *Computers in Human Behavior: Artificial Humans*, 2, 100067.
- **Tronto, J.C.** (1993). *Moral Boundaries. A Political Argument for an Ethic of Care.* New York: Routledge.
- **World Health Organization.** (2025). *State of the World's Nursing 2025: Investing in education, jobs, leadership and service delivery.* Geneva: WHO.