

DigiGuide

*Digitising Good
Guidance Practice*

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



CASO STUDIO: IL PERCORSO DI ROBERT

RINOVA
innovate, create & regenerate

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Project reference: 2020-1-IE01-KA226-VET-082926



Indice

Competenze	1
Titolo	1
Abstract/Introduction/Background	1
Parole Chiavi	1
Personaggi Principali	2
Il Caso di Studio	2
Domande, commenti e spunti di riflessione	8



Titolo

Il Percorso di Robert

Competenze

Competenza IAG: Tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Ciò comporta un uso competente di vari media: comunicazione telefonica e video; e-mail e messaggistica; accesso a Internet per risorse e per le interazioni.

Aree DigComp: Comunicazione e collaborazione - Creazione di contenuti digitali

Abstract/Introduction/Background

Questa storia racconta le prove e le vicissitudini di Robert (un esperto di orientamento) che lavora con i giovani tra i 18 e i 24 anni nell'ambito di un progetto di occupabilità a Londra. Robert lavora a faccia a faccia con i suoi clienti, ma poi deve cambiare completamente la sua pratica e la sua strategia con i giovani a causa della pandemia mondiale di coronavirus. Questa è la storia del suo viaggio di auto-consapevolezza, introspezione e infine comprensione di ciò che funziona meglio e di come ottenere risultati credibili nonostante le avversità.

Parole Chiavi

- Comunicazione
- Media digitali
- Azione Sociale
- Occupabilità
- Tecnologia



Personaggi Principali

Robert – Operatore di orientamento. Responsabile del programma Ready 4 Work. Robert è un operatore di orientamento da tempo e ha un'esperienza pluriennale. È abile nel facilitare il lavoro di gruppo con i giovani, nell'aiutarli a superare le barriere e nel coinvolgerli nel mondo del lavoro. Tuttavia, Robert non ha mai dovuto utilizzare la tecnologia per interagire con loro.

Moglie di Robert (Julia) - Julia è una professionista delle arti creative. È estremamente sensibile alle esigenze del marito ed è sempre pronta ad ascoltare o a trovare una soluzione. È orgogliosa dei risultati ottenuti da Robert e gli augura di avere successo in tutti i suoi progetti

Il gruppo di giovani di Robert - Questi ragazzi vivono tutti in un ostello della gioventù. Il loro status ufficiale sarebbe quello di senzateo. I motivi che hanno spinto questi giovani a vivere in un ostello della gioventù sono molteplici. Per alcuni si tratta di rotture di rapporti familiari o di problemi di salute mentale. Per altri è l'incapacità di trovare un alloggio privato adeguato. Hanno diverse barriere e problemi che stanno cercando di superare. Robert è solo uno dei professionisti con cui molti di loro hanno a che fare.

Il Caso di Studio

Il programma Ready 4 Work, finalizzato all'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro in tutti i settori, sostiene i giovani tra i 18 e i 24 anni che attualmente non sono occupati, né inseriti in un percorso di istruzione o formazione. Fornisce loro un programma personalizzato di sostegno, formazione pratica e abilità di ricerca del lavoro per consentire loro di accedere a un'occupazione o a un'istruzione duratura. Un elemento chiave di questo programma è lo sviluppo di progetti di azione sociale guidati dai partecipanti, con il supporto di mentori aziendali, che consentiranno ai giovani di esplorare questioni che li appassionano, imparando allo stesso tempo nuove competenze e riconoscendo i propri punti di forza ed investendo su di. Il progetto di azione sociale è un elemento importante del programma Ready 4 Work e consente ai partecipanti di sviluppare un'ampia gamma di competenze trasferibili che li aiuteranno nella loro crescita verso un impiego soddisfacente e sostenibile. Concepiuti in modo collaborativo dai ragazzi, dai tutor dei datori di lavoro e da consulenti qualificati, i progetti di azione sociale offrono ai giovani l'opportunità di sviluppare iniziative creative incentrate su temi di particolare interesse e impatto diretto sulla comunità locale.



Dopo un laboratorio di mappatura mentale, i giovani hanno deciso di realizzare un progetto di azione sociale sulla povertà alimentare. Hanno individuato un rifugio locale per senzatetto e hanno deciso di fare volontariato, aiutando a sfamare coloro che vi risiedono. Hanno anche deciso di rivolgersi alle aziende locali per chiedere donazioni da destinare al rifugio per senzatetto. Robert ha chiesto ai giovani di redigere lettere e telefonare alle aziende della zona. La risposta al duro lavoro dei ragazzi è stata molto buona e alcune attività commerciali hanno accettato di fare una donazione per il progetto di azione sociale sulla povertà alimentare.

Robert ha pianificato di mettere in evidenza il duro lavoro dei giovani organizzando un evento di presentazione alla fine del progetto. Tutto sembra andare per il meglio quando si verifica un evento catastrofico. Robert riceve una telefonata dal suo manager che lo informa che il lavoro di persona con i giovani si interromperà a causa del blocco del paese per la pandemia di Coronavirus e che fino a nuovo ordine Robert dovrà lavorare da casa. Il suo manager lo informa anche che il lavoro con i giovani continuerà e che dovranno comunque completare il progetto di azione sociale.

Questa notizia manda Robert in tilt. Non solo dovrà trovare un modo per coinvolgere i giovani senza vederli fisicamente, ma viene anche a sapere che per un po' di tempo nessuno che non sia del rifugio per senzatetto potrà fare volontariato. Questa notizia sconvolge Robert, che ha passato le ultime settimane a preparare i giovani per il loro progetto di azione sociale sulla povertà alimentare. Quando Robert torna a casa, parla con sua moglie. Le dice che dovrà trovare un nuovo modo di lavorare con i giovani a distanza e che sente di non essere in grado di portare a termine il progetto di azione sociale e di dare ai giovani il sostegno che meritano. La moglie gli assicura che tutto andrà bene ed è sicura che troverà una soluzione al problema. Robert non dorme bene quella notte, è completamente inquieto e preoccupato per il futuro perché non sa davvero cosa fare. Riflette sulla domanda: "Come faccio a lavorare con questi giovani a distanza senza vederli di persona?". È stato già abbastanza difficile gestire i problemi di settimana in settimana, tenendo laboratori e sostenendo i ragazzi uno a uno.

Il giorno dopo Robert si rende conto che dovrà davvero trovare una strategia e un piano per superare i mesi a venire. Non solo deve ancora preparare i giovani all'impiego, ma deve anche completare un progetto di azione sociale con loro. Ha bisogno di un piano ed in fretta! Robert decide di rivolgersi al suo manager perché ritiene importante trovare un modo per contattare tutti i giovani dell'ostello. Robert si rende conto che non tutti hanno un computer portatile o un telefono con una connessione dati per utilizzare Internet e quindi chiede al suo manager di



trovare un modo per prestare o fornire tecnologie ai ragazzi, in modo che siano in grado di impegnarsi pienamente nel progetto e di continuare il lavoro che è stato fatto con loro finora.

Per fortuna, come ha spiegato il responsabile di Robert, hanno ricevuto dei finanziamenti da un ente governativo locale per l'acquisto di laptop e tablet per i giovani. Robert accoglie questa informazione con gioia, perché in quel momento sente che c'è stata una svolta significativa e che potrà continuare a lavorare con i giovani in modo coerente. Tuttavia, ciò solleva una nuova questione per Robert. Non ha mai usato la tecnologia in questo modo prima d'ora, perché tutto il lavoro che ha svolto con i giovani è stato fatto faccia a faccia. In che modo l'uso di questa tecnologia cambierà il modo in cui i giovani interagiscono con Robert e il modo in cui si impegnano nel progetto?

È una considerazione non indifferente per Robert che è ansioso di vedere se i giovani saranno in grado di utilizzare la tecnologia in modo appropriato per completare il progetto di azione sociale.

Quando Robert torna a casa, ne parla con la moglie e riflette con lei sull'uso dei media digitali. Può dare lo stesso supporto ai giovani in un ambiente online? Può essere certo di mantenere il controllo della conversazione? I giovani si sentiranno al sicuro durante le sessioni? Sua moglie gli dice che può usare le break out room (su Zoom o Microsoft Teams) per parlare con i giovani in modo individuale, se necessario. Menomale che sua moglie lavora nell'industria creativa, ha sempre grandi idee! Robert pensa anche che dovrebbe rivolgersi al suo manager per chiedere la presenza di un supporto durante le sessioni on line con i ragazzi ma poi scarta subito l'idea perché non vuole dare l'impressione di essere in difficoltà ed è molto orgoglioso a livello professionale

La prima cosa che Robert si rende conto di dover fare è convocare una riunione con i giovani e chiedere il loro parere sulla nuova situazione, cosa provano e quanto si sentono in grado di usare la tecnologia per poter comunicare con lui e proseguire il progetto. Robert chiama tutti i giovani al telefono e li informa che ha dei computer portatili e dei tablet che distribuirà a ciascuno di loro. Chiede loro anche qual è il modo preferito per essere contattati. Molti dei giovani dicono a Robert che preferirebbero usare una piattaforma di social media per tenere riunioni, conversare e creare chat di gruppo. La piattaforma o app scelta dai giovani è WhatsApp. Per Robert questo sarà un nuovo viaggio di sperimentazione, poiché in precedenza



aveva poca esperienza nel mondo dei social media online, dato che la maggior parte del suo lavoro si svolgeva di solito faccia a faccia.

Robert tiene la sua prima riunione di gruppo WhatsApp online, facendo tre incontri con sette giovani per ogni chiamata. Si tratta di un'esperienza del tutto nuova e Robert si rende conto quanto sia diverso coordinare tutti questi giovani su un forum online. Nonostante le sue preoccupazioni, l'incontro è un grande successo, i giovani si sono rivelati molto contenti di ricevere computer portatili e tablet per poter continuare a partecipare al progetto. Robert è anche riuscito a procurare ai giovani delle saponette Wi-Fi per garantire l'accesso a Internet a coloro che ne fossero sprovvisti.

Nel corso della settimana successiva vengono consegnati ai giovani dell'ostello della gioventù computer portatili, tablet e chiavette dati. Robert si rende anche conto che dovrà tenere una sessione con i giovani proprio sull'uso appropriato della tecnologia e sulla netiquette: il modo in cui si relazionano tra loro online. Si tratta di un aspetto che in precedenza non aveva dovuto affrontare e di cui non aveva considerato l'importanza durante il progetto. Inoltre, Robert riflette su come sarà in grado di far sentire ai giovani che sono sostenuti individualmente, anche se non può vederli di persona.

Per aggiungere un livello di personalizzazione, Robert decide di assicurarsi di parlare con ogni partecipante almeno una volta alla settimana e propone di usare la videochiamata in diretta su WhatsApp per farlo. Insiste affinché i giovani aprano la videocamera del loro telefono, perché ritiene che il fatto di vedersi sia più proficuo di una semplice telefonata. Tuttavia, a volte l'unico modo per comunicare con i giovani è chiamarli ed un contatto è meglio di niente.

Alcuni ragazzi informano però Robert che non parteciperanno al progetto di azione sociale. Dicono che, non potendo Robert venire in ostello, non sono in grado di collegarsi e partecipare agli incontri online. Robert ritiene che ciò possa essere dovuto ai loro bassi livelli di alfabetizzazione digitale e all'incapacità di usare la tecnologia. Questo preoccupa Robert, che vuole dare a tutti i giovani il massimo livello di supporto possibile. Decide di parlare con i responsabili dell'ostello e con uno degli assistenti chiave dei giovani per informarli della situazione e chiedere il loro aiuto per coinvolgere i ragazzi più in difficoltà.

Robert organizza un secondo incontro online su WhatsApp una settimana dopo. L'obiettivo questa volta è decidere come completare un progetto di azione sociale senza poter stare nella



comunità locale, dato che non sono in grado di completare il loro progetto sulla povertà alimentare. Alcuni dei ragazzi iniziano a parlare delle esperienze vissute nel periodo di permanenza nell'ostello e di come questo li abbia fatti sentire. Robert ha un'idea: se riesce a far sì che i giovani ricordino in modo più positivo le esperienze che hanno vissuto mentre erano bloccati nell'ostello, questo può essere usato per dare forza ad altri giovani che stanno vivendo esperienze simili. Robert deve solo trovare un modo o un mezzo per realizzare questa idea.

Quella sera Robert parla con sua moglie. Le racconta del gruppo e del fatto che ha bisogno di trovare un modo per coinvolgere i giovani in un progetto di azione sociale che si svolge a distanza. Poiché la moglie lavora nel settore delle arti creative, gli suggerisce: "Perché non fare un film?". Robert fa una danza di gioia in salotto. Ringrazia la moglie e si mette a progettare. Se riesce a convincere i giovani a filmarsi da soli, può aiutarli a raccogliere e montare tutti i filmati e a farne un cortometraggio sull'isolamento sociale e sulle strategie utilizzate dai giovani per superarlo.

Nel corso dei giorni e delle settimane successive, Robert organizza numerosi incontri online con i giovani, non solo utilizzando WhatsApp, ma introducendo anche sessioni di Zoom e Microsoft Teams. Si rende conto che questo migliorerà anche la loro competenza tecnologica e rafforzerà la loro fiducia nell'uso della tecnologia.

Robert assegna ruoli diversi a ciascun partecipante. A tutti loro viene dedicato uno spazio di un minuto nel film. Tutti dovranno rispondere a una serie di domande che Robert ha ideato. Alcuni dei ragazzi dicono a Robert di non sentirsi a proprio agio davanti alla telecamera e di non saper parlare in modo diretto. Per ovviare a questo problema, Robert ha organizzato molti workshop incentrati sulla comunicazione e, a poco a poco, i giovani che inizialmente erano scettici nel partecipare al video hanno finito per essere felici di essere ripresi e poter parlare con disinvoltura.

Un'altra sfida che Robert deve affrontare è che i partecipanti sono tutti rinchiusi nell'ostello della gioventù. Teme che il film risulti poco brillante a causa della mancanza di scene all'aperto. Durante la telefonata WhatsApp con alcuni ragazzi, uno di loro ha chiesto a Robert perché non usare il giardino comune e lo studio che si trova nel seminterrato dell'ostello della gioventù. Robert pensa che questa sia un'idea fantastica ed è felice che anche i ragazzi si stiano impegnando per risolvere i problemi.



Nelle settimane successive, Roberts passerà molto del suo tempo a raccogliere tutto il materiale che i giovani gli hanno inviato via e-mail e via WhatsApp. Robert non sapeva quanto tempo avrebbe richiesto tutto questo, e anche in questo caso si è trattato di una curva di apprendimento enorme per lui, che non si era mai trovato in questa situazione, costretto a usare la tecnologia in un modo nuovo.

Tra Robert e i giovani, il film può essere montato e distribuito a tutti i partecipanti e a vari stakeholder. Robert completa un breve workshop di valutazione con i giovani, chiedendo loro di riflettere su come la tecnologia abbia svolto un ruolo importante per il proseguimento del progetto e per il loro impegno all'interno di esso. Il feedback dei ragazzi è stato estremamente positivo, e alcuni hanno persino commentato che il fatto che Roberts abbia procurato loro la strumentazione tecnologica, abbia organizzato dei workshop su come usarla in modo appropriato e abbia continuato a sostenerli per tutta la durata del progetto, è stato un fattore significativo per consentire loro di affrontare una situazione molto difficile.

Robert è anche consapevole di aver dovuto adottare un approccio misto per l'apprendimento e l'impegno dei giovani all'interno del progetto e per il completamento della loro azione sociale. Ha dovuto usare un alto livello capacità di valutazione e di riflessione sulla propria pratica e sulla propria motivazione durante la realizzazione di questo progetto. Non è stato affatto facile....



Domande, commenti e spunti di riflessione

1. Cosa avresti fatto nella posizione di Roberts se avessi dovuto lavorare a distanza con il tuo gruppo di clienti?
2. Ritieni di essere in grado di fornire ai clienti lo stesso livello di assistenza online piuttosto che di persona.
3. Cos'altro potrebbe fare Robert se il gruppo non si fosse mai incontrato prima di andare online? Ci sono molti problemi, infatti, nel coinvolgere le persone e nell'aiutarli a creare un legame solo online.
4. Perché Robert ha ritenuto di dover parlare con la moglie - dov'erano i suoi colleghi? Perché pensate che non abbia usato il suo manager come supporto?
5. Dopo aver letto la storia, ritenete di necessitare una formazione digitale o di sviluppo professionale continuo (CPD) per soddisfare le esigenze dei vostri clienti in un panorama in continua evoluzione?