

PILLOLE SULLA SCRITTURA

Scrivere, raccontare e rappresentare
il lavoro sociale

03

PILLOLA N. 03

3/5

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

NARRARE PER COMPRENDERE,
CONNETTERE, CAMBIARE



CINQUE RIFLESSIONI
SUL RAPPORTO TRA
SERVIZIO SOCIALE,
SCRITTURA E NARRAZIONE

PAOLO PAJER

ASSISTENTE SOCIALE E SCRITTORE

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

Narrare per comprendere, connettere, cambiare

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

3 – Che cos'è lo storytelling e perché può servire ai Servizi Sociali

Indice

- 1 – Le storie ci aiutano a capire il mondo
- 2 - Che cos'è davvero lo storytelling?
- 3 - Perché ricordiamo le storie?
- 4 - La narrazione è un atto sociale
- 5 - Le storie ci avvicinano agli altri
- 6 - Dalla distanza all'empatia
- 7 - Le storie costruiscono anche identità
- 8 - Ma le storie possono anche manipolare
- 9 - Il Servizio Sociale ha già a che fare con le storie
- 10 - Lo storytelling può dare voce a chi ne ha meno
- 11 - Dal racconto alla possibilità di cambiamento
- 12 - Quindi dobbiamo raccontare tutto?

Pillole sulla scrittura

3 – Che cos'è lo storytelling e perché può servire ai Servizi Sociali

1 – Le storie ci aiutano a capire il mondo

Le storie non servono soltanto a raccontare qualcosa. Ci aiutano a capire il mondo, a riconoscerci negli altri e, qualche volta, a cambiare le situazioni.

Quando sentiamo parlare di *storytelling*, il rischio è pensare immediatamente alla pubblicità.

Un'azienda racconta la propria storia.

Un marchio racconta i propri valori.

Un prodotto viene accompagnato da una storia che dovrebbe farcelo ricordare.

Tutto vero.

Ma lo storytelling è molto più antico del marketing.

Prima ancora di essere una tecnica di comunicazione, la narrazione è un modo attraverso cui gli esseri umani danno forma alla propria esperienza.

Raccontiamo ciò che ci è accaduto per ricordarlo (comunicarlo, tramandarlo).

Raccontiamo ciò che ci sta accadendo per comprenderlo.

Raccontiamo ciò che potrebbe accadere per immaginarlo.

E ascoltiamo le storie degli altri per provare, almeno per un momento, a guardare il mondo dal loro punto di vista.

È da qui che possiamo cominciare a capire perché lo storytelling può avere qualcosa da dire anche ai Servizi Sociali.

2 - Che cos'è davvero lo storytelling?

In senso semplice, lo storytelling è l'uso della narrazione per comunicare qualcosa attraverso una storia.

Ma la definizione rischia di essere troppo povera.

Una storia non è soltanto una sequenza di fatti.

Dentro una narrazione ci sono persone, relazioni, luoghi, tempo, conflitti, desideri, scelte, conseguenze.

C'è soprattutto un punto di vista.

Per questo raccontare non significa semplicemente mettere in ordine degli avvenimenti: significa attribuire loro un significato.

La tesi da cui nasce questa riflessione parte proprio da qui: la narrazione è descritta come uno dei primi dispositivi interpretativi e conoscitivi attraverso cui l'essere umano si rapporta alla propria esperienza.

Le storie contribuiscono a dare senso alla complessità della vita e influenzano anche le relazioni, l'opinione pubblica e la costruzione dell'identità.

Ecco perché una storia può essere molto più potente di un semplice elenco di informazioni.

Pillole sulla scrittura

3 – Che cos'è lo storytelling e perché può servire ai Servizi Sociali

3 - Perché ricordiamo le storie?

Pensiamo a due modi diversi di raccontare la stessa cosa.

Il primo: nel nostro territorio sono presenti numerose famiglie che vivono condizioni di fragilità economica e sociale.

Il secondo: una famiglia arriva alla fine del mese con cinquanta euro sul conto corrente. La madre ha già rinunciato a qualcosa per i figli. Il padre non lavora da mesi. Il frigorifero è quasi vuoto e la prossima bolletta arriverà fra nove giorni.

Il secondo racconto non ci offre necessariamente più informazioni.

Ma ci fa vedere qualcosa.

E proprio questa è una delle caratteristiche dello storytelling.

Le storie possono coinvolgere emotivamente, favorire l'identificazione, suscitare empatia e risultare più memorabili rispetto a una comunicazione fatta esclusivamente di informazioni astratte.

La tesi individua proprio queste caratteristiche fra gli elementi che conferiscono alla narrazione il suo particolare potere persuasivo.

Una storia può rimanere nella memoria perché non ci ha soltanto informato.

Ci ha fatto entrare dentro una situazione.

4 - La narrazione è un atto sociale

C'è poi una cosa interessante.

Una storia non esiste davvero finché non incontra qualcuno disposto ad ascoltarla.

La narrazione presuppone almeno due persone: qualcuno che racconta e qualcuno che ascolta.

Questo rende il raccontare un atto sociale.

Chi racconta deve trasformare il proprio pensiero in qualcosa che possa essere compreso da un altro. Chi ascolta, a sua volta, entra in relazione con quel racconto e può attribuirgli significati, riconoscersi, dissentire, emozionarsi.

È una cosa apparentemente semplice, ma ha conseguenze importanti.

Raccontare significa costruire un ponte.

E il ponte funziona soltanto se dall'altra parte c'è qualcuno che può attraversarlo.

5 - Le storie ci avvicinano agli altri

Una delle possibilità più interessanti della narrazione riguarda la comprensione dell'altro.

Pillole sulla scrittura

3 – Che cos'è lo storytelling e perché può servire ai Servizi Sociali

Possiamo conoscere una persona attraverso molti strumenti: un dato, una diagnosi, una categoria, una descrizione, una statistica.

Ma una storia può permetterci qualcosa di diverso.

Può farci incontrare la complessità dell'esperienza.

Attraverso personaggi e punti di vista differenti possiamo provare a vedere il mondo attraverso gli occhi di qualcun altro. Le storie possono favorire l'empatia e aiutarci a superare stereotipi e semplificazioni, mostrando che dietro una categoria esistono esperienze individuali molto più articolate.

Non significa che leggere una storia ci renda automaticamente più buoni.

E nemmeno che una storia ci consegni la verità sull'altro.

Significa qualcosa di più modesto e, proprio per questo, più interessante: ci costringe a considerare un punto di vista diverso dal nostro.

A volte basta questo per cominciare a cambiare idea.

6 - Dalla distanza all'empatia

Nel lavoro sociale questo passaggio può diventare particolarmente significativo.

Perché i Servizi Sociali incontrano continuamente persone che vengono definite attraverso categorie: Minore.

Anziano.

Disabile.

Persona senza dimora.

Famiglia fragile.

Minore straniero non accompagnato.

Donna vittima di violenza.

Queste definizioni possono essere necessarie per descrivere un bisogno, programmare od organizzare interventi.

Ma possono diventare pericolose se finiscono per sostituire la persona.

La narrazione può fare esattamente il movimento contrario.

Restituire una storia alla categoria.

Non soltanto *una persona disabile*, ma una persona che ha una storia, delle relazioni, delle preferenze, delle paure e dei desideri.

Non soltanto *una famiglia fragile*, ma una famiglia dentro una situazione concreta, con risorse e difficoltà, con ciò che ha perso e ciò che ancora possiede.

Pillole sulla scrittura

3 – Che cos'è lo storytelling e perché può servire ai Servizi Sociali

Non soltanto *un adolescente problematico*, ma un ragazzo che sta attraversando qualcosa che forse non sappiamo ancora raccontare.

È qui che l'empatia diventa una possibilità concreta della narrazione.

7 - Le storie costruiscono anche identità

Raccontare non serve soltanto a comunicare agli altri chi siamo.

Serve anche a costruire il modo in cui noi stessi ci percepiamo.

Le storie che raccontiamo su di noi selezionano eventi, attribuiscono significati, collegano episodi e costruiscono una continuità.

In questo senso, l'identità non è soltanto qualcosa che possediamo.

È anche qualcosa che raccontiamo.

E questo vale per le persone, ma può valere anche per le professioni e per le organizzazioni.

Un Servizio Sociale che non racconta mai ciò che fa lascia che siano altri a costruirne l'immagine.

Un Servizio Sociale che racconta esclusivamente emergenze e fallimenti produce un'immagine diversa da quello che racconta anche il lavoro quotidiano, la relazione, la progettazione, la ricerca di soluzioni.

La narrazione, dunque, può diventare anche uno strumento di costruzione dell'identità professionale.

Ed è proprio uno dei passaggi centrali della mia tesi: la narrazione non è soltanto comunicazione, ma partecipa alla costruzione e al mantenimento dell'identità e del senso di appartenenza.

Pensiamo, ad esempio, alla potenza che questo concetto può avere nel lavoro con le persone anziane, soprattutto nei casi di demenza.

8 - Ma le storie possono anche manipolare

Qui bisogna fermarsi un momento.

Perché sarebbe ingenuo raccontare lo storytelling soltanto come uno strumento buono, democratico e quasi terapeutico.

Le storie hanno potere.

E il potere può essere usato bene oppure male.

La tesi sottolinea proprio il potere persuasivo della narrazione: le storie possono influenzare opinioni, comportamenti e decisioni. La parola può costruire conoscenza, ma può anche essere utilizzata per manipolare.

E noi Assistenti Sociali lo sappiamo fin troppo bene, sulla nostra pelle.

Una storia può emozionare.

Pillole sulla scrittura

3 – Che cos'è lo storytelling e perché può servire ai Servizi Sociali

Ma proprio perché emoziona può anche convincere.

Può mostrare una realtà.

Ma può anche nascondere un'altra.

Può dare voce a qualcuno.

Ma può anche parlare al posto di qualcuno.

Ecco perché raccontare richiede responsabilità.

Non basta che una storia sia bella.

Deve essere anche coerente, credibile e rispettosa di ciò che racconta.

9 - Il Servizio Sociale ha già a che fare con le storie

Cosa c'entra lo storytelling con i Servizi Sociali?

C'entra parecchio.

Perché il Servizio Sociale ha a che fare quotidianamente con storie di vita.

Non con casi astratti.

Una persona arriva con una storia.

Una famiglia porta una storia.

Un anziano racconta una storia.

Un ragazzo ne sta ancora cercando una.

L'Assistente Sociale ascolta, raccoglie informazioni, interpreta, costruisce un progetto e restituisce quella situazione anche attraverso la scrittura.

La narrazione è quindi già presente nel lavoro sociale.

La domanda non è se il Servizio Sociale debba cominciare a raccontare.

Lo fa già.

La domanda è se possa imparare a raccontare meglio.

10 - Lo storytelling può dare voce a chi ne ha meno

Questa è forse la ragione più forte per cui vale la pena occuparsene.

Le persone che vivono situazioni di vulnerabilità possono non avere la forza, il tempo o le risorse per raccontare pubblicamente la propria esperienza.

La narrazione prodotta dai Servizi Sociali può allora diventare uno strumento per rendere visibili esperienze che altrimenti rischiano di rimanere nell'ombra.

Pillole sulla scrittura

3 – Che cos'è lo storytelling e perché può servire ai Servizi Sociali

La tesi parla esplicitamente della possibilità di utilizzare lo storytelling per dare voce ai soggetti vulnerabili, riportando alla luce storie che l'emarginazione tende a rendere invisibili.

Naturalmente non significa prendere le storie delle persone e utilizzarle a piacimento.

Anzi.

Proprio qui entrano in gioco responsabilità, riservatezza, consenso, rispetto e attenzione alla dignità.

Raccontare qualcuno significa avere nelle mani una parte della sua vita.

Non è un potere piccolo.

11 - Dal racconto alla possibilità di cambiamento

Una storia può anche cambiare il modo in cui guardiamo un problema sociale.

Una statistica può dirci che esiste una disuguaglianza.

Una storia può mostrarci come quella disuguaglianza viene vissuta.

Una ricerca può descrivere un fenomeno.

Una narrazione può farci incontrare una delle persone che lo attraversano.

La narrazione ha un enorme potenziale di cambiamento sociale proprio per questa capacità di creare identificazione, suscitare consapevolezza, mobilitare l'opinione pubblica e portare alla luce punti di vista marginalizzati o ignorati.

È una possibilità importante per il Servizio Sociale.

Perché chi lavora nei servizi vede spesso prima di altri fenomeni che, qualche anno dopo, diventano questioni collettive.

Povertà.

Solitudine.

Disuguaglianze.

Disagio abitativo.

Fragilità familiari.

Nuove forme di marginalità.

Raccontare ciò che viene visto può contribuire a portare quelle esperienze fuori dalla stanza del colloquio e dentro il dibattito pubblico, richiamando anche la responsabilità professionale prevista dall'art. 7 del Codice Deontologico.

12 - Quindi dobbiamo raccontare tutto?

No.

Pillole sulla scrittura

3 – Che cos'è lo storytelling e perché può servire ai Servizi Sociali

Ed è forse questa la conclusione più importante.

Non tutto ciò che può essere raccontato deve essere raccontato.

Il Servizio Sociale non ha bisogno di trasformare le persone in storie da consumare.

Non ha bisogno di spettacolarizzare il dolore.

Non ha bisogno di trasformare la fragilità in una bella narrazione emozionante.

Ha bisogno di trovare forme di racconto rispettose e comprensibili per ciò che altrimenti rischia di non essere visto.

Lo storytelling, in questa prospettiva, non è una tecnica per rendere il Servizio Sociale più simpatico.

È uno strumento possibile per renderlo più comprensibile, più vicino e più capace di mostrare la complessità delle persone e delle situazioni che incontra.

E può fare una cosa ancora più importante.

Può ricordarci che dietro ogni problema sociale c'è qualcuno che lo vive.

E che dietro ogni categoria c'è una storia.

Forse è proprio per questo che continuiamo a raccontare.

Perché, prima ancora di voler convincere qualcuno, abbiamo bisogno di capire che cosa ci sta succedendo.

E qualche volta, per capire davvero un'altra persona, dobbiamo almeno provare ad ascoltare la sua storia.

- - - - -

Pillole sulla scrittura

3 – *Che cos'è lo storytelling e perché può servire ai Servizi Sociali*

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 il rapporto tra documentazione, scrittura e pratica professionale.

Bruner J., *La mente a più dimensioni*, Laterza, Bari, 1988.

Per approfondire il ruolo della narrazione nei processi attraverso cui interpretiamo l'esperienza.

Bruner J., *La fabbrica delle storie*, Laterza, Bari, 2002.

Per comprendere come le storie contribuiscano a costruire significati, identità e rappresentazioni.

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

Per il rapporto tra scrittura professionale e relazione d'aiuto.

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

Per approfondire il ruolo delle storie nella comprensione dell'esperienza e nelle relazioni.

Pillole sulla scrittura

3 – Che cos'è lo storytelling e perché può servire ai Servizi Sociali

Per continuare a pensarci

Abbiamo visto che le storie non servono soltanto a raccontare ciò che è accaduto. Possono aiutarci a comprendere, a entrare in relazione con gli altri e persino a cambiare il modo in cui guardiamo una situazione.

Ma proprio per questo hanno anche un potere.

Prova a chiederti:

Quando racconto una situazione, che cosa sto scegliendo di rendere visibile e che cosa sto lasciando fuori?

Una storia che mi emoziona mi sta necessariamente facendo capire meglio qualcosa?

Quando racconto la storia di un'altra persona, quanto spazio lascio al suo punto di vista?

Come posso utilizzare la narrazione senza trasformare la fragilità di qualcuno in uno spettacolo?

Che cosa potrebbe cambiare nel modo in cui una persona guarda il Servizio Sociale se potesse conoscere non soltanto i suoi problemi, ma anche le storie che incontra ogni giorno?

E soprattutto: se le storie possono cambiare il modo in cui guardiamo una professione, chi sta raccontando oggi il Servizio Sociale?

La prossima Pillola parte proprio da qui.

Pillole sulla scrittura

3 – Che cos'è lo storytelling e perché può servire ai Servizi Sociali

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 3 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*

(Questa)

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

03 - 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.

