
Il potere delle immagini nel servizio sociale

Uno studio sull'utilizzo degli strumenti grafico-visuali nella pratica professionale

Valentina Lilli Sorgente¹

Sommario

Le immagini sono da tempo utilizzate nella ricerca sociale, ma la loro adattabilità alla pratica professionale del servizio sociale è ancora poco esplorata. La ricerca presentata in questo contributo mira a indagare il ruolo delle immagini e degli strumenti grafico-visuali nel lavoro degli assistenti sociali della Società della Salute dell'Area Pratese. Lo studio, condotto con un approccio mixed methods, ha coinvolto oltre l'80% della popolazione professionale di riferimento attraverso un questionario online e, successivamente, otto assistenti sociali dell'area tutela minori tramite interviste semi-strutturate con stimoli visuali. I risultati evidenziano che gli assistenti sociali riconoscono nelle immagini un potenziale relazionale e comunicativo capace di facilitare l'espressione emotiva e la partecipazione, pur segnalando alcune perplessità e resistenze. L'uso del visuale appare associato a una migliore qualità del colloquio e a livelli più alti di empatia, favorendo una relazione professionale più collaborativa e meno asimmetrica.

Parole chiave

Tecniche visuali, servizio sociale, colloqui di servizio sociale, questionario online, intervista semi-strutturata.

¹ Assistente Sociale presso il Comune di Prato e dottoranda in Social Work and Personal Social Services presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano.

The power of images in social work

A study on the use of graphic and visual tools in professional practice

Valentina Lilli Sorgente¹

Abstract

Images have long been used in social research, but their adaptability to professional social service practice has yet to be fully explored. The research presented in this paper aims to investigate the role of images and graphic-visual tools in the work of social workers at the Prato Health and Social Care District. The study, conducted using a mixed methods approach, engaged more than 80% of the professional target population through an online questionnaire and, subsequently, eight social workers of child protection area through semi-structured interviews with visual stimuli. The results show that social workers recognize the relational and communicative potential of images to facilitate emotional expression and participation, while also reporting some concerns and resistance. The use of visuals appears to be associated with a better quality of conversation and higher levels of empathy, fostering a more collaborative and less asymmetrical professional relationship.

Keywords

Visual material, Social work, Social workers interview, Online questionnaire, Semi-structured interview.

¹ Assistente Sociale presso il Comune di Prato e dottoranda in Social Work and Personal Social Services presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano.

Introduzione

La società contemporanea si nutre di immagini e attraverso le immagini si autodefinisce. La crescente centralità del linguaggio visuale ha condotto numerosi ambiti disciplinari a interrogarsi sul ruolo delle immagini nei processi di produzione, mediazione e trasmissione della conoscenza. Le trasformazioni culturali, sociali e comunicative, indotte dalla cosiddetta *visual culture* (Pinotti e Somaini, 2016), sollecitano uno sforzo di ridefinizione degli strumenti epistemologici e operativi anche nelle professioni d'aiuto. In questo contesto, che già Bauman definiva *liquido* (Bauman, 2000), il servizio sociale è chiamato a riflettere criticamente sulle proprie modalità di ascolto, interpretazione e intervento, con particolare riferimento all'adeguatezza dei linguaggi utilizzati nei contesti relazionali e comunicativi, al fine di rispondere efficacemente alle nuove complessità sociali. Il servizio sociale si fonda, infatti, sulle relazioni e della relazione fa il suo primo e irrinunciabile strumento per l'*empowerment* dei singoli e delle comunità (Neve, 2008; Bartolomei e Passera, 2011; Folgheraiter, 2011). L'operatore sociale agisce *nelle e attraverso* le reti relazionali (Folgheraiter, 2018) e nel rapporto tra individuo e ambiente (Gui, 2004); ciò rende imprescindibile riflettere criticamente sulle proprie modalità di ascolto, interpretazione e intervento e sui linguaggi utilizzati nei contesti relazionali e d'aiuto. Nell'ambito delle scienze sociali, la riflessione sul potere delle immagini ha trovato ampio sviluppo nella sociologia visuale che ha consolidato nel tempo un corpus teorico-metodologico rilevante (Becker, 1974; Ferrarotti, 1974; Faccioli e Losacco, 2003; Margolis e Pauwels, 2011; Pink, 2020; Stagi e Queirolo Palmas, 2015). La letteratura evidenzia come l'utilizzo di materiali visuali — fotografie, disegni, video, oggetti simbolici — consenta l'accesso a livelli di significazione non immediatamente verbalizzabili, favorendo l'esplorazione di dimensioni affettive, narrative ed esperienziali spesso latenti o implicite (Harper, 1988; Clark-Ibáñez, 2007; Sinding, Warren e Paton, 2014; Banks, 2018). Anche nella ricerca di servizio sociale si è progressivamente diffuso l'impiego di metodologie visuali, soprattutto in contesti partecipativi con soggetti in condizione di vulnerabilità (Clark e Morriss, 2017; Rogers, 2017). Nonostante nello stesso lavoro sociale l'uso delle immagini non appaia affatto raro, si rileva una significativa assenza di riflessione sulla loro adattabilità e specificità. Gli studi che analizzano le caratteristiche e le potenzialità dei singoli strumenti visuali nella pratica professionale restano, infatti, marginali e localizzati (Hafford-Letchfield e Huss, 2017; Naleppa et al., 2022). Il presente contributo nasce da questa osservazione e intende offrire una riflessione teorico-empirica sull'uso delle immagini e degli strumenti grafico-visuali nella pratica del servizio sociale, con particolare riferimento ai colloqui professionali. L'articolo presenta i risultati di una ricerca condotta all'interno della Società della Salute (SdS) dell'Area Pratese, che ha coinvolto la quasi totalità degli assistenti sociali del territorio attraverso un ap-

proccio *mixed methods*, articolatosi in due fasi. Nella prima fase, un questionario online ha esplorato la diffusione e le modalità d'utilizzo degli strumenti visuali nel lavoro quotidiano; nella seconda fase, un ciclo di interviste semi-strutturate ha approfondito i significati metodologici, relazionali ed etici attribuiti dai professionisti a tali strumenti. La ricerca si è proposta di comprendere come gli assistenti sociali interpretino e utilizzino le immagini nei colloqui, quali effetti riconoscano all'impiego di strumenti grafico-visuali nella relazione d'aiuto e in che misura tali strumenti possano favorire processi partecipativi e trasformativi all'interno della pratica professionale, con un'attenzione specifica all'esperienza delle *Carte della Partecipazione*, che descriveremo a seguire.

L'uso delle immagini nella ricerca sociale e nella ricerca di servizio sociale

Per comprendere il potenziale delle immagini nel servizio sociale può risultare utile tracciare, almeno per grandi linee, l'evoluzione dell'uso delle immagini nelle scienze sociali. L'utilizzo delle immagini nella ricerca sociale affonda le sue radici nei primi decenni del '900 nell'esperienza della *Scuola di Chicago* che, con un approccio empirico e pragmatico, mirava a studiare problemi sociali concreti e a sviluppare possibili soluzioni pratiche per affrontarli. Molte ricerche dei sociologi di Chicago si servivano dell'osservazione diretta e della partecipazione attiva alla vita delle comunità osservate e utilizzavano la fotografia come mezzo per studiare e documentare la realtà sociale. Negli anni '20 la diffusione delle immagini nella ricerca sociologica ebbe una battuta d'arresto ma le immagini trovarono nuovo spazio nell'ambito del fotogiornalismo e nella tradizione documentaristica di alcuni fotografi come Lewis Hine e Jacob Riis, e nelle ricerche di stampo antropologico, come quelle di Margaret Mead e Gregory Bateson.

Negli anni '70, all'interno della cosiddetta *Nuova Scuola di Chicago*, il sociologo Howard Becker, per primo, sottolineò quanto le immagini potessero essere in grado di catturare alcuni aspetti di una situazione sociale non descrivibili con le parole. Nel 1981 nacque la International Visual Sociology Association (IVSA), un'organizzazione internazionale dedicata alla promozione della sociologia visuale come disciplina di ricerca con un proprio approccio metodologico, che ebbe tra i principali esponenti Douglas Harper, uno dei padri della sociologia visuale così come conosciuta oggi. Nello stesso periodo iniziò a prender forma una sociologia visuale italiana grazie al contributo di Franco Ferrarotti, che mise in luce come le immagini non fossero una semplice riproduzione della realtà, ma una costruzione sociale di senso (Ferrarotti, 1974).

L'interesse italiano verso il visuale è cresciuto gradualmente nel corso degli anni '90 con la nascita di vari centri studio, come ad esempio il Centro Studi e Ricerche di Sociologia Visuale di Trento e i laboratori di sociologia visuale di

Bologna e di Genova. A Patrizia Faccioli e Giuseppe Losacco si deve la prima definizione di sociologia visuale come disciplina autonoma e metodologia applicabile a tutti i campi disciplinari della sociologia (Faccioli e Losacco, 2003).

La letteratura distingue due principali modalità di utilizzo delle immagini nella ricerca: la ricerca *con* le immagini, in cui il ricercatore o i partecipanti producono materiali visivi a fini esplorativi o riflessivi, e la ricerca *sulle* immagini, incentrata sull'analisi di materiali preesistenti (Harper, 1988; Pauwels e Mannay, 2020). La ricerca *con* le immagini spazia tra tecniche quali la ricerca video-fotografica sul campo, l'intervista con foto-video stimolo, nota come *photo-video elicitation*, la produzione soggettiva di immagini, tra cui troviamo anche la particolare metodologia del *photovoice*, e la ri-fotografia (Conti, 2016). La ricerca *sulle* immagini, invece, si propone di indagare i significati sociali e culturali delle immagini e quindi il loro ruolo nella costruzione della realtà (Faccioli e Losacco, 2016) e comprende tecniche quali lo studio di archivi fotografici, di produzione televisiva, media, pubblicità e, ad oggi, sempre più dei social media, ma anche lo studio di album di famiglia e altre immagini auto-prodotte. L'intervista con le immagini, *photo-elicitation*, è tra le tecniche più adattabili e flessibili di ricerca con le immagini. Nell'intervista esse non fungono da semplice supporto ma diventano un vero e proprio ponte emotivo e cognitivo tra ricercatore e intervistato, favorendo la narrazione e riducendo eventuali barriere linguistico-culturali (Frisina, 2013). Non a caso, questa tecnica è stata ampiamente utilizzata in studi con bambini, persone scarsamente scolarizzate o di lingua straniera (Clark-Ibáñez, 2004). Negli ultimi anni, il rinnovato interesse per approcci partecipativi e interdisciplinari ha favorito lo sviluppo della *ricerca sociale creativa* (Giorgi, Pizzolati e Vacchelli, 2021) che, attraverso l'impiego di pratiche e linguaggi artistici, audiovisivi, materiali e musicali, propone un modo di fare ricerca *con* le persone anziché *su* di esse, evidenziando la centralità dei saperi esperienziali e della negoziazione condivisa dei significati.

L'uso delle immagini nella pratica professionale del servizio sociale

Nel servizio sociale contemporaneo, l'uso delle immagini sta assumendo un ruolo crescente quale strumento relazionale capace di facilitare l'emergere di vissuti, significati e narrazioni spesso difficilmente accessibili attraverso il solo registro verbale. Sebbene la parola resti il canale primario di comunicazione nel colloquio (Allegri, Palmieri e Zucca, 2017), l'introduzione di dispositivi grafico-visuali — come disegni, fotografie, carte, genogrammi, ecomappe e linee del tempo — consente di ridurre le asimmetrie relazionali e stimolare un coinvolgimento più autentico e partecipativo della persona (Tuggia e Zanon, 2017). Un caso di applicazione strutturata degli strumenti grafico-visuali è rappresentato

dal programma P.I.P.P.I., che ha inserito nei percorsi di accompagnamento alle famiglie l'uso di dispositivi come il triangolo del bisogno (o «Mondo del Bambino»), la linea del tempo e le ecomappe. Questi strumenti favoriscono una lettura condivisa e multidimensionale delle situazioni familiari e sostengono processi di valutazione partecipativa e trasformativa, valorizzando la voce di bambini e genitori nel percorso di accompagnamento (Milani, 2018; Serbati e Milani, 2013). Il triangolo è uno strumento che lascia molto spazio alla creatività e che, aiutando a indagare le tre aree relative a bambino, famiglia e ambiente, facilita l'assessment e la progettazione (Milani et al., 2015). La linea del tempo consente di visualizzare e organizzare graficamente gli eventi che il soggetto riconosce come significativi (Horwath, 2010), facilitando la raccolta delle storie di vita in uno spazio di ascolto aperto alla creatività e alla narrazione personale. L'ecomappa, detta anche mappa ecologica, è una rappresentazione grafica delle relazioni familiari e sociali di una persona (Hartman, 1995), che aiuta l'operatore a identificare reti rilevanti e attive. All'interno di questa cornice si colloca l'esperienza delle Carte della Partecipazione, sviluppate durante il Laboratorio Territoriale integrato Firenze-Prato come strumento per sostenere la partecipazione e la comunicazione nei colloqui tra assistenti sociali e famiglie. Le carte, trenta immagini accompagnate da brevi didascalie evocative, sono state co-costruite con i cittadini (LabT, 2021). Questo aspetto conferisce loro una forte legittimità etica e metodologica. La funzione principale è quella di favorire un dialogo centrato sull'esperienza del soggetto, stimolando una narrazione che, partendo dall'immagine, approdi alla costruzione condivisa di significati. Lo strumento è stato pensato per essere utilizzato in modo flessibile, sia con adulti che con bambini, in contesti individuali, familiari o di gruppo (LabT, 2021). Le Carte della Partecipazione, in qualche modo, vanno a collocarsi proprio nel solco delle sperimentazioni visuali e contribuiscono alla creazione di uno spazio in cui il servizio sociale possa farsi sempre più dialogico, generativo e relazionale. Il loro utilizzo invita il professionista a mettersi in ascolto attivo, a sospendere il giudizio e ad accompagnare la persona nel proprio percorso, sfruttando l'immagine come strumento di conoscenza, alleanza e cambiamento.

Il disegno della ricerca

Dopo aver delineato, per grandi linee, l'evoluzione storica dell'uso delle immagini nella sociologia, nella ricerca sociale e di servizio sociale, e averne evidenziato un impiego, ancora non sistemico ma emergente, nella pratica professionale, i paragrafi seguenti andranno a illustrare il disegno della ricerca condotta. Alla presentazione del disegno metodologico seguiranno la discussione dei risultati, le conclusioni e una breve riflessione sui limiti e sulle prospettive future della ricerca.

La domanda di ricerca

La ricerca muove dal riconoscimento di una lacuna nella letteratura riguardo all'uso delle immagini nella pratica professionale del servizio sociale, dove gli strumenti grafico-visuali sono risorse ancora poco esplorate. In continuità con gli assunti del *Relational Social Work* (Folgheraiter, 2011; 2018), lo studio ha inteso esplorare il potenziale trasformativo del visuale come mediatore comunicativo e relazionale. L'obiettivo dello studio è stato quello di approfondire le modalità attraverso cui gli assistenti sociali utilizzano le immagini nei colloqui professionali, i significati e gli effetti che attribuiscono a tali strumenti e il potenziale del linguaggio visuale nel promuovere processi partecipativi e trasformativi all'interno della relazione d'aiuto. La domanda di ricerca ha guidato l'indagine nei seguenti termini: quanto e come gli assistenti sociali utilizzano strumenti grafico-visuali nella pratica professionale e in che modo tali strumenti possono favorire processi partecipativi e trasformativi?

Un'attenzione specifica è stata rivolta all'esperienza delle Carte della Partecipazione, considerabili un dispositivo paradigmatico per analizzare il valore riflessivo e relazionale delle immagini nel lavoro sociale.

L'approccio metodologico

La ricerca è stata condotta secondo un approccio *mixed methods* articolato in due fasi sequenziali e complementari: una prima fase quantitativa di tipo esplorativo-descrittivo, basata su un questionario online, e una seconda fase qualitativa di approfondimento, fondata su interviste semi-strutturate con stimolo visuale. Tale impostazione ha consentito di combinare la rilevazione di tendenze generali sull'uso degli strumenti grafico-visuali con un'analisi approfondita delle pratiche e dei significati che gli assistenti sociali attribuiscono al loro impiego, soprattutto nei colloqui professionali, nell'ambito della tutela minorile.

Il contesto di ricerca e la popolazione di riferimento

Il campo di ricerca è stato rappresentato dalla Società della Salute dell'Area Pratese (SdS), consorzio pubblico che riunisce il Comune di Prato, sei comuni limitrofi e l'Azienda USL Toscana Centro, con una popolazione di circa 259.000 abitanti (dati al 2022). All'interno dell'SdS operavano, nel periodo di riferimento, 74 assistenti sociali, impegnati in differenti aree di intervento: tutela minori, inclusione e famiglie, disabilità, anziani, salute mentale, dipendenze, consultorio e ambito ospedaliero. La ricerca ha coinvolto l'intera popolazione professionale

della SdS nella prima fase quantitativa, mentre nella seconda fase qualitativa sono state selezionate, secondo criteri di convenienza e disponibilità, otto assistenti sociali appartenenti all'area tutela minori. Tre di esse sono state individuate come testimoni privilegiate in quanto coinvolte nella co-progettazione dello strumento delle Carte della Partecipazione. La scelta di circoscrivere l'approfondimento qualitativo all'area tutela minori è derivata dall'analisi dei risultati della prima fase esplorativa, che ha individuato proprio quest'area come la più aperta alla sperimentazione di strumenti grafico-visuali.

Gli strumenti e la raccolta dati

Nella prima fase di ricerca è stato utilizzato un questionario online auto-compilato, composto da 16 domande (di cui solo una aperta), finalizzato a rilevare la frequenza, le modalità e le opinioni degli assistenti sociali sull'uso delle immagini e delle Carte della Partecipazione. Il link al questionario è stato diffuso tramite e-mail, con l'autorizzazione dell'ente, raggiungendo 60 rispondenti su 74 assistenti sociali con un tasso di risposta dell'81%. La seconda fase qualitativa si è basata su interviste semi-strutturate della durata media di 50 minuti, condotte individualmente e in presenza con assistenti sociali dell'area tutela minori. La traccia di intervista, elaborata a partire dalla letteratura (Bichi, 2007; Clark-Ibáñez, 2004; Harper, 1988), prevedeva domande aperte e l'utilizzo di stimoli visivi, in particolare le Carte della Partecipazione, per facilitare la narrazione e promuovere un clima relazionale riflessivo e partecipato. Questo strumento ha permesso di esplorare non solo le pratiche di utilizzo degli strumenti visuali, ma anche le dimensioni emotive e simboliche che emergono durante il colloquio. Tutte le interviste sono state registrate previo consenso informato e successivamente trascritte integralmente. Sono state garantite la volontarietà della partecipazione, la tutela dei dati sensibili e, nella prima fase, l'anonimato; nella seconda fase, le intervistate hanno scelto volontariamente di non mantenere l'anonimato.

L'analisi dei dati

I dati quantitativi sono stati elaborati mediante analisi descrittiva con il software Microsoft Excel, al fine di rappresentare la distribuzione delle risposte e individuare tendenze generali sull'uso del visuale nel servizio sociale in questione. Le interviste sono state analizzate attraverso un'analisi tematica (Braun e Clarke, 2021), che ha permesso di identificare nuclei ricorrenti e trasversali nelle narrazioni delle partecipanti. L'elaborazione è avvenuta in tre fasi: lettura immersiva dei testi e identificazione di codici preliminari; aggregazione dei

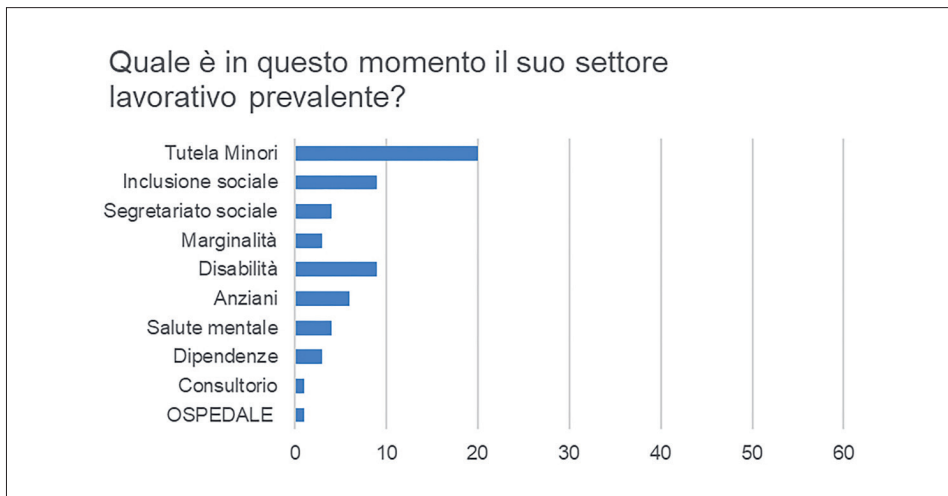
codici in categorie concettuali; costruzione di cinque macroaree tematiche che rappresentano i principali significati attribuiti all'uso delle immagini nella pratica professionale. L'integrazione dei risultati quantitativi e qualitativi ha consentito una visione articolata del fenomeno, offrendo evidenze sia sull'ampiezza dell'utilizzo degli strumenti visuali, sia sulla loro funzione relazionale e riflessiva nel colloquio di servizio sociale.

I risultati

L'uso delle immagini e di altri strumenti grafico visuali tra gli assistenti sociali della SdS dell'area Pratese, fase quantitativa

Hanno risposto al questionario 60 assistenti sociali su 74, pari all'81% del totale (figura 1). La maggioranza dei rispondenti si è dichiarata di genere femminile (94%), dato coerente con la composizione professionale del servizio sociale italiano. L'età media è risultata essere di 43 anni, con un'ampia distribuzione anagrafica: il 28% ha affermato di aver meno di 35 anni, il 52% tra 36 e 50, e il 20% oltre i 50. Rispetto all'esperienza professionale, il 67% ha dichiarato di lavorare da più di dieci anni, mentre il restante 33% riferisce di un'anzianità di servizio inferiore. La distribuzione per aree di intervento mostra una maggiore concentrazione nell'area tutela minori (42%), seguita da inclusione e famiglie (23%), anziani e disabilità (18%) e salute mentale e dipendenze (17%).

Figura 1



Distribuzione per area professionale.

I dati rilevati mostrano come l'utilizzo degli strumenti grafico-visuali sia ancora limitato seppur in espansione, infatti, circa la metà del campione dichiara di averne fatto uso almeno occasionalmente, mentre il 13% afferma di impiegarli frequentemente. Alcune aree di lavoro sono apparse più restie all'uso di immagini, infatti, nessun professionista del settore Dipendenze ha utilizzato le carte o altri strumenti visuali e nessuno dell'area Salute Mentale e Anziani ha utilizzato le carte.

L'Area Tutela Minori è risultata essere l'area che utilizza maggiormente le immagini: solo un professionista afferma di non averle mai utilizzate. Frequentemente il lavoro con le immagini è associato alle attività con ragazzi e bambini; pochi rispondenti lo associano a persone con disabilità, con dipendenza e con psicopatologia. Gli strumenti più diffusi risultano essere quelli già validati nel programma P.I.P.P.I. che gli operatori percepiscono come sicuri e riconosciuti dalla comunità professionale. Prevale un'opinione positiva in merito all'utilità delle immagini durante un colloquio: il 60% del campione ritiene tali supporti «molto utili» e il 38% «abbastanza utili». Nessuno tra i rispondenti considera le immagini «inutili».

Un dato di rilievo riguarda la conoscenza e l'uso delle Carte della Partecipazione: il 75% del campione dichiara di conoscerle e la metà di averle utilizzate almeno una volta. Dopo aver visionato lo strumento, quasi tutti gli operatori hanno espresso interesse a sperimentarlo, lasciando emergere una diffusa curiosità e apertura verso pratiche visuali partecipative. Questo dato può essere influenzato da un *bias* di desiderabilità sociale, infatti, pur essendo il questionario anonimo, il campione era di numero contenuto. In riferimento all'utilità dello strumento delle Carte della Partecipazione, 28 persone hanno dichiarato di ritenerlo «molto utile», 30 «abbastanza utile», solo 2 «poco utile». La maggior parte del campione lo ritiene particolarmente utile nel lavoro con ragazzi e bambini, meno con persone con psicopatologia, dipendenza o anziani. Il 75% del campione ha riferito di ritenere le Carte della Partecipazione adatte prevalentemente all'area Tutela Minori. L'analisi delle risposte all'unica domanda aperta ha evidenziato l'emersione di tre nuclei semantici principali: comunicazione e accessibilità, con l'immagine riconosciuta come strumento che supera barriere linguistiche e facilita l'espressione di vissuti complessi (Roose, 2013); evocazione emotiva, ovvero la capacità delle immagini di stimolare dimensioni affettive e simboliche (Frisina, 2013); partecipazione e co-costruzione, ossia il valore delle immagini come catalizzatori di dialogo e corresponsabilità (Conti, 2016).

Alcuni operatori hanno segnalato resistenze all'utilizzo di strumenti grafico-visuali dovute alla mancanza di formazione specifica, a una condizione di sovraccarico lavorativo e al timore di uscire da modalità operative tradizionali. Questi elementi suggeriscono che l'adozione del visuale richiede spazi di riflessione

e apprendimento collettivo piuttosto che un semplice trasferimento teorico-tecnico. La prima fase, in sintesi, ha permesso di delineare un quadro di cauta apertura verso l'uso degli strumenti visuali nel lavoro sociale e di individuare nell'area tutela minori il contesto privilegiato per il successivo lavoro di approfondimento qualitativo.

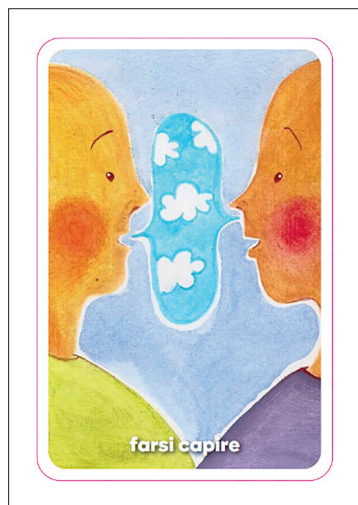
L'uso delle immagini e di altri strumenti grafico visuali tra le assistenti sociali dell'Area Tutela Minori della SdS dell'Area Pratese, fase qualitativa

La seconda fase, qualitativa, condotta attraverso otto interviste semi-strutturate con stimoli visuali, ha consentito di esplorare in profondità i significati attribuiti dalle assistenti sociali intervistate all'uso delle immagini nei colloqui professionali e, più in generale, nel lavoro sociale. Dall'analisi tematica delle informazioni raccolte (Braun e Clarke, 2021) sono emerse cinque macroaree interconnesse che vedremo a seguire.

Le immagini come mediatori comunicativi e narrativi

Tutte le interviste hanno avuto inizio con uno stimolo visuale. È stato chiesto alle intervistate di scegliere una delle Carte della Partecipazione che rappresentasse il significato da loro attribuito all'uso delle immagini nei colloqui (figura 2). La carta più scelta, da quattro partecipanti, è stata «*farsi capire*», raffigurante due sagome umane in comunicazione. Altre carte selezionate sono state «*avere lo stesso obiettivo*», «*accogliere*», «*dirsi le cose come stanno*» e «*collaborare*». Fin dalla fase iniziale è emersa una chiara valorizzazione del potenziale comunicativo ed empatico delle immagini. Le professioniste intervistate hanno attribuito alle immagini un ruolo chiave nella facilitazione della comunicazione e dell'espressione emotiva. Le immagini sono state descritte come strumenti capaci di sostenere la narrazione, evocare emozioni e superare barriere culturali e linguistiche. Una partecipante ha affermato: «Con la pratica professionale ho scoperto e ho avuto la possibilità di mettere in pratica anche dei modi diversi per fare un colloquio e in questo le immagini sono state la mia più grande scoperta, del tutto nuova, con una potenza infinita». Tutte le intervistate concordavano sulla capacità delle immagini di facilitare un accesso profondo ai vissuti della persona. Le reazioni emotive, descritte talvolta come inaspettate, spaziavano dalla gioia alla rabbia, fino alla tristezza e al senso di rassegnazione. Una professionista ha raccontato: «Una mamma spaventata, impaurita per un ennesimo cambio di assistente sociale con le carte mi ha aperto il suo cuore in tutti i sensi [...]. c'è stato modo di abbracciarla in modo figurato, in questo suo stato d'animo di rabbia e anche di un po' rassegnazione nei confronti del servizio».

Figura 2



Carta «farsi capire», Le Carte della Partecipazione.

Strumenti grafico-visuali nella pratica professionale

Lo strumento più utilizzato è risultato essere l'ecomappa, ritenuta semplice, immediata, adattabile e utile a tutte le fasi della presa in carico. Anche le Carte della Partecipazione sono risultate particolarmente apprezzate. Alcune intervistate hanno citato l'uso di strumenti come collage, puzzle, mosaici e cortometraggi; i disegni liberi sono apparsi particolarmente valorizzati nel lavoro con i minori in situazioni di conflittualità familiare. In alcuni casi, sono stati impiegati anche oggetti materiali per la rappresentazione simbolica di situazioni complesse. L'uso delle fotografie, seppur meno diffuso, è stato considerato utile in contesti sia individuali che di gruppo. La linea del tempo, sebbene apprezzata, sembra percepita come uno strumento più complesso e non sempre adatto. Alcune resistenze sono invece emerse rispetto al triangolo del bisogno a causa dei suoi lunghi tempi di compilazione, informazione in linea con quanto rilevato da Giorgi e colleghi sul dispendio temporale delle metodologie creative (Giorgi, Pizzolati e Vacchelli, 2021).

In gran parte delle interviste è emersa una maggior predisposizione all'uso di immagini e strumenti grafico-visuali con ragazzi e bambini; i minori sono stati individuati come target privilegiato in ben sette interviste su otto. Questo aspetto non è nuovo alla letteratura in materia sociologica, la stessa Marisol Clark-Ibáñez, ad esempio, ha utilizzato più volte nella sua carriera la tecnica della *photo-elicitation* con i bambini. Non sono mancate, però, tra le intervistate, esperienze

con genitori, nonni, e gruppi, sia di adulti che di adolescenti. In riferimento alla fase dei percorsi di accompagnamento più adatta all'utilizzo delle immagini, le intervistate sostengono non esista un momento specifico da prediligere ma che sia particolarmente indicato il loro uso nelle fasi di progettazione in un'ottica di corresponsabilità e partecipazione.

Ruoli, emozioni e potere: implicazioni relazionali e trasformative

L'uso delle immagini è stato descritto come particolarmente efficace sia nelle relazioni consolidate che nei momenti critici o di stallo. Una delle intervistate ha affermato: «Se abbiamo un momento di difficoltà, un evento critico, un qualcosa soprattutto che riguarda la relazione tra me e la persona, è la volta buona che dico 'Bene, giochiamo a carte scoperte, prendiamo proprio le carte e ce le diciamo tutte!'. L'efficacia è risultata particolarmente evidente nel lavoro relazionale con i bambini ma sono stati riportati anche casi significativi con adulti e famiglie. Una professionista ha raccontato: «Abbiamo usato il libro delle famiglie che la nonna si prendeva l'impegno di leggere tutte le sere al bambino [...]. Questa nonna andava con le immagini a dire al bambino che in alcune famiglie si vive con i genitori, in altre con i nonni». Tutte le partecipanti concordano sull'utilità dello strumento come mezzo per il riconoscimento dei diversi punti di vista e per la promozione di un protagonismo attivo: «Questo vuol dire dare potere alle famiglie. In realtà, se tu dai questa possibilità alle famiglie cedi un bel po' del tuo potere!». Le immagini sono dunque percepite, anche nel servizio sociale, come dispositivi che facilitano la corresponsabilità, ridistribuiscono il potere e contribuiscono alla costruzione di relazioni più paritarie (Banks, 2018). In numerose interviste è emerso che le immagini sono ritenute in grado di attivare reazioni emotive sia positive, che permettono una forte connessione emotiva e sinergie particolari, che negative, come rabbia, tristezza, disperazione, rammarico, sofferenza, imbarazzo. Le emozioni possono venir fuori anche in modo inaspettato; due intervistate hanno dichiarato di dare molta rilevanza a queste attivazioni emotive non previste, individuandole come un punto da cui partire per esercitare una riflessività condivisa.

Formazione, resistenze e comunità professionale

Un altro tema trasversale riguarda la formazione universitaria e la formazione continua. Le intervistate hanno evidenziato una carenza nei programmi universitari, considerati troppo legati a un'idea tradizionale e direttiva del colloquio. È ritenuta auspicabile una maggiore centralità delle università nella diffusione delle pratiche visuali, attraverso esperienze concrete anche durante i tirocini: «Per far propria una tecnica penso ci sia bisogno di esperienza, oltre che di curiosità e di

predisposizione ad accogliere la novità». È stato inoltre sollecitato un ruolo più attivo della comunità scientifica, dell'Ordine e del Consiglio Nazionale nella promozione di momenti formativi partecipativi e specifici. Alcune intervistate hanno riportato timori personali o attribuiti ai colleghi, legati alla possibilità che l'uso delle immagini possa destabilizzare l'assetto tradizionale del colloquio: «Si tratta di pensare di spiazzare un pochino la persona, di rompere questi schemi e... un po' fa paura». In alcune interviste sono emerse delle resistenze e dei timori in merito all'utilizzo di strumenti non convenzionali legati al fatto che questi potrebbero essere non riconosciuti dai vari enti e professionalità con cui si lavora a stretto contatto, rischiando di comportare un'invalidazione dell'azione professionale.

La genesi partecipata delle Carte della Partecipazione

Le Carte della Partecipazione sono descritte da tutte le testimoni privilegiate come esito di un processo realmente partecipato. Le immagini e le didascalie sulle carte sono state scelte insieme a famiglie e bambini, e questo ne ha rafforzato la legittimità: «Non sono strumenti calati dall'alto, ma nascono dall'esperienza condivisa». Le tre testimoni hanno inquadrato la genesi dello strumento come risposta a un bisogno emerso dalle stesse famiglie: «È proprio dalla loro voce che è venuta fuori l'esigenza di trovare un qualcosa che potesse rendere la qualità della relazione misurabile e migliorabile». Il coinvolgimento diretto delle famiglie nella progettazione è stato considerato da tutte essenziale. Nelle interviste sono emerse alcune raccomandazioni migliorative, tra cui l'adattamento linguistico delle carte con traduzione delle didascalie in altre lingue o la ristampa in formato tascabile. Significativa la testimonianza di una delle intervistate: «La mamma che ci ha aiutato a costruire la Carta dell'essere all'oscuro [...], aveva detto che nel rapporto con i servizi si sentiva cieca. [...] Nei colloqui successivi mi sono detta "Facciamola vedere!" ed è stato un momento bellissimo».

Discussione dei risultati

Dall'analisi complessiva dei dati raccolti tramite questionario emerge che, sebbene alcune aree di lavoro mostrino un atteggiamento positivo e propositivo, l'approccio agli strumenti grafico-visuali resta ancora di graduale e prudente apertura. Tuttavia, coloro che già utilizzano tali strumenti ne riconoscono una chiara e specifica utilità. L'impiego delle immagini risulta maggiore nell'area tutela minori, con la convinzione diffusa che il target più adatto a questa tipologia di strumenti e tecniche sia rappresentato da bambini, adolescenti e giovani. Emerge una reticenza a sperimentare sia le immagini che le Carte della Partecipazione in alcune aree di lavoro, in particolare: dipendenze, salute mentale e anziani.

Questa riluttanza all'impiego di materiali visuali con determinate categorie di persone ritenute meno adatte non trova conferma nella letteratura che evidenzia numerose esperienze di utilizzo di immagini nella ricerca sociale con soggetti con disabilità, patologia psichiatrica e anziani (Faccioli, 2007; Gariglio e Giangiulio, 2023; Giusti e Proietti, 1995; Cioni e Faccioli, 1986).

Un dato rilevante riguarda il fatto che, dopo aver preso visione delle Carte della Partecipazione, quasi la totalità del campione ha espresso interesse verso lo strumento; ciò potrebbe essere rappresentativo di una progressiva disponibilità a adottare nuove tecniche, strumenti e approcci in grado di arricchire e integrare la metodologia tradizionale. L'area maggiormente disponibile all'uso di una strumentistica grafico-visuale è risultata, in ogni caso, quella della tutela minori che, proprio per questa assunzione, è stata scelta come luogo privilegiato per una riflessione più specifica sugli aspetti connessi all'uso delle immagini o di altra strumentazione grafico-visuale e creativa all'interno del lavoro di servizio sociale.

Dalla lettura complessiva dei dati raccolti attraverso le interviste, emerge una generale buona predisposizione delle assistenti sociali intervistate all'utilizzo di strumenti grafico-visuali nei percorsi di accompagnamento alle famiglie, sia in momenti individuali, come i colloqui, che nei lavori di gruppo. Prevale l'idea che strumenti, immagini e metodologie creative possano contribuire a lasciar spazio alle competenze, alle qualità e al saper fare di ognuno. Tutti questi strumenti infatti, strutturati o meno, si fondano sui concetti di co-costruzione, cooperazione, partecipazione attiva. Sono strumenti che aiutano a entrare in relazione gli uni con gli altri in maniera empatica, a mediare il racconto attraverso l'adozione di un linguaggio universale che rende il messaggio immediato (Giorgi, Pizzolati e Vacchelli, 2021).

Dal presente lavoro emerge che nei colloqui con le immagini, così come nelle interviste con le immagini (Banks, 2018), la dimensione verbale si arricchisce di quella emotiva, del non verbale, della corporeità, permettendo l'accesso a piani più complessi e profondi. Il potere emotivo ed evocativo delle immagini ha la capacità di agire, direttamente o indirettamente, sul rapporto di fiducia tra professionista e cittadino generando un clima diverso, più disteso, meno asimmetrico, dove la narrazione stessa trova nuove vie conducendo a significati difficilmente esplorabili in situazioni standardizzate e rigide. Sul piano etico-deontologico emerge che l'uso di immagini e strumenti grafico-visuali nel lavoro sociale dà potere e voce alle persone, ponendo il controllo della propria storia di vita e del progetto di intervento nelle loro stesse mani (Folgheraiter, Pasini e Raineri, 2016). Questo assunto è direttamente correlabile a due principi cardine del servizio sociale professionale: l'autodeterminazione e l'empowerment (Bartolomei e Passera, 2011). La persona, infatti, deve sempre essere messa nella condizione di autodeterminarsi e le metodologie partecipative non possono che dare una mano in tal senso, agendo da facilitatrici (Serbati e Milani, 2013).

L'individuo deve essere sostenuto affinché si appropri, o riappropri, del suo potenziale e ciò passa necessariamente da un lavoro relazionale (Folgheraiter, Pasini e Raineri, 2016) che le immagini possono rendere più equilibrato e collaborativo. Partecipare in modo attivo e proattivo a un momento di fronteggiamento, come parte integrante della rete e non come soggetto che subisce passivamente, vedere che la propria voce non solo viene ascoltata, ma è al centro dell'intervento, aiuta la persona a sentirsi *in grado* (Folgheraiter, 2011). L'assunto alla base di questo *modus operandi* è, come emerso in diverse interviste, considerare la persona competente, esperta e portatrice di conoscenza (Milani, 2018) e, in questa direzione, sembra che le immagini possano essere di considerevole aiuto.

Conclusioni

Dalla ricerca emerge che le tecniche e i metodi visuali all'interno del servizio preso in esame non godono ancora di una strutturata diffusione. Il visuale, nelle sue diverse forme, inizia a contaminare il lavoro degli assistenti sociali andando a sollecitare la nascita di tecniche ibride e di fusione tra più discipline che fanno uso di parole e immagini, ma anche di corporeità e arte.

All'interno di questo scenario di intuizioni e possibilità, le Carte della Partecipazione rappresentano un primo passaggio importante, a cui è possibile dar seguito, per un motivo in particolare: è la prima volta che in Italia uno strumento grafico viene ideato e creato per lo specifico utilizzo nel servizio sociale, nella relazione tra assistente sociale e cittadino.

Nonostante alcune resistenze dovute principalmente a una scarsa conoscenza degli strumenti e al doversi destreggiare con essi spesso senza una specifica formazione in merito e con carichi di lavoro elevati, sono emersi molti aspetti positivi inerenti all'uso del visuale nel lavoro di servizio sociale. L'utilizzo di immagini e di strumenti grafico-visuali è stato associato a una migliore qualità della relazione, a un livello più alto di empatia e a una più elevata probabilità di accesso ai vissuti emotivi e relazionali della persona (Chapman et al., 2014), in un'ottima partecipativa e trasformativa. Il visuale può, e dovrebbe quindi, diventare sempre più un aspetto su cui investire per far sì che la professione cresca e si arricchisca di nuove tecniche e strumenti che possono andare a integrare le metodologie tradizionali, rinnovandole e ampliandone il potere.

Limiti della ricerca

La dimensione ridotta del campione qualitativo e la circoscrizione territoriale dell'indagine limitano la generalizzabilità dei risultati. Tuttavia, la ricerca ha

consentito di far emergere elementi di grande interesse teorico e pratico, che aprono nuove prospettive per la riflessione sul ruolo delle immagini nel servizio sociale contemporaneo.

Prospettive future

Il visuale è una delle nuove possibili sfide per il servizio sociale professionale. Nell'ottica di conoscere meglio il fenomeno e implementare le buone prassi potrebbe risultare utile indagare contesti più estesi, organizzare momenti di brainstorming tra assistenti sociali e sociologi visuali per favorire contaminazioni interdisciplinari, attivare gruppi di lavoro multiprofessionali e multilivello per produrre *Linee Guida* sull'uso di stimoli visuali nelle professioni d'aiuto, proporre training mono-professionali e occasioni formative specifiche. Potrebbe, inoltre, risultare particolarmente efficace la creazione di uno spazio virtuale liberamente accessibile per la divulgazione di strumenti e tecniche e per la condivisione di esperienze e buone prassi.

Bibliografia

- Allegrì E., Palmieri P. e Zucca F. (2017), *Il Colloquio nel servizio sociale. Nuova edizione*, Roma, Carocci.
- Banks M. (2018), *Using visual data in qualitative research*, Thousand Oaks, CA, Sage.
- Bartolomei A. e Passera A.L. (2011), *L'assistente sociale. Manuale di servizio sociale professionale*, Verona, Cierre.
- Bauman Z. (2000), *Modernità liquida*, Bari-Roma, Laterza.
- Becker H.S. (1974), *Photography and sociology*, «Studies in the anthropology of visual communication», vol. 1, n. 1, pp. 3-26.
- Bichi R. (2007), *La conduzione delle interviste nella ricerca sociale*, Roma, Carocci.
- Braun V. e Clarke V. (2021), *Thematic analysis: A practical guide*, Thousand Oaks, CA, Sage.
- Chapman M., Hall W., Colby R. e Sisler L. (2014), *How images work: An analysis of a visual intervention used to facilitate a difficult conversation and promote understanding*, «Qualitative Social Work», vol. 13, n. 4, pp. 456-476.
- Cioni L. e Faccioli P. (1986), *Vedesse, sembravo un leproso. Anziani: ipotesi sul nesso tra non autosufficienti e rete di relazioni*, Milano, FrancoAngeli.
- Clark A. e Morriss L. (2017), *The use of visual methodologies in social work research over the last decade: A narrative review and some questions for the future*, «Qualitative Social Work», vol. 16, n. 1, pp. 29-41.
- Clark-Ibáñez M. (2004), *Framing the social world with photo-elicitation interviews*, «American Behavioral Scientist», vol. 47n. 12, pp. 1507-1527.
- Clark-Ibáñez M. (2007), *Inner-city children in sharper focus: Sociology of childhood and photo elicitation interviews*. In G.C. Stanczak (a cura di), *Visual research methods: Image, society, and representation*, Thousand Oaks, CA, Sage, pp. 167-196.
- Conti U. (2016), *Lo spazio del visuale. Manuale di utilizzo dell'immagine nella ricerca sociale*, Roma, Armando Editore.

- Epstein I., Stevens B., McKeever P. e Baruchel S. (2006), Photo elicitation interview (PEI): Using photos to elicit children's perspectives. «International Journal of Qualitative Methods», vol. 5, n. 3, pp. 1-11.
- Faccioli P. (2007), *Punti di vista. Una proposta di valutazione del servizio handicap adulti*, «Salute e società», vol. 6, n. 2, pp. 99-118.
- Faccioli P. e Losacco G. (2003), *Manuale di sociologia visuale*, Milano, FrancoAngeli.
- Ferrarotti F. (1974), *Dal documento alla testimonianza. La fotografia nelle scienze sociali*, Napoli, Liguori.
- Folgheraiter F. (2011), *Fondamenti di metodologia relazionale. La logica sociale dell'aiuto*, Trento, Erickson.
- Folgheraiter F. (2018), *Manifesto del metodo RSW. Relational Social Work*, Trento, Erickson.
- Folgheraiter F. (2016), *Scritti scelti. Teoria e metodologia di social work*, Trento, Erickson.
- Frisina A. (2013), *Ricerca visuale e trasformazioni socio-culturali*, Milano, UTET.
- Gariglio L. e Giangiulio T. (2023), «La persona non è una mucca». *Una fotostimolo dialogica autoetnografica sull'esperienza della coercizione psichiatrica*, «Salute e Società», vol. 12, n. 2, pp. 54-67.
- Giorgi A., Pizzolati M. e Vacchelli E. (2021), *Metodi creativi per la ricerca sociale. Contesto, pratiche e strumenti*, Bologna, il Mulino.
- Giusti E. e Proietti M.C. (1995), *Fototerapia e diario clinico. Guida all'uso della fotografia e della scrittura in ambito psicoterapeutico*, Milano, FrancoAngeli.
- Gui L. (2004), *Le sfide teoriche del servizio sociale. I fondamenti scientifici di una disciplina*, Roma, Carocci.
- Hafford-Letchfield T. e Huss E. (2017), *Putting you in the picture: The use of visual imagery in social work supervision*, «European Journal of Social Work», vol. 21, n. 3, pp. 441-453.
- Harper D. (1988), *Visual sociology: Expanding sociological vision*, «The American Sociologist», vol. 19, n. 1, pp. 54-70.
- Hartman A. (1995), *Diagrammatic assessment of family relationships*, «Families in Society», vol. 76, n. 2, pp. 111-122.
- Horwath J. (2010), *The child's world: The comprehensive guide to assessing children in need*, London, Jessica Kingsley Publishers.
- LabT integrato di Firenze e Prato (2021), *Quaderno operativo. Carte della partecipazione*, Firenze, Istituto degli Innocenti.
- Margolis E. e Pauwels L. (a cura di) (2011), *The SAGE handbook of visual research methods*, London, Sage.
- Milani P. (2018), *Educazione e famiglie, ricerche e nuove pratiche per la genitorialità*, Roma, Carocci.
- Milani P., Ius M., Serbati S., Zanon O., Di Masi D. e Tuggia, M. (2015), *Il Quaderno di P.I.P.P.I.: Teorie, metodi e strumenti per l'implementazione del programma*, Padova, BeccoGiallo.
- Naleppa M.J., Hash K.M. e Rogers A.T. (2022), *Photography in social work and social change: Theory and applications for practice and research*, Oxford, Oxford University Press.
- Neve E. (2008), *Il servizio sociale. Fondamenti e cultura di una professione*, Roma, Carocci.
- Pauwels L. e Mannay D. (a cura di) (2020), *The SAGE handbook of visual research methods. Second edition*, London, Sage.
- Pink S. (2020), *A multisensory approach to visual methods*. In L. Pauwels e D. Mannay (a cura di), *The SAGE handbook of visual research methods. Second edition*, London, Sage, pp. 523-533.
- Pinotti A. e Somaini A. (2016), *Cultura visuale. Immagini, sguardi, media, dispositivi*, Torino, Einaudi.
- Rogers J. (2017), *Eco-maps and photo-elicitation: Reflections on the use of visual methods in social work research with children and young people*, «Journal of Applied Youth Studies», vol. 1, n. 4, pp. 59-74.
- Roose R. (2013), *From parental engagement to the engagement of social work services: Discussing reductionist and democratic forms of partnership with families*, «Child and Family Social Work», vol. 18, n. 4, pp. 449-457.
- Serbati S. e Milani P. (2013), *La tutela dei bambini. Teorie e strumenti di intervento con le famiglie vulnerabili*, Roma, Carocci.

- Sinding C., Warren R. e Paton C. (2014), *Social work and the arts: Images at the intersection*, «Qualitative Social Work», vol. 13, n. 2, pp. 187-202.
- Stagi L. e Queirolo Palmas L.G. (a cura di) (2015), *Fare sociologia visuale*, Genova, Professional Dreamers.
- Tuggia M. e Zanon O. (2017), *La partecipazione della famiglia al proprio percorso di accompagnamento: quali competenze per i professionisti dei servizi?*, «Rivista Italiana di Educazione Familiare», vol. 2, pp. 25-39.

