

PILLOLE SULLA SCRITTURA

Scrivere, raccontare e rappresentare
il lavoro sociale

02

PILLOLA N. 02

2/5

Perché gli Assistenti Sociali scrivono così tanto

TRA BUROCRAZIA, RESPONSABILITÀ
E BISOGNO DI LASCIARE TRACCIA



CINQUE RIFLESSIONI
SUL RAPPORTO TRA
SERVIZIO SOCIALE,
SCRITTURA E NARRAZIONE

PAOLO PAJER

ASSISTENTE SOCIALE E SCRITTORE

Pillole sulla scrittura

2 - Perché gli Assistenti Sociali scrivono così tanto

Perché gli Assistenti Sociali scrivono così tanto

Tra burocrazia, responsabilità e bisogno di lasciare traccia

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

2 - Perché gli Assistenti Sociali scrivono così tanto

Indice

- 1 - Relazioni, verbali, annotazioni, progetti, comunicazioni
- 2 - Quanta scrittura c'è nel lavoro sociale?
- 3 - Scrivere non significa trascrivere
- 4 - Una frase può cambiare una situazione
- 5 - Perché allora è così difficile scrivere?
- 6 - Scrivere serve anche a pensare
- 7 - La scrittura crea un ponte fra pensiero e azione
- 8 - Il problema del linguaggio
- 9 - Dalla scrittura tecnica alla narrazione
- 10 - Scrivere, dunque, essere

Pillole sulla scrittura

2 - Perché gli Assistenti Sociali scrivono così tanto

1 - Relazioni, verbali, annotazioni, progetti, comunicazioni

La scrittura non è un pezzo burocratico del lavoro sociale: è uno degli strumenti attraverso cui quel lavoro prende forma.

Se conoscete un Assistente Sociale, prima o poi lo avete sentito dire: «Devo finire una relazione.»

È quasi una frase di servizio.

Come «devo fare una telefonata», «devo vedere una famiglia», «devo andare in riunione».

Solo che, spesso, quella relazione arriva dopo una giornata nella quale l'Assistente Sociale ha già parlato con persone, ascoltato problemi, incontrato colleghi, consultato documenti, preso decisioni, valutato possibilità.

E adesso deve scrivere tutto.

Non perché la scrittura sia un fastidio collaterale del lavoro.

Perché, nel Servizio Sociale, scrivere è lavorare.

2 - Quanta scrittura c'è nel lavoro sociale?

Molto più di quanto probabilmente immagini chi non conosce la professione.

Gli Assistenti Sociali scrivono relazioni per altri enti, lettere di convocazione, annotazioni sulla documentazione relativa alla propria attività, relazioni sull'attività del servizio, infinità di mail e molti altri documenti.

La comunicazione scritta è ancora una delle modalità principali attraverso cui le esperienze professionali vengono presentate e condivise.

E non si tratta soltanto di mettere per iscritto qualcosa che è già successo.

La scrittura accompagna praticamente tutto il processo di lavoro.

Prima si osserva.

Si ascolta.

Si raccolgono informazioni.

Si formulano ipotesi.

Si valutano possibilità.

Poi, spesso, si scrive.

E scrivendo si torna a guardare quello che è accaduto.

A volte ci si accorge che manca qualcosa.

A volte emerge una contraddizione.

A volte una situazione che sembrava chiara diventa improvvisamente molto meno chiara. Ovviamente può anche capitare il contrario.

Pillole sulla scrittura

2 - Perché gli Assistenti Sociali scrivono così tanto

Ed è proprio qui che la scrittura smette di essere semplice registrazione e diventa pensiero professionale, metodologia professionale.

3 - Scrivere non significa trascrivere

Questa è forse la prima cosa da capire.

L'Assistente Sociale non dovrebbe limitarsi a trasferire sulla pagina ciò che ha visto o ascoltato.

Deve scegliere.

Deve interpretare.

Deve stabilire che cosa è importante e che cosa non lo è.

Deve decidere quali informazioni servono al destinatario del documento e in quale ordine presentarle.

Deve trovare parole che siano sufficientemente precise senza diventare incomprensibili.

E deve farlo sapendo che quel documento avrà probabilmente un destinatario diverso da chi lo ha scritto.

Un collega. Un altro servizio. Un dirigente.

Un magistrato.

Un ente.

Un'équipe.

A volte la stessa persona della quale si sta parlando.

A volte passa molto tempo, prima che il destinatario, o un interlocutore diverso, legga quel documento.

La scrittura professionale è quindi un'azione comunicativa complessa: ogni testo nasce con un'intenzione, dentro una situazione concreta, e deve essere coerente, comprensibile, informativo e adeguato a chi lo riceverà.

Nella tesi, questi aspetti vengono individuati come alcuni degli elementi costitutivi di ogni testo scritto.

Non è poco.

E soprattutto non è neutro.

4 - Una frase può cambiare una situazione

Nei laboratori di scrittura professionale che ogni tanto conduco, mi piace mostrare questa semplice frase, composta da tre parole:

Grazia impossibile fucilarlo.

Ai partecipanti chiedo di posizionare nel mezzo una virgola a loro piacimento, evidenziando come la sorte dello sventurato cambi diametralmente a seconda di dove viene collocato il piccolo segno grafico.

Pillole sulla scrittura

2 - Perché gli Assistenti Sociali scrivono così tanto

A parte i giochini da laboratorio, nel lavoro quotidiano dell'Assistente Sociale la questione diventa (o meglio, resta) delicata.

Perché nel Servizio Sociale ciò che viene scritto può avere conseguenze concrete sulla vita delle persone.

Una relazione può contribuire alla valutazione di una situazione familiare.

Può accompagnare una proposta.

Può sostenere un progetto.

Può documentare un bisogno.

Può contribuire a una decisione che riguarda un minore, una persona anziana, una donna da proteggere, una persona con disabilità, una famiglia in difficoltà.

Per questo, nella tesi, ho scritto una cosa che continuo a considerare centrale: con la loro scrittura, gli Assistenti Sociali possono agevolare o rallentare, confondere o chiarire, accelerare o impantanare processi che riguardano persone in condizione di fragilità.

Una frase scritta male non è necessariamente soltanto una brutta frase.

Può produrre un equivoco.

Una parola scelta male può restituire un'immagine distorta di una persona.

Un documento troppo oscuro può rendere più difficile comprendere una situazione.

Un documento chiaro può invece aiutare chi lo riceve a capire rapidamente che cosa sta accadendo e quali sono i problemi da affrontare.

Ecco perché scrivere bene, nel Servizio Sociale, non è un vezzo letterario.

È una responsabilità professionale.

5 - Perché allora è così difficile scrivere?

Perché l'Assistente Sociale scrive dovendo tenere insieme contemporaneamente un numero impressionante di elementi.

C'è innanzitutto una domanda: che cosa devo comunicare?

E subito dopo, altre domande: a chi lo devo comunicare? Chi altri leggerà il mio documento?

Che cosa voglio ottenere?

Ho tutti gli elementi che mi servono?

Poi arriva il tempo: quanto ne ho? Posso rileggere quello che ho scritto?

Posso correggere?

Posso fermarmi, correggere o ricominciare?

Poi c'è lo strumento: computer, carta, software, sistemi informativi.

Poi il linguaggio: quanto posso usare il linguaggio professionale?

Pillole sulla scrittura

2 - Perché gli Assistenti Sociali scrivono così tanto

Quanto devo tradurlo?

Quanto devo essere tecnico?

E poi ci sono la complessità del caso, la conoscenza del contesto, gli aspetti normativi, quelli etico-deontologici, i vincoli organizzativi e persino la condizione emotiva nella quale l'Assistente Sociale si trova mentre scrive.

Questa pluralità di vincoli è uno degli elementi che rendono particolarmente complessa la scrittura professionale.

Insomma: l'Assistente Sociale non scrive semplicemente un testo.

Scrive dentro una situazione.

E quella situazione entra inevitabilmente nel testo.

6 - Scrivere serve anche a pensare

C'è però un aspetto meno evidente e, forse, ancora più importante.

La scrittura non serve soltanto a comunicare agli altri ciò che abbiamo pensato.

Serve a capire meglio ciò che abbiamo pensato noi.

Quando un Assistente Sociale mette per iscritto una situazione, crea uno spazio nel quale può fermarsi e riorganizzare l'esperienza.

La scrittura consente di riflettere sul caso.

Aiuta a costruire un progetto.

Permette di conservare e recuperare informazioni.

Facilita la trasmissione delle informazioni.

Può sostenere e tutelare l'operatore nelle difficoltà organizzative ed emotive.

Permette al Servizio Sociale di mantenere nel tempo una memoria del proprio lavoro.

È un passaggio fondamentale, perché il lavoro sociale rischia continuamente di essere divorato dall'urgenza.

Una persona arriva.

Un telefono squilla.

Un collega chiede una cosa.

C'è una riunione.

Un'altra emergenza.

Una mail importante.

Un'altra famiglia.

Pillole sulla scrittura

2 - Perché gli Assistenti Sociali scrivono così tanto

Un altro appuntamento.

Scrivere significa, almeno per un momento, fermare il movimento.

Mettere ordine.

Guardare.

Pensare.

E magari accorgersi che la realtà non è esattamente come sembrava mezz'ora prima.

Per questi motivi l'attività e il tempo dello scrivere devono essere protetti come, e forse più, quelli delle relazioni, dei colloqui, delle riunioni.

7 - La scrittura crea un ponte fra pensiero e azione

Il Servizio Sociale è una professione profondamente pratica: si incontrano persone, si fanno colloqui.

Si costruiscono progetti.

Si attivano risorse.

Si prendono decisioni.

Ma una professione non cresce soltanto facendo.

Deve anche interrogarsi su ciò che fa.

La tesi riprende qui il concetto di *professionista riflessivo* di Donald Schön: la scrittura permette di rielaborare l'esperienza e di collegare teoria e pratica, evitando che le tecniche vengano applicate senza una comprensione critica dei loro presupposti.

È una circolarità interessante: esperienza → riflessione → scrittura → nuova comprensione → nuova azione.

La scrittura, quindi, non arriva necessariamente dopo il lavoro.

In molti casi è uno dei luoghi nei quali il lavoro vive e continua.

E poi c'è una cosa che spesso dimentichiamo: chi scrive racconta anche se stesso.

Ogni documento dice qualcosa della persona che lo ha scritto.

Non soltanto attraverso ciò che racconta, ma attraverso *come* lo racconta.

Una scrittura piena di tecnicismi può dire qualcosa. Una scrittura precisa e asciutta può dire qualcosa.

Una relazione nella quale la persona scompare dietro la categoria professionale dice qualcosa.

Un documento nel quale la persona mantiene un nome, una storia e una complessità dice qualcos'altro.

Ma anche un foglio scompaginato, macchiato, strappato, racconta qualcosa (qualcuno l'ha definita *scrittura non verbale*).

Il modo di pensare, produrre e conservare la documentazione è significativo anche del modo in cui l'Assistente Sociale vive la propria identità professionale.

Pillole sulla scrittura

2 - Perché gli Assistenti Sociali scrivono così tanto

La scrittura è contemporaneamente strumento metodologico, garanzia dei diritti di cittadinanza, attività creativa e sintesi di aspetti linguistici, deontologici, emotivi e relazionali.

Per questo *scriviamo come siamo*.

O almeno, una parte di noi finisce inevitabilmente sulla pagina.

8 - Il problema del linguaggio

E qui arriviamo a un'altra questione che riguarda direttamente la qualità del lavoro.

Gli Assistenti Sociali scrivono per persone che spesso non parlano il loro stesso linguaggio professionale.

Eppure il linguaggio dei servizi tende naturalmente a costruire parole proprie, un linguaggio tecnico.

È comprensibile: ogni professione sviluppa tecnicismi, abbreviazioni, categorie e formule che permettono agli addetti ai lavori di comunicare rapidamente.

Il problema nasce quando quella lingua esce dal suo ambiente e diventa incomprensibile per chi dovrebbe ricevere il messaggio.

Una scrittura può essere formalmente corretta e contemporaneamente fallire il proprio scopo comunicativo.

Essere professionali non significa necessariamente essere complicati.

A volte significa esattamente il contrario: essere capaci di dire una cosa difficile in modo comprensibile.

9 - Dalla scrittura tecnica alla narrazione

A questo punto possiamo fare un passo ulteriore.

Se la scrittura è già uno strumento fondamentale per il lavoro sociale, possiamo chiederci se sia possibile scrivere meglio anche attraverso le tecniche della narrazione.

La risposta che emerge dalla mia ricerca è: sì.

Storytelling e scrittura professionale possono essere considerate due facce della stessa medaglia: utilizzare storie, esempi, personaggi e situazioni può rendere concetti complessi più accessibili e una comunicazione professionale più coinvolgente ed efficace.

Non significa trasformare una relazione professionale in un romanzo.

Significa imparare a comunicare meglio.

Significa capire che, qualche volta, una situazione raccontata attraverso un esempio concreto può essere più comprensibile di una pagina di definizioni.

Significa ricordarsi che dall'altra parte del documento c'è qualcuno che deve capire.

E che scrivere per essere capiti è molto più difficile che scrivere per dimostrare di sapere.

Pillole sulla scrittura

2 - Perché gli Assistenti Sociali scrivono così tanto

10 - Scrivere, dunque, essere

Forse è questa la ragione per cui gli Assistenti Sociali scrivono così tanto.

Non perché la burocrazia abbia deciso di perseguirli personalmente. Non soltanto, almeno.

Scrivono perché il loro lavoro ha bisogno di memoria. Ha bisogno di comunicazione.

Ha bisogno di riflessione.

Ha bisogno di documentazione.

Ha bisogno di parole capaci di tenere insieme persone, professionisti, servizi e istituzioni.

E scrivono perché ciò che mettono sulla pagina può avere conseguenze reali.

Per chi lavora nel Servizio Sociale, imparare a scrivere meglio significa quindi qualcosa di più che imparare a scrivere meglio.

Significa pensare meglio il proprio lavoro.

Significa rendere più chiara la propria comunicazione.

Significa contribuire alla costruzione del sapere professionale.

E, soprattutto, significa assumersi la responsabilità delle parole quando quelle parole riguardano la vita di qualcun altro.

Perché una relazione può essere soltanto una relazione.

Oppure può diventare il luogo nel quale una persona viene finalmente raccontata con precisione, rispetto e dignità.

E non è affatto la stessa cosa.

- - - - -

Pillole sulla scrittura

2 - Perché gli Assistenti Sociali scrivono così tanto

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.

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

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

Merlini F., Bertotti T., *Scrivere nel lavoro sociale*, «Prospettive Sociali e Sanitarie», n. 2/2009.

Per approfondire la funzione della scrittura nella pratica quotidiana del lavoro sociale.

Riccucci M., *Scrivere per il Servizio Sociale*, Carocci Faber, Roma, 2009.

Un riferimento specifico sul rapporto tra scrittura, documentazione e pratica professionale.

Schön D., *Il professionista riflessivo. Per una nuova epistemologia della pratica professionale*, Dedalo, Bari, 1993.

Per il concetto di riflessività e per il rapporto tra esperienza, pensiero e azione professionale.

Pillole sulla scrittura

2 - Perché gli Assistenti Sociali scrivono così tanto

Per continuare a pensarci

Gli Assistenti Sociali scrivono moltissimo. Ma scrivere non significa soltanto lasciare una traccia di ciò che è accaduto.

Ogni volta che scriviamo scegliamo che cosa raccontare, che cosa lasciare fuori, quali parole utilizzare, che cosa mettere in evidenza e che cosa rendere meno visibile.

Prova a chiederti:

Quando scrivo una relazione, sto semplicemente riportando informazioni o sto anche interpretando una situazione?

Quanto tempo dedico a decidere *come* raccontare ciò che ho osservato?

Le parole che utilizzo aiutano davvero chi leggerà il documento a comprendere la situazione?

Che cosa succede quando il linguaggio professionale diventa più importante delle persone e delle loro storie?

E soprattutto: che cosa dice di me, come professionista, il modo in cui scrivo?

Forse è anche per questo che gli Assistenti Sociali scrivono così tanto.

Perché scrivere non serve soltanto a raccontare ciò che facciamo.

Serve anche a **pensare quello che facciamo.**

La prossima Pillola parte da una domanda ancora diversa: che cosa succede quando la scrittura professionale incontra la narrazione?

Pillole sulla scrittura

2 - Perché gli Assistenti Sociali scrivono così tanto

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 2 di 5.

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

01 — *Perché raccontare il lavoro sociale*

(Questa)

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

02 - 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.

