

PILLOLE SULLA SCRITTURA

Scrivere, raccontare e rappresentare
il lavoro sociale

01

PILLOLA N. 01

1/5

Perché raccontare il lavoro sociale

RAGIONI, SGUARDI E PAROLE
PER DARE VOCE ALLA PROFESSIONE



CINQUE RIFLESSIONI
SUL RAPPORTO TRA
SERVIZIO SOCIALE,
SCRITTURA E NARRAZIONE

PAOLO PAJER

ASSISTENTE SOCIALE E SCRITTORE

Perché raccontare il lavoro sociale

Ragioni, sguardi e parole per dare voce alla professione

di Paolo Pajer
Assistente Sociale e scrittore

Queste cinque *Pillole* nascono da una domanda semplice: perché il lavoro sociale viene raccontato così poco, e così spesso male?

La domanda nasce da una tesi di master, ma questi brevi testi non sono una tesi ridotta. Sono piuttosto un tentativo di portare alcune delle sue riflessioni fuori dall'università e dentro uno spazio più libero: quello della lettura.

Perché raccontare il lavoro sociale significa anche decidere come renderlo visibile, comprensibile e riconoscibile.

Una scelta linguistica.

In queste *Pillole* uso il genere maschile per riferirmi alla categoria degli Assistenti Sociali.

È una scelta consapevole, e anche un po' provocatoria. Ho scelto di non ricorrere a forme grafiche o linguistiche che, nel tentativo di rappresentare tutte, tutti e tutt*, finiscono per appesantire la lettura.

Preferisco usare l'italiano nella sua forma più semplice e tradizionale e lasciare che sia il contenuto a parlare della professione, delle persone e delle loro storie. E del mio sconfinato rispetto per il mondo femminile, che non relego a un problema di forma.

Non è una presa di posizione contro nessuno. È, semplicemente, la mia.

Pillole sulla scrittura

1 - Perché raccontare il lavoro sociale

Indice

- 1 - Perché abbiamo bisogno di raccontare il Servizio Sociale
- 2 - Un lavoro che esiste anche perché viene raccontato
- 3 - Che cosa succede quando non ci raccontiamo?
- 4 - Quando qualcun altro ci racconta al posto nostro
- 5 - Raccontare non significa semplificare
- 6 - Il Servizio Sociale ha bisogno di nuove parole
- 7 - Dalla relazione alla storia
- 8 - Raccontare il lavoro sociale significa raccontare le persone
- 9 - Abbiamo bisogno di raccontare meglio

Pillole sulla scrittura

1 - Perché raccontare il lavoro sociale

1 - Perché abbiamo bisogno di raccontare il Servizio Sociale

Il Servizio Sociale lavora ogni giorno con le persone, ma quanto sappiamo davvero raccontare quello che fa?

Ci sono professioni che non hanno bisogno di spiegarsi troppo. Discendono da principi sociologici legati ai concetti di *ruolo* e *aspettativa*.

Un medico visita, fa una diagnosi, prescrive una terapia. Un insegnante entra in classe e insegna. Un avvocato difende il proprio cliente. Un ingegnere calcola la quantità di acciaio e cemento da usare per la costruzione di un ponte. Un pizzaiolo prepara e cuoce le pizze.

E poi ci sono professioni che lavorano dentro una zona della realtà molto più difficile da raccontare senza inciampare in semplificazioni, generalizzazioni, categorizzazioni, qualunquismi vari.

Il Servizio Sociale è una di queste.

Ogni giorno incontra persone, famiglie e comunità alle prese con situazioni di fragilità, cambiamento, perdita, conflitto, disabilità, solitudine, povertà o difficoltà nelle relazioni. Osserva bisogni, costruisce progetti, mette in collegamento servizi e persone, cerca risorse e possibilità.

Molto di questo lavoro, però, rimane invisibile.

E ciò che rimane invisibile, prima o poi, rischia di diventare anche incomprensibile.

2 - Un lavoro che esiste anche perché viene raccontato

Raccontare il Servizio Sociale non significa fare pubblicità ai servizi.

Significa rendere comprensibile una parte importante della società che spesso rimane fuori dal dibattito pubblico.

La scrittura, nel lavoro sociale, ha naturalmente una funzione professionale molto concreta: conserva informazioni, permette di monitorare e verificare gli interventi, sostiene la programmazione, costruisce conoscenza e rende possibile il rapporto tra istituzioni.

Ma c'è una funzione ancora più ampia.

La scrittura permette al Servizio Sociale di esistere anche come realtà visibile e riconoscibile.

Se nessuno racconta ciò che accade nei servizi, ciò che viene osservato, ciò che viene imparato lavorando con le persone, una parte enorme della realtà sociale rimane senza parole. Senza la possibilità di immaginarlo.

La tesi *Servizio Sociale e Storytelling: la narrazione come nuovo linguaggio comunicativo* parte proprio da questa considerazione: la scrittura non è soltanto uno strumento tecnico, ma può diventare uno dei modi attraverso cui la professione costruisce e comunica la propria identità.

E questo riguarda non soltanto gli Assistenti Sociali.

Riguarda tutti noi cittadini.

Pillole sulla scrittura

1 - Perché raccontare il lavoro sociale

Perché i Servizi Sociali raccontano, in fondo, la società nel suo punto più delicato: quello in cui le persone incontrano i propri limiti e cercano, insieme ad altri, un modo per superarli.

3 - Che cosa succede quando non ci raccontiamo?

Succede che qualcun altro ci racconta al posto nostro.

4 - Quando qualcun altro ci racconta al posto nostro

Ed è qui che la questione diventa interessante.

L'immagine degli Assistenti Sociali e dei Servizi Sociali non nasce soltanto dall'esperienza diretta di chi li incontra. Viene costruita anche dai giornali, dalla televisione, dai social network, dalla narrativa, dal cinema e dalle rappresentazioni che circolano nella società.

Una professione che non racconta se stessa rischia quindi di essere raccontata soltanto attraverso i suoi casi più estremi.

Il bambino sottratto alla famiglia.

La persona che protesta contro il servizio.

La situazione di emergenza.

La tragedia.

La decisione difficile.

Sono tutte parti vere del lavoro sociale, ma sono soltanto una parte. A volte, per esigenze comunicative legate al mezzo (o altre ragioni), il tempo a disposizione per raccontare i fatti è estremamente breve, e allora arrivano le semplificazioni, le generalizzazioni, le categorizzazioni, i qualsiasi vari.

Manca tutto ciò che avviene prima e dopo.

Manca l'ascolto.

Manca la valutazione.

Manca il lavoro di équipe.

Manca il tentativo, spesso faticoso, di costruire una soluzione insieme alla persona.

Manca soprattutto la quotidianità.

Ed è proprio nella quotidianità che il Servizio Sociale svolge gran parte del proprio lavoro, che difficilmente viene raccontato per spazio, capacità, voglia o altro.

Pillole sulla scrittura

1 - Perché raccontare il lavoro sociale

5 - Raccontare non significa semplificare

C'è quell'equivoco da evitare.

Raccontare meglio il Servizio Sociale non significa trasformare problemi complessi in storie facili.

Al contrario.

La narrazione può aiutare a restituire complessità.

Un dato statistico può dirci quante persone vivono una determinata condizione.

Una relazione professionale può descrivere una situazione individuale.

Una norma può stabilire quali siano i diritti e le responsabilità.

Una storia può permetterci di comprendere che cosa significhi vivere quella condizione.

Sono differenze importanti.

Quando leggiamo una storia, non incontriamo soltanto un'informazione: incontriamo qualcuno.

Un volto.

Una voce.

Una scelta.

Una paura.

Una guerra.

La narrazione crea connessione perché permette al lettore di avvicinarsi a una realtà che, diversamente, potrebbe sembrargli lontana.

È uno dei motivi per cui lo storytelling è diventato uno strumento utilizzato in moltissimi ambiti della comunicazione. La ricerca da cui nascono queste *Pillole* dedica una parte importante proprio al potere della narrazione nel creare coinvolgimento, identificazione, comprensione dell'altro e costruzione dell'identità.

6 - Il Servizio Sociale ha bisogno di nuove parole

Forse il problema, allora, non è che il Servizio Sociale non abbia nulla da raccontare.

È quasi il contrario.

Ha troppo da raccontare e spesso non trova il linguaggio più efficace per farlo arrivare fuori dai propri confini.

Ha una enorme quantità di esperienza, conoscenza e osservazione della società.

Gli Assistenti Sociali vedono ogni giorno ciò che accade quando una famiglia perde il lavoro, quando una persona anziana rimane sola, quando una disabilità cambia gli equilibri familiari, quando un adolescente smette di andare a scuola, quando un genitore non riesce più a svolgere il proprio ruolo, quando una persona chiede aiuto dopo avere resistito per anni.

Pillole sulla scrittura

1 - Perché raccontare il lavoro sociale

Vedono anche ciò che funziona.

Una persona che torna a vivere autonomamente.

Un ragazzo che ricomincia a frequentare la scuola.

Una famiglia che trova un nuovo equilibrio.

Una persona che finalmente accetta di farsi aiutare.

Sono storie che raramente diventano notizia.

Eppure sono esattamente il materiale attraverso cui una comunità può capire che cosa fanno davvero i Servizi Sociali.

7 - Dalla relazione alla storia

Questo non significa, naturalmente, che una relazione professionale debba diventare un racconto letterario.

La documentazione professionale deve mantenere le proprie caratteristiche, le proprie responsabilità e le proprie garanzie.

Ma accanto alla scrittura tecnica può esistere una diversa forma di comunicazione.

Una scrittura capace di utilizzare esempi, situazioni, persone, contesti e storie per rendere comprensibili concetti che altrimenti rischiano di rimanere confinati dentro un linguaggio specialistico.

È qui che storytelling e scrittura professionale possono incontrarsi.

La mia tesi sostiene proprio questa possibilità: utilizzare elementi narrativi nella costruzione della comunicazione professionale può renderla più coinvolgente ed efficace e può aiutare a trasformare concetti complessi in qualcosa di più accessibile.

Non è un dettaglio stilistico.

È una questione professionale.

Perché se non comunicare significa lasciare spazio ai fantasmi, comunicare male ciò che facciamo significa anche rendere più difficile comprendere il valore del nostro lavoro.

8 - Raccontare il lavoro sociale significa raccontare le persone

Forse è questo il punto più importante.

Quando raccontiamo il Servizio Sociale non dovremmo avere come obiettivo principale quello di spiegare quanto siano bravi gli Assistenti Sociali.

Dovremmo raccontare le persone che attraversano i Servizi Sociali.

Le loro difficoltà.

Pillole sulla scrittura

1 - Perché raccontare il lavoro sociale

Le loro risorse.

Le loro contraddizioni.

La loro capacità di cambiare.

E insieme raccontare la fatica di chi lavora con loro.

Perché il lavoro sociale non consiste nel trovare rapidamente una soluzione per qualcun altro.

Molto più spesso consiste nel cercarla insieme, nel condividere qualcosa (tempo, soprattutto, il terreno perfetto dove fiorisce la relazione).

Questa è una delle ragioni per cui la narrazione può diventare un linguaggio particolarmente adatto al Servizio Sociale: permette di mostrare non soltanto il bisogno, ma anche la relazione che si costruisce intorno al bisogno.

E permette di restituire dignità a ciò che normalmente viene raccontato soltanto attraverso una categoria: anziano, disabile, minore, povero, famiglia fragile.

Dietro ogni categoria c'è una persona.

E ogni persona ha una storia.

9 - Abbiamo bisogno di raccontare meglio

Raccontare il Servizio Sociale, quindi, non significa abbellirlo.

Significa renderlo più visibile, più comprensibile e più umano.

Significa anche permettere alla professione di partecipare al dibattito pubblico sui grandi temi sociali, invece di intervenire soltanto quando un'emergenza esplode. Ricordiamoci l'art. 7 del Codice Deontologico: *L'assistente sociale riconosce il ruolo politico e sociale della professione e lo esercita agendo con o per conto della persona e delle comunità, entro i limiti dei principi etici della professione.*

La professione ha conoscenze, esperienze e uno sguardo privilegiato sulla società.

Deve trovare il modo di metterli a disposizione di tutti.

Per farlo servono dati, ricerca, formazione e linguaggio professionale.

Ma servono anche storie.

Perché una società può conoscere un problema attraverso i numeri.

Può comprenderne le dimensioni attraverso le statistiche.

Ma spesso è attraverso una storia che riesce finalmente a sentirlo.

E forse è proprio da qui che può cominciare una nuova comunicazione del Servizio Sociale: non dal tentativo di raccontare quanto sia importante, ma dalla capacità di raccontare ciò che vede ogni giorno.

- - - - -

Pillole sulla scrittura

1 - Perché raccontare il lavoro sociale

Per approfondire

Questi sono alcuni dei riferimenti che hanno accompagnato la riflessione da cui nascono le Pillole sulla scrittura. Non una bibliografia esaustiva, ma alcune letture da cui ripartire per continuare a ragionare.

Bini L., *Documentazione e Servizio Sociale*, Carocci Faber, Roma, 2003.

Per approfondire il rapporto tra scrittura, documentazione e lavoro professionale nel Servizio Sociale.

Dal Pra Ponticelli M. (a cura di), *Dizionario di Servizio Sociale*, Carocci, Roma, 2005.

Per ritrovare parole, concetti e riferimenti fondamentali della professione.

Gagliardi F., *Scrivere l'aiuto*, Zanichelli, Bologna, 2022.

Per entrare nel rapporto tra scrittura e relazione d'aiuto, a partire dalla pratica professionale.

Piantoni C. e altri, *Assistenti Sociali alla ribalta. Raccontare e raccontarsi*, FrancoAngeli, Milano, 2016.

Per guardare alla professione anche attraverso il modo in cui gli Assistenti Sociali raccontano se stessi e il proprio lavoro.

Smorti A., *Storytelling, perché non possiamo fare a meno delle storie*, Il Mulino, Bologna, 2022.

Per approfondire il ruolo delle storie nella costruzione di significati, identità e comprensione dell'esperienza.

Pillole sulla scrittura

1 - Perché raccontare il lavoro sociale

Per continuare a pensarci

Raccontare il lavoro sociale significa anche scegliere che cosa rendere visibile.

Ma prima ancora di raccontarlo, il lavoro sociale viene continuamente scritto.

Prova a chiederti:

Quanto del lavoro che svolgiamo rimane dentro le nostre relazioni, nei verbali, nelle annotazioni, nelle mail e nei progetti?

Che cosa raccontano, davvero, le parole che usiamo per descrivere le persone e le situazioni con cui lavoriamo?

Quanto una scrittura professionale può contribuire a rendere una persona più visibile o, al contrario, a nascondere?

Quando scriviamo, stiamo soltanto lasciando una traccia di ciò che è successo oppure stiamo anche costruendo il nostro modo di pensare quel lavoro?

E poi c'è un'altra domanda, apparentemente banale.

Gli Assistenti Sociali scrivono moltissimo: relazioni, valutazioni, progetti, verbali, registrazioni, comunicazioni. Ma che cosa significa, davvero, scrivere così tanto?

E perché lo facciamo?

La prossima Pillola parte da qui.

Pillole sulla scrittura

1 - Perché raccontare il lavoro sociale

Raccontare il lavoro sociale non significa aggiungere parole.

Significa fare in modo che qualcuno possa finalmente vedere ciò che c'è.

Questa è la Pillola 1 di 5.

Un dosaggio adeguato ne prevede la somministrazione di (almeno) una ogni 15 giorni:

(Questa)

02 — *Perché gli Assistenti Sociali scrivono così tanto*

03 — *Che cos'è lo storytelling e perché può servire ai Servizi Sociali*

04 — *Chi racconta gli Assistenti Sociali? E perché l'immagine della professione conta*

05 — *Si può raccontare il lavoro sociale attraverso un romanzo?*

Grazie dell'attenzione.

www.paolopajer.it

PILLOLE SULLA SCRITTURA

Cinque riflessioni sul rapporto tra Servizio Sociale, scrittura e narrazione.

di Paolo Pajer

01 - settembre 2026

Copyright © Paolo Pajer 2026. Tutti i diritti riservati.

*Queste riflessioni nascono dal lavoro di ricerca svolto per il Master di II livello in
Management dei Servizi Sociali, Università Niccolò Cusano, a.a. 2022/23.*

PILLOLE SULLA SCRITTURA

Cinque riflessioni sul rapporto tra
Servizio Sociale, scrittura e narrazione.

