

DigiGuide

*Digitising Good
Guidance Practice*

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



CASO DI STUDIO: LOVE LOTTERY: UN MINORE NON-ACCOMPAGNATO, UNA RETE, UNA SOLUZIONE



CIOFS-FP

ETS

Centro Italiano Opere Femminili Salesiane
Formazione Professionale

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 dei contenuti

Title	3
Competenza	3
Abstract/Introduzione/Contesto	3
Parole Chiave	4
Personaggi Chiave	5
Il caso di studio	5
Domande, commenti e spunti di riflessione	9



Titolo

Love Lottery: un minore non-accompagnato, una rete, una soluzione

Competenza

CEDEFOP Competenza di interazione con il cliente 2.5:

- Indirizzare verso altri specialisti e fornire assistenza
- Lavorare con individui o gruppi, in presenza, per telefono o online
- Accettare la necessità di coinvolgere gli altri
- Garantire la volontà e la capacità di accettare l'aiuto
- Facilitare il contatto con gli altri
- Dare appoggio e sostegno

Aree DigComp:

- DigComp area di competenza 2: comunicazione e collaborazione
- DigComp area di competenza 3: creazione di contenuti digitali

Abstract/Introduzione/Contesto

Il CIOFS-FP di Trieste, in Italia, è una scuola professionale che offre programmi per ragazzi di età tra i 14 e 17 anni compresi e corsi di orientamento e formazione per adulti disoccupati o in cerca di reinserirsi nel mercato del lavoro. La scuola è gestita da suore salesiane; il metodo educativo si basa sugli insegnamenti di Don Giovanni Bosco e si focalizza sul rapporto interpersonale con gli allievi in classe e in situazioni informali fuori dall'aula, nonché attraverso un orientamento individualizzato su misura per soddisfare le esigenze particolari di ogni studente. Sia gli insegnanti che il personale lavorano come operatori di orientamento per i singoli studenti.

Gli allievi CIOFS possono scegliere tra quattro indirizzi educativi: amministrativo/segretariale, vendite, turismo e informatica. Alla fine del percorso triennale, gli allievi ricevono un diploma



di qualifica professionale. C'è un quarto anno facoltativo per ottenere un certificato aggiuntivo. A partire dal primo anno, i ragazzi iniziano un percorso di orientamento individualizzato che proseguirà durante tutto il percorso CIOFS, con degli stage a partire dal secondo anno.

CIOFS ha sempre avuto un numero importante di studenti non italiani, tuttavia la popolazione della scuola si è diversificata in modo esponenziale negli ultimi anni con l'aumento del numero di richiedenti asilo nella regione Friuli Venezia Giulia. Nell'anno scolastico 2018 c'erano 3 minori non accompagnati nella scuola mentre per l'anno scolastico 2021-2022, su un totale di 231 studenti totali, 117 erano cittadini stranieri (di nazionalità diversa da quella italiana). Di questi, ci sono 30 richiedenti asilo (con 4 in alloggi per profughi con le loro famiglie e 26 minori non accompagnati che vivono in comunità a Trieste e dintorni). Questo cambiamento ha evidenziato la necessità per gli operatori dell'orientamento di lavorare insieme per condividere le proprie informazioni e ottimizzare le relazioni e le conoscenze individuali per rispondere meglio alle esigenze degli allievi e dar loro una preparazione adeguata per affrontare il mercato di lavoro.

Questo Caso di studio racconta la storia di un minore non accompagnato e il progetto sociale concepito per aiutarlo, la "Love Lottery".

Parole Chiave

Collaborazione, Gentilezza, Coinvolgimento degli altri, Comunicazione, Progetto di Azione Sociale, Rete

Personaggi Chiave

- Mohammed: allievo CIOFS, minore non accompagnato del Pakistan
- Jennifer: Insegnante di Mohammed, Operatore di orientamento
- Sabrina: Insegnante di Mohammed, Operatore di orientamento
- Vito & Daniele: colleghi CIOFS
- Dr. Crevatin: dentista locale con un "cuore grande"
- Personale/Insegnanti/Colleghi CIOFS: Partecipanti alla Love Lottery, Operatori di orientamento



Case Study

Quando Mohammed arrivò CIOFS, si distingueva dagli altri studenti della scuola. Era più alto della media, aveva i capelli neri perfettamente curati e la pelle scura con delle lentiggini. Arrossiva quando qualcuno gli parlava. Era appena arrivato dal Pakistan come richiedente asilo con la speranza di completare gli studi obbligatori e trovare un lavoro per potere mantenersi e aiutare economicamente la sua famiglia. Mohammed si vestiva in modo professionale ed era pronto a lavorare. Purtroppo c'era molta strada da fare per acquisire le competenze necessarie per entrare nel mercato del lavoro in Italia. La comunicazione con Mohammed non era facile. Oltre ai problemi linguistici e alla sua timidezza, c'era anche l'imbarazzo dal fatto che gli mancava un dente anteriore. Per questo, spesso abbassava lo sguardo ed evitava di sorridere e di interagire con gli altri.

Mohammed aveva 16 anni e aveva studiato poco nel suo paese d'origine. Aveva difficoltà anche a tenere la matita in mano e scrivere il proprio nome. Trascorrevano la maggior parte del suo tempo da solo. Durante la pausa, mangiava un panino e guardava gli altri che giocavano e si parlavano, ma restava in disparte. Gli insegnanti a volte gli stavano accanto, gli parlavano e gli mettevano una mano sulla spalla per fargli capire che non era solo. Nella comunità dove viveva con altri minori non accompagnati, mentre gli altri ragazzi giocavano ai videogiochi, scherzavano e facevano passeggiate in città, Mohammed rimaneva nella sua stanza per ricopiare le lezioni di quel giorno, esercitandosi nella scrittura. Dopo alcuni mesi ha cominciato a parlare e capire un po' di italiano, ma era ancora molto silenzioso.

Nel secondo anno, Mohammed fece progressi. Leggeva e scriveva meglio, era più rilassato e la classe lo accettava anche se non era perfettamente integrato nel gruppo. I compagni iniziavano a sviluppare una curiosità nei suoi confronti, in parte grazie al flusso di nuovi allievi non accompagnati.

A volte la classe gli faceva delle domande. Un giorno durante la lezione di inglese Mohammed raccontò il suo viaggio verso l'Italia. Seguì con il dito la rotta balcanica dal Pakistan a Trieste sulle pagine di un Atlante che era in aula. Spiegò quanto tempo ci voleva per raggiungere a piedi ogni paese e quanto tempo era dovuto rimanere lì, dove lo hanno arrestato e messo in prigione e dove è stato picchiato dalla polizia di frontiera.

Essendo lei stessa straniera, Jennifer si chiedeva se la scuola potesse fare qualcosa di più per aiutare Mohammed. Era preoccupata per il suo futuro. Era ancora giovane, ma secondo la legge italiana, quando i minori non accompagnati compiono 18 anni, devono dimostrare alle autorità di essere indipendenti economicamente per rimanere nel Paese. A scuola, i progressi



di Mohammed erano innegabili, ma sarebbe riuscito a trovare un lavoro nel mondo “reale”? Diversi erano gli ostacoli che gli impedivano di trovare un lavoro in Italia: era straniero, aveva difficoltà a leggere e scrivere, e anche se era considerato un problema puramente “estetico” dal servizio sanitario nazionale, un dente mancante significava molto di più. Aiutare Mohammed a ricostruire il dente potrebbe migliorare la sua autostima e le sue prospettive di lavoro? I piccoli cambiamenti possono avere un grande impatto. Forse potrebbe provocare un effetto domino per altri cambiamenti positivi: aumentare la fiducia negli altri, farlo sentire più sicuro nelle situazioni sociali, magari anche accelerare il processo di integrazione. Nel breve, però, l'importante era aiutarlo a trovare un lavoro, a raggiungere i suoi obiettivi personali e a rimanere in Italia.

Una cosa era molto chiara. Se Jennifer voleva aiutare Mohammed, doveva chiedere aiuto. In poche parole, si trattava di raccogliere le risorse per creare una "rete di solidarietà" per approfondire il problema, cercare una soluzione, trovare un modo per pagare, vedere se Mohammed accettava l'aiuto e sperare bene.

NASCE LA “LOVE LOTTERY”

Come primo passo, Jennifer andò da Sabrina, che insegnava l'italiano come seconda lingua. All'interno della scuola, Sabrina aiutava e sosteneva gli studenti stranieri ed era spesso in contatto con i loro operatori al di fuori della scuola. Jennifer e Sabrina proposero un brainstorming per capire come attivare gli altri colleghi e raccogliere fondi per aiutare Mohammed a rifarsi il dente. Chiesero in giro per vedere se qualcuno conosceva un dentista che potesse essere disposto ad aiutare Mohammed. Doveva essere una persona empatica considerando il trauma passato e i fondi limitati che avrebbero potuto raccogliere. Quando Vito e Daniele, che lavoravano anch'essi con Mohammed, si fecero avanti per organizzare la raccolta fondi, nacque il concetto della “Love Lottery”. Piuttosto che sollecitare donazioni in denaro, la raccolta fondi si sarebbe basata sul dare e ricevere atti di gentilezza.

Per acquistare i biglietti per la Love Lottery, i partecipanti dovevano donare un atto di gentilezza. Sebbene non tutti capissero esattamente come avrebbe funzionato il gioco, lo staff intero ha messo da parte i propri dubbi e ha donato atti di gentilezza. Tutti hanno comprato dei biglietti per vincere i premi di gentilezza dai colleghi. Vito e Daniele hanno creato un foglio excel per raccogliere i dati dei partecipanti e gli atti di gentilezza che avrebbero donato. Alcuni colleghi hanno preferito dare risalto ai propri hobby e interessi, con dei biscotti fatti in casa, una lettera d'amore personalizzata o una poesia, un'opera d'arte, un ritratto fotografico, o una playlist musicale condivisa. Altre “donazioni” erano piuttosto esperienze per stare insieme con il vincitore: una passeggiata di 30 minuti sulla pista ciclabile dopo la scuola, una cioccolata calda e una chiacchierata in centro, un brunch, una cena, una birra, una cena vegana, ecc.



Il giorno dell'estrazione "il Love Lottery Day", tutto il personale CIOFS si riunì. Furono distribuiti i premi registrati i nomi dei vincitori. Venne imposta una scadenza per completare l'atto di gentilezza e inviare una foto come prova. Quasi subito, i selfie iniziarono ad arrivare al gruppo WhatsApp della scuola; successivamente furono pubblicati su un blog creato appositamente per la Love Lottery incorporato nel sito Web e condivisi su Instagram. Negli spazi comuni della scuola si raccontavano le storie ed esperienze della Love Lottery. Diversi partecipanti hanno notato come i colleghi si fossero uniti un sentimento comune che è rimasto anche dopo il termine della Love Lottery. Altri hanno visto i colleghi sotto una nuova luce perché ne avevano scoperto i talenti "nascosti" solitamente non visibili. In generale, i partecipanti condivisero che era stato gratificante trascorrere del tempo insieme fuori del contesto lavorativo e che si resero conto di come la gentilezza avesse generato benessere, valore aggiunto in un ambiente di lavoro piuttosto stressante.

Oltre ai benefici personali provati dai partecipanti alla Love Lottery, c'era un senso di orgoglio collettivo dovuto all'idea che insieme si poteva fare qualcosa per aiutare Mohammed e magari creare una nuova tradizione per aiutare altri ragazzi della scuola in futuro.

Un'altra conseguenza indiretta della Love Lottery è stata che i membri del personale che avevano visto Mohammed nei corridoi, ma non avevano lavorato direttamente con lui, di essere stati commossi dalla sua storia, ammettendo che sentirla li ha resi più curiosi anche nei confronti di altri studenti stranieri.

LA GENTILEZZA È CONTAGIOSA

Mentre i partecipanti alla lotteria completavano i loro atti di gentilezza, Sabrina si ricordò di un suo amico dentista dal "cuore grande" che avrebbe potuto essere sensibile alla situazione di Mohammed. Sapeva che il Dottor Crevatin aveva uno studio locale a Trieste e che organizzava regolarmente viaggi in Bosnia per svolgere attività odontoiatriche pro bono a favore di persone con disabilità, così lo contattò. Quando il dottor Crevatin e la sua assistente sentirono parlare della Love Lottery e di come un'intera scuola si fosse unita per aiutare uno studente, furono ispirati a donare il proprio tempo per aiutare a loro volta

Sabrina incontrò Mohammed perché voleva coinvolgerlo il più possibile nel processo. Soprattutto, voleva dargli tutte le informazioni di cui disponeva e permettergli di scegliere se voleva essere aiutato o meno. Alla notizia, Mohammed fu entusiasta. "Finalmente!", disse. Insieme, fissarono una visita con il dottor Crevatin.



Una radiografia preliminare rivelò la mancanza di un grosso pezzo di osso nel punto in cui si trovava il dente di Mohammed e una frattura che risaliva fino al cranio. È stato a quel punto che finalmente raccontò di come avesse perso il dente. Era al confine tra Croazia e Slovenia, inseguito dalla polizia di frontiera che incalzava i rifugiati e urlava loro di sbrigarsi, di andare più veloci. Lo fecero inciampare e lui cadde di faccia, poi lo presero a calci per diversi minuti mentre era a terra. Il dolore alla testa e alle gambe era lancinante e aveva sete. Non c'era nessuno ad aiutarlo.

A causa del trauma emotivo e fisico che Mohammed aveva subito, il dottor Crevatin optò per una soluzione poca invasiva. Anche se la Love Lottery non copriva tutti i costi per i materiali necessari per realizzare il dente e l'apparato per tenerla in posizione, il dottore offrì di essere pagato a rate, anche ci fossero voluto il tempo di 10 Love Lottery!

UN'INTERRUZIONE PANDEMICA

Nel marzo 2020, con l'arrivo del Coronavirus, l'Italia fu messa in isolamento e tutte le attività commerciali e le pratiche mediche non essenziali furono interrotte. Per questo motivo, Mohammed vide il suo nuovo dente dopo altri 18 mesi. Nel frattempo, però, man mano che le aziende e le scuole riaprivano con nuovi protocolli di sicurezza, la fiducia di Mohammed in sé stesso migliorava. Per lui, indossare una mascherina era più liberatorio che restrittivo, perché nascondeva il dente mancante.

Mohammed terminò il suo programma triennale e fu assunto in un ristorante di una stazione sciistica del Nord Italia. Gli è stato applicato il dente tre giorni prima di partire da Trieste per il suo nuovo lavoro in montagna. Prima di partire, si è fermato a scuola per salutare uno alla volta tutti gli insegnanti e i membri del personale, ringraziare, abbassare la mascherina chirurgica e sorridere.

La lotteria dell'amore non solo ha permesso di raccogliere fondi per aiutare Mohammed a sottoporsi al tanto necessario intervento dentistico, ma ha anche aumentato la sua autostima e il suo senso di appartenenza. La raccolta fondi si basava su donazioni di "atti di gentilezza" da parte e per il corpo docente e il personale della scuola; ciò ha rafforzato i rapporti tra i colleghi e ha sensibilizzato l'opinione pubblica sul trattamento spesso violento dei rifugiati in transito, diventando un evento annuale nel calendario della scuola. In seguito, durante un'intervista per il presente caso di studio, alla domanda su cosa significassero per lui la Lotteria dell'Amore e il suo nuovo dente, Mohammed ha risposto: "Ha significato tutto. Ha cambiato tutto. Sono di nuovo me stesso e questo è un posto in cui le persone si interessano davvero".



Domande, commenti e spunti di discussione

1. Come pensi che il tema della collaborazione abbia contribuito alla storia di Mohammed?
2. In che modo la gentilezza era "contagiosa" nella storia?
3. Secondo voi, Sabrina ha fatto bene a coinvolgere Mohammed nel processo quando lo ha fatto? Perché o perché no?
4. Mettetevi nei panni di Mohammed. Data la sua storia, come reagireste alla notizia che la scuola vuole aiutarlo?
5. Come si inserisce questa storia nell'ambito più ampio della comunicazione e della collaborazione?
6. In che modo questa storia si presta alla creazione di contenuti digitali?
7. Quali sono le vostre reazioni iniziali alla storia? C'è qualcosa che potete adottare nella vostra pratica di orientamento? Cosa e come?