

PILLOLE SULLA SCRITTURA

Scrivere, raccontare e rappresentare
il lavoro sociale

04

PILLOLA N. 04

4/5

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

STEREOTIPI, RAPPRESENTAZIONI
E RESPONSABILITÀ NARRATIVA



CINQUE RIFLESSIONI
SUL RAPPORTO TRA
SERVIZIO SOCIALE,
SCRITTURA E NARRAZIONE

PAOLO PAJER

ASSISTENTE SOCIALE E SCRITTORE

Chi racconta gli Assistenti Sociali?

E perché l'immagine della professione conta

Stereotipi, rappresentazioni e responsabilità narrativa

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

4 – Chi racconta gli Assistenti Sociali? E perché l'immagine della professione conta

Indice

- 1 – Se una professione non racconta ciò che fa
- 2 – Le professioni hanno un'immagine pubblica
- 3 – Quando l'Assistente Sociale appare sui giornali
- 4 – Il caso fa più rumore del lavoro quotidiano
- 5 – La rappresentazione può diventare uno stereotipo
- 6 – Quando lo stereotipo diventa stigma
- 7 – Ma è colpa dei media?
- 8 – La professione che non racconta se stessa
- 9 – Raccontare non significa raccontare i casi
- 10 – La parola Assistente Sociale porta già una storia
- 11 – Una professione può cambiare la propria storia?
- 12 – La comunicazione è parte del lavoro professionale
- 13 – Raccontare bene è una competenza
- 14 – E se provassimo a cambiare il racconto?
- 15 – Chi racconta gli Assistenti Sociali?

Pillole sulla scrittura

4 – Chi racconta gli Assistenti Sociali? E perché l'immagine della professione conta

1 – Se una professione non racconta ciò che fa

Se una professione non racconta ciò che fa, qualcun altro finirà inevitabilmente per raccontarlo al suo posto. E non è detto che lo faccia bene.

Provate a fare un esperimento.

Dite a qualcuno: «Assistente Sociale».

Non aggiungete altro.

Aspettate.

Probabilmente arriverà una risposta.

Forse una storia.

Forse un'immagine.

Forse una persona che conosce direttamente i Servizi Sociali e ha avuto un'esperienza positiva o negativa.

Oppure, più semplicemente, comparirà nella mente qualcosa che arriva dalla televisione, dai giornali, dai social network, da un film, da una serie televisiva o da una notizia letta qualche tempo prima.

È interessante perché quella persona potrebbe non avere mai incontrato un Assistente Sociale.

Eppure un'immagine della professione ce l'ha.

Da dove arriva?

2 – Le professioni hanno un'immagine pubblica

Ogni professione viene raccontata.

Alcune lo fanno in modo consapevole e organizzato.

Altre vengono raccontate soprattutto dagli altri.

Il Servizio Sociale appartiene spesso alla seconda categoria.

La sua immagine pubblica si costruisce attraverso l'esperienza delle persone che incontrano i servizi, ma anche attraverso la rappresentazione che ne fanno i mezzi di comunicazione e la società.

La tesi da cui nasce questa riflessione parte proprio da qui: l'immagine dell'Assistente Sociale viene costruita attraverso una molteplicità di fonti, fra cui esperienza diretta, media, narrazioni collettive e rappresentazioni sociali.

Il problema non è che esista un'immagine.

Il problema è come viene costruita.

Pillole sulla scrittura

4 – Chi racconta gli Assistenti Sociali? E perché l'immagine della professione conta

3 – Quando l'Assistente Sociale appare sui giornali

C'è una caratteristica abbastanza evidente del racconto mediatico dei Servizi Sociali.

Spesso gli Assistenti Sociali diventano visibili quando qualcosa è andato storto.

Un bambino viene allontanato dalla famiglia.

Una persona muore dimenticata.

Una situazione di violenza diventa pubblica.

Un ragazzo finisce in una situazione drammatica.

Una famiglia protesta contro una decisione.

Un procedimento giudiziario coinvolge un servizio.

Sono situazioni reali e importanti.

Ed è ovvio che possano diventare notizia.

Ma c'è un problema.

Se l'unico momento nel quale una professione compare nello spazio pubblico è quello dell'emergenza, del dramma, l'emergenza e il dramma finiscono per diventare le immagini della professione.

La quotidianità scompare.

E con essa scompaiono migliaia di ore di lavoro fatto di ascolto, progettazione, accompagnamento, mediazione, prevenzione, collaborazione fra servizi e costruzione di opportunità.

4 – Il caso fa più rumore del lavoro quotidiano

Un Assistente Sociale può accompagnare una persona per mesi senza che questo produca una notizia.

Può lavorare con una famiglia affinché un bambino possa restare a casa.

Può costruire un progetto per permettere a una persona con disabilità di vivere con maggiore autonomia.

Può accompagnare un anziano nella ricerca di una soluzione abitativa.

Può lavorare con un adolescente prima che la sua difficoltà diventi un'emergenza.

Può contribuire a costruire una rete tra servizi diversi.

Niente di tutto questo, generalmente, fa notizia.

Il lavoro sociale ha quindi un problema strutturale di visibilità: molto di ciò che fa bene non è spettacolare.

E ciò che non è spettacolare fatica a entrare nel circuito della comunicazione pubblica.

Le attività degli Assistenti Sociali sono spesso poco conosciute dalla collettività e la professione rischia di essere rappresentata prevalentemente attraverso situazioni problematiche o conflittuali.

Pillole sulla scrittura

4 – Chi racconta gli Assistenti Sociali? E perché l'immagine della professione conta

5 – La rappresentazione può diventare uno stereotipo

Il problema diventa più serio quando alcune immagini si ripetono.

L'Assistente Sociale che porta via i bambini.

L'Assistente Sociale che controlla.

L'Assistente Sociale che decide.

L'Assistente Sociale che entra nelle famiglie per stabilire chi è un buon genitore e chi non lo è.

Sono rappresentazioni che possono avere una base in esperienze reali, ma che diventano distorte quando vengono trasformate nella descrizione generale della professione.

Una parte viene scambiata per il tutto.

Si chiama *generalizzazione*.

E così nasce lo stereotipo.

Il concetto di rappresentazione sociale spiega questo meccanismo: le idee condivise da un gruppo su una persona, una professione o un fenomeno influenzano il modo in cui quel fenomeno viene percepito e interpretato.

Una rappresentazione, quindi, non è semplicemente un'opinione.

Può diventare una lente attraverso cui interpretiamo ciò che accade.

6 – Quando lo stereotipo diventa stigma

Qui occorre fare un passo ulteriore.

Uno stereotipo può essere semplicemente una semplificazione.

Ma una rappresentazione negativa e ripetuta può produrre qualcosa di più.

Può diventare stigmatizzazione.

Una rappresentazione sociale negativa può contribuire alla costruzione di uno stigma professionale: la professione viene associata a caratteristiche negative e questo può influenzare il modo in cui viene percepita e persino il modo in cui gli stessi professionisti percepiscono il proprio ruolo.

È un processo interessante perché può diventare circolare.

La società costruisce un'immagine.

La professione la percepisce.

I professionisti possono cominciare a difendersi da quell'immagine.

E, nel tentativo di difendersi, finiscono magari per comunicare ancora meno.

Così il vuoto viene occupato nuovamente da qualcun altro.

Pillole sulla scrittura

4 – Chi racconta gli Assistenti Sociali? E perché l'immagine della professione conta

7 – Ma è colpa dei media?

No.

Sarebbe troppo facile.

I media fanno il loro lavoro: cercano ciò che è rilevante, nuovo, conflittuale, drammatico.

Una famiglia che ha trovato un equilibrio grazie a un progetto sociale difficilmente apre un telegiornale.

Un caso giudiziario che coinvolge i Servizi Sociali può farlo.

Il problema, quindi, non è semplicemente chiedere ai giornalisti di raccontare meglio la professione.

È anche chiedersi: che cosa stiamo facendo noi per rendere raccontabile il nostro lavoro?

Perché se l'unico materiale che arriva nello spazio pubblico sono le situazioni di crisi, è difficile costruire un'immagine diversa.

8 – La professione che non racconta se stessa

Qui ritorna il tema della narrazione.

La tesi propone un ragionamento molto semplice: se gli Assistenti Sociali non raccontano il proprio lavoro, lasciano che siano altri a farlo.

Non significa che ogni Assistente Sociale debba diventare un comunicatore.

E non significa nemmeno che ogni situazione professionale debba essere raccontata pubblicamente.

Significa riconoscere che la comunicazione fa parte della responsabilità professionale.

Se il Servizio Sociale produce conoscenza sulla società, quella conoscenza può essere condivisa.

Se vede fenomeni che altri ancora non vedono, può contribuire a descriverli.

Se sperimenta soluzioni, può raccontare che cosa ha funzionato.

Se incontra quotidianamente persone che vivono situazioni di fragilità, può contribuire a restituire complessità a quelle esperienze.

Non per celebrarsi.

Per farsi comprendere.

9 – Raccontare non significa raccontare i casi

Questo punto è fondamentale.

Quando parliamo di comunicazione del Servizio Sociale non stiamo dicendo che dobbiamo pubblicare storie personali, fotografie o dettagli delle persone incontrate nei servizi.

Anzi.

Pillole sulla scrittura

4 – Chi racconta gli Assistenti Sociali? E perché l'immagine della professione conta

La tutela della privacy e della dignità delle persone viene prima di qualsiasi esigenza comunicativa.

Il Servizio Sociale può raccontare il proprio lavoro senza esporre chi quel lavoro lo riceve.

Può parlare dei problemi sociali.

Può spiegare come funzionano i servizi.

Può raccontare progetti ed esperienze in forma anonima e rispettosa.

Può utilizzare dati.

Può raccontare ciò che ha imparato.

Può persino usare storie costruite o composite, quando servono a spiegare una situazione senza rendere riconoscibile una persona reale.

La narrazione professionale, quindi, non deve trasformare la fragilità in spettacolo.

Deve fare esattamente il contrario: restituire dignità alla complessità.

10 – La parola Assistente Sociale porta già una storia

Questo è un aspetto che spesso sottovalutiamo.

Le parole non arrivano mai completamente vuote.

Quando diciamo *Assistente Sociale*, l'interlocutore non riceve soltanto una definizione professionale.

Riceve anche tutto ciò che quella parola ha accumulato nel tempo.

Esperienze personali.

Racconti familiari.

Notizie.

Film.

Serie televisive.

Commenti sui social.

Discussioni politiche.

Pregiudizi.

Paure.

Aspettative.

È quello che la tesi definisce, in sostanza, un immaginario collettivo attorno alla professione.

E cambiare un immaginario non è semplice.

Ma non raccontarlo significa lasciarlo immutato.

Pillole sulla scrittura

4 – Chi racconta gli Assistenti Sociali? E perché l'immagine della professione conta

11 – Una professione può cambiare la propria storia?

Sì.

Ma non attraverso una campagna pubblicitaria.

Non basta dire che gli Assistenti Sociali sono bravi.

E nemmeno pubblicare fotografie sorridenti accanto a qualche frase motivazionale.

La reputazione non si costruisce dicendo chi vorremmo essere.

Si costruisce mostrando che cosa facciamo.

Raccontando la complessità del lavoro.

Spiegando le decisioni difficili; mostrando i percorsi, non soltanto gli esiti.

Parlando dei problemi sociali senza trasformarli in emergenze spettacolari.

Dando spazio alla competenza professionale.

E, soprattutto, permettendo alle persone di capire che cosa succede davvero quando entrano in contatto con un Servizio Sociale.

È una differenza importante.

Non dobbiamo raccontarci meglio per apparire migliori.

Dobbiamo raccontarci meglio perché le persone possano capire meglio.

12 – La comunicazione è parte del lavoro professionale

Forse questo è il punto sul quale vale la pena insistere.

Per molto tempo la comunicazione è stata considerata qualcosa di esterno e non inerente al lavoro dell'Assistente Sociale.

Prima si lavora. Poi, eventualmente, si comunica.

Ma se comunicare significa rendere comprensibile ciò che facciamo, allora la distinzione diventa meno netta.

Scrivere una relazione è comunicare.

Spiegare a una famiglia un progetto è comunicare.

Presentare un servizio è comunicare.

Raccontare alla comunità un problema sociale è comunicare.

Parlare pubblicamente del proprio lavoro è comunicare.

La tesi propone proprio un'evoluzione verso una professione capace di riconoscere la narrazione come parte della propria identità e della propria comunicazione.

E questo richiede anche nuove competenze.

Pillole sulla scrittura

4 – Chi racconta gli Assistenti Sociali? E perché l'immagine della professione conta

13 – Raccontare bene è una competenza

Saper raccontare non significa essere scrittori.

Significa saper scegliere.

Che cosa è importante?

Che cosa posso dire?

Come posso dirlo?

A chi mi rivolgo?

Quale effetto potrebbe produrre quello che sto dicendo?

Quali parole possono chiarire e quali possono creare equivoci?

Sono domande molto vicine a quelle che un Assistente Sociale si pone continuamente nel proprio lavoro.

Forse è proprio questo il punto.

La narrazione non è estranea alla professione. È una forma diversa di utilizzare competenze che il Servizio Sociale possiede già: ascoltare, osservare, interpretare, dare significato, mettere in relazione.

Ma c'è qualcosa di più: ogni volta che raccontiamo scegliamo anche che cosa lasciare fuori.

Non possiamo raccontare tutto. Ogni racconto seleziona alcuni elementi e ne lascia altri sullo sfondo. Possiamo dare spazio alla difficoltà oppure alla risorsa. Possiamo descrivere una persona attraverso il suo problema oppure attraverso il percorso che sta cercando di compiere.

Anche quando non ne siamo consapevoli, stiamo costruendo una rappresentazione.

Per questo raccontare bene non è soltanto una questione di stile.

È una questione di responsabilità.

E forse proprio per questo dovrebbe essere considerata una competenza professionale.

14 – E se provassimo a cambiare il racconto?

Non possiamo impedire ai media di raccontare i casi problematici.

Non possiamo controllare ciò che le persone pensano.

Non possiamo decidere quali immagini circoleranno sui social.

Possiamo però fare una cosa: possiamo aumentare le storie disponibili.

Accanto al caso drammatico, raccontare la quotidianità.

Accanto all'emergenza, raccontare la prevenzione.

Accanto alla decisione difficile, raccontare il percorso che l'ha preceduta.

Accanto al problema, raccontare le risorse.

Accanto al fallimento, raccontare ciò che ha funzionato.

Pillole sulla scrittura

4 – Chi racconta gli Assistenti Sociali? E perché l'immagine della professione conta

Non per nascondere le difficoltà.

Per impedire che una parte diventi il tutto.

E questo significa anche accettare che il racconto della professione non sarà mai completamente positivo.

Ci saranno errori. Ci saranno conflitti.

Ci saranno decisioni contestate.

Ci saranno interventi che non funzioneranno.

Ci saranno persone che usciranno dai servizi insoddisfatte.

Raccontare meglio non significa cancellare tutto questo.

Significa mettere le singole storie dentro una storia più grande.

Una professione non diventa più credibile quando mostra soltanto i propri successi. Diventa più comprensibile quando riesce a mostrare anche la complessità delle decisioni, i dubbi, i limiti e le responsabilità che accompagnano il lavoro quotidiano.

Perché un'immagine più completa della professione non nasce dalla cancellazione delle storie negative.

Nasce dalla moltiplicazione delle storie.

15 – Chi racconta gli Assistenti Sociali?

La risposta, allora, è semplice: li raccontano i giornalisti.

Li raccontano i politici.

Li raccontano le persone che hanno incontrato i servizi.

Li raccontano i social network.

Li raccontano i film e le serie televisive.

Ma li raccontano anche gli stessi Assistenti Sociali.

La differenza è che solo gli ultimi possono raccontare dall'interno che cosa significa davvero fare questo lavoro.

Ma raccontare dall'interno non significa avere l'ultima parola.

Significa avere una responsabilità in più.

La responsabilità di non trasformare la professione in una pubblicità. Di non nascondere le difficoltà.

Di non utilizzare le persone e le loro fragilità come materiale narrativo.

Di non costruire un'immagine perfetta.

Significa provare a costruire un'immagine vera.

Un'immagine abbastanza ampia da contenere le difficoltà, gli errori, i conflitti, le responsabilità e anche tutto quel lavoro silenzioso che ogni giorno permette a molte persone di stare un po' meglio.

Pillole sulla scrittura

4 – Chi racconta gli Assistenti Sociali? E perché l'immagine della professione conta

Forse il punto non è nemmeno chiedersi quale immagine vogliamo dare della professione.

La domanda potrebbe essere un'altra: quale parte della professione stiamo lasciando che gli altri vedano?

Perché ciò che non viene raccontato tende a scomparire.

E ciò che scompare dallo sguardo degli altri, con il tempo, rischia di scomparire anche dall'immaginario collettivo.

Per questo raccontare il lavoro sociale non significa aggiungere parole.

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

Perché se non raccontiamo noi questa complessità, qualcuno continuerà a raccontare soltanto il pezzo che fa più rumore.

E il pezzo che fa più rumore, quasi mai, è tutta la storia.

- - - - -

Pillole sulla scrittura

4 – Chi racconta gli Assistenti Sociali? E perché l'immagine della professione conta

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.

Allegri E., *Le rappresentazioni dell'Assistente Sociale. Il lavoro sociale nel cinema e nella narrativa*, Carocci, Roma, 2006.

Per approfondire il modo in cui cinema e narrativa contribuiscono a costruire l'immagine della professione.

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

Per il rapporto tra documentazione, scrittura e pratica professionale.

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

Per un riferimento generale ai concetti e al linguaggio della professione.

Goffman E., *Stigma. L'identità negata*, Ombre Corte, Verona, 2003.

Per approfondire i meccanismi attraverso cui le rappresentazioni negative possono trasformarsi in stigma.

Moscovici S., *La psicoanalisi, la sua immagine e il suo pubblico*, **Il Mulino, Bologna, 1989.**

Per il concetto di rappresentazione sociale e per comprendere come si costruiscono e si diffondono immagini condivise.

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

Per riflettere sul rapporto tra identità professionale, comunicazione e rappresentazione degli Assistenti Sociali.

Pillole sulla scrittura

4 – Chi racconta gli Assistenti Sociali? E perché l'immagine della professione conta

Per continuare a pensarci

Abbiamo visto che l'immagine di una professione non nasce soltanto da ciò che fa, ma anche da come viene raccontata.

E quando una professione lascia che siano soprattutto gli altri a raccontarla, rischia di riconoscersi in un'immagine costruita da altri.

Prova a chiederti:

Quando penso all'immagine degli Assistenti Sociali, quali sono le prime rappresentazioni che mi vengono in mente?

Quanto contribuisco, nel mio lavoro quotidiano, a rendere visibile ciò che faccio e perché lo faccio?

Sto raccontando soltanto le situazioni problematiche oppure anche il lavoro quotidiano, le relazioni e le soluzioni che vengono costruite?

Come posso raccontare il lavoro sociale senza esporre le persone e senza trasformare la loro fragilità in una storia da consumare?

Quali parole, immagini o esempi potrei utilizzare per aiutare chi non conosce i Servizi Sociali a comprenderli meglio?

E soprattutto: se non siamo noi a contribuire a raccontare la complessità della professione, chi lo farà al nostro posto?

Forse raccontarsi non significa costruire un'immagine perfetta.

Significa permettere agli altri di vedere una professione reale, con le sue difficoltà, le sue responsabilità e il suo lavoro silenzioso.

La prossima, e ultima, Pillola parte da una possibilità diversa: si può raccontare il lavoro sociale attraverso un romanzo?

Pillole sulla scrittura

4 – Chi racconta gli Assistenti Sociali? E perché l'immagine della professione conta

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 4 di 5.

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

01 — *Perché raccontare il lavoro sociale*

02 — *Perché gli Assistenti Sociali scrivono così tanto*

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

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

04 - 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.

