

**DigiGuide**

*Digitising Good  
Guidance Practice*

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



# CASO DE ESTUDIO: LA LOTERÍA DEL AMOR: UN MENOR NO ACOMPAÑADO, UNA RED, UNA SOLUCIÓN

El apoyo de la Comisión Europea para la producción de esta publicación no constituye una aprobación del contenido que refleja únicamente los puntos de vista de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en el mismo.

Centro Italiano Opere Femminili Salesiane – Formazione Professionale

Referencia del proyecto: 2020-1-IE01-KA226-VET-082926

 **CIOFS-FP**  
ERUL VENEZIA GIULIA



## Índice

<b>Título</b>	1
<b>Competencia</b>	1
<b>Resumen/Introducción/Antecedentes</b>	1
<b>Palabras</b>	2
<b>Personajes clave</b>	2
<b>La historia del estudio de caso</b>	3
<b>Preguntas, comentarios y temas de debate</b>	7

# DigiGuide

*Digitising Good  
Guidance Practice*

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





## Título

La lotería del amor: una menor no acompañado, una red, una solución

## Competencia

### **CEDEFOP Competencia de interacción con el cliente 2.5:**

Hacer referencias y brindar apoyo

Trabajar con individuos o grupos, cara a cara, por teléfono o en línea

-Aceptar la necesidad de involucrar a otros

-Garantizar la voluntad y la capacidad de tomar referencia arriba

-Facilitar el contacto con otros

-Proporcionar o apoyar la promoción

### **Áreas de DigComp:**

-Área de competencia 2 de DigComp: comunicación y colaboración

-Área de competencia de DigComp 3: creación de contenido digital

## Resumen

CIOFS-FP en Trieste, Italia, es una escuela vocacional con programas para estudiantes de 14 a 17 años de edad y cursos de orientación y capacitación para adultos que están desempleados o que buscan reingresar al mercado laboral. La escuela está dirigida por monjas salesianas y el método educativo dominante se basa en las enseñanzas de Don Giovanni Bosco, quien enfatizó la creación de relaciones significativas con los estudiantes en el aula y en situaciones informales fuera del aula, así como a través de una orientación individualizada adaptada a las necesidades únicas. necesidades de cada alumno. Tanto los maestros como el personal trabajan como orientadores para estudiantes individuales.



Hay cuatro caminos educativos entre los que los estudiantes de CIOFS pueden elegir: Administrativo/Oficina, Ventas, Turismo y Tecnología de la Información. Los estudiantes reciben un certificado de calificación profesional después de tres años. Sin embargo, es posible obtener un certificado adicional asistiendo a un cuarto año opcional. Los estudiantes reciben orientación individual a partir del primer año y durante todo su tiempo en CIOFS, que incluye prácticas a partir del segundo año.

Si bien CIOFS tradicionalmente ha tenido un número considerable de estudiantes no italianos, la población estudiantil se ha diversificado exponencialmente en los últimos años a medida que aumenta el número de solicitantes de asilo en la región de Friuli Venezia Giulia. En 2018, había 3 menores no acompañados en la escuela. Para el año escolar 2021-2022, de un total de 231 estudiantes totales, 117 eran de nacionalidad extranjera (nacionalidad distinta a la italiana). De estos, 30 son solicitantes de asilo (4 que viven en viviendas para refugiados con sus familias y 26 menores no acompañados que viven en hogares para refugiados en Trieste y sus alrededores). Este cambio en la población ha llevado a la necesidad de que los profesionales de la orientación trabajen juntos para agrupar su información y aprovechar las relaciones y el conocimiento individuales para comprender mejor las necesidades cambiantes de sus estudiantes y ayudarlos a prepararse adecuadamente para ingresar al mercado laboral.

Este Caso de Estudio es la historia de un menor no acompañado y el proyecto social diseñado para ayudarlo, la “Lotería del Amor”.

## Key Words

Colaboración, Amabilidad, Involucrar a otros, Comunicación, Proyecto de Acción Social, Red

## Key Characters

Mohammed: estudiante de CIOFS, menor no acompañado de Pakistán



Jennifer: Maestra de Mohammed y orientadora

Sabrina: Maestra de Mohammed y orientadora

Vito y Daniele: colegas de CIOFS

Dr. Crevatin: dentista local con un “gran corazón”

Personal/maestros/colegas de CIOFS: participantes de la lotería del amor, practicantes de orientación

## El caso de estudio

Cuando Mohammed llegó a CIOFS, se destacó entre los demás estudiantes de la escuela. Era más alto que el promedio, tenía el cabello negro azabache con una raya perfecta hacia un lado y la piel morena y pecosa que se ponía roja cuando alguien le hablaba. Había llegado recientemente a Trieste desde Pakistán como solicitante de asilo con la esperanza de completar sus estudios obligatorios y conseguir un trabajo que le permitiera mantenerse y ayudar económicamente a su familia. Mohammed vino a la escuela vestido de forma adecuada y listo para trabajar. Sin embargo, tenía un largo camino por recorrer en términos de adquirir las habilidades necesarias para ingresar al mercado laboral en Italia. Comunicarse con Mohammed fue un desafío al principio. Además de no tener un lenguaje común, su timidez se vio exacerbada por la falta de un diente frontal del que estaba acomplejado. Miraba hacia abajo y evitaba sonreír e interactuar con los demás.

Mohammed tenía 16 años y había tenido poca formación en su país de origen. Luchó por sostener un lápiz y tuvo dificultad para escribir su propio nombre. Pasaba la mayor parte de su tiempo solo. Durante el recreo en la escuela, comía un sándwich y miraba a los demás jugar y socializar, pero se mantenía a un lado. Los maestros se paraban a su lado a veces, le hablaban y le ponían una mano en el hombro para hacerle saber que no estaba solo. En el hogar grupal donde vivía con otros menores no acompañados, mientras los otros niños jugaban videojuegos, socializaban y paseaban por el vecindario, Mohammed se quedaba en su habitación y volvía a copiar las lecciones que tuvo ese día una y otra vez, practicando su



escritura. Después de unos meses, comenzó a hablar y entender algo de italiano, pero todavía pasaba la mayor parte del tiempo callado.

En el segundo año, Mohammed hizo mejoras. Sabía leer y escribir, estaba más relajado y la clase lo aceptaba como el “tranquilo” aunque no estaba integrado en el grupo como se esperaba. Sin embargo, se estaba desarrollando una curiosidad sobre él, en parte gracias a una “ola” de nuevos menores no acompañados que se habían unido a la comunidad escolar ese año.

A veces la clase le hacía preguntas. Un día, en la clase de inglés, habló sobre su experiencia al venir a Italia. Dibujó con el dedo la ruta de los Balcanes desde Pakistán a Trieste en las páginas de un atlas. Habló de cuánto le tomó caminar a cada país y cuánto tiempo tuvo que permanecer allí, dónde lo arrestaron y lo metieron en la cárcel, y dónde fue golpeado por la policía fronteriza.

Como extranjera, Jennifer se preguntó si la escuela podría hacer algo más para ayudar a Mohammed. Le preocupaba su futuro. Todavía era joven, pero según la ley italiana, cuando los menores no acompañados cumplen 18 años, deben demostrar a las autoridades que son financieramente independientes para permanecer en el país. Dentro de los límites de la escuela, el progreso de Mohammed era innegable, pero ¿sería capaz de encontrar un trabajo en el mundo “real”? Había varios obstáculos que impedían sus posibilidades de encontrar un trabajo significativo en Italia: era extranjero, tenía dificultades para leer y escribir, e incluso si el servicio nacional de salud lo consideraba “meramente estético”, la falta de un diente frontal era mucho más que eso. Ayudar a Mohammed a obtener un nuevo diente, ¿podría mejorar su autoestima y sus perspectivas laborales? Pequeños cambios pueden tener un gran impacto. Quizás esto también podría ser un catalizador para un efecto dominó de otros cambios positivos: aumentar su confianza en los demás, hacerlo sentir más seguro en situaciones sociales, tal vez incluso acelerar el proceso de integración. En el corto plazo, sin embargo, lo importante era ayudarlo a conseguir trabajo, lograr sus objetivos personales y permanecer en el país.

Una cosa estaba muy clara. Si Jennifer quería ayudar a Mohammed, tendría que pedir ayuda. En otras palabras, necesitaría aprovechar otros recursos y crear una “red de bondad” para investigar el problema, buscar una solución, encontrar una manera de pagarlo, ver si el usuario lo acepta y esperar lo mejor.



## **CREANDO UNA “LOTERÍA DE AMOR”**

Como primer paso, Jennifer fue a Sabrina, quien le enseñó a Mohammed italiano como segundo idioma. Dentro de la escuela, Sabrina abogó por los estudiantes extranjeros y estuvo en contacto frecuente con sus asistentes sociales fuera de la escuela. Juntos, Jennifer pensó que podrían intercambiar ideas sobre cómo movilizar a sus colegas y recaudar fondos para ayudar a Mohammed a obtener un nuevo diente. Preguntaron para ver si alguien conocía a un dentista que pudiera estar dispuesto a hacerse cargo del caso de Mohammed. Tendría que ser una persona muy empática teniendo en cuenta el trauma pasado de Mohammed y los fondos limitados que podrían recaudar para ayudar. Vito y Daniele, que también trabajaron con Mohammed, se unieron para organizar la recaudación de fondos y nació el concepto de "Lotería del amor". En lugar de solicitar donaciones en efectivo, la recaudación de fondos se basaría en dar y recibir actos de bondad.

Para comprar boletos para la Lotería del Amor, los participantes tenían que donar un acto de bondad. Si bien no todos entendieron exactamente cómo funcionaría la lotería, todo el personal dejó de lado sus dudas y donó actos de bondad y compró boletos para ganar actos de bondad de colegas. Vito y Daniele crearon una hoja de cálculo para realizar un seguimiento de los participantes y los actos de bondad que donaron. Algunos colegas prefirieron mostrar sus pasatiempos e intereses haciendo un lote de galletas caseras, escribiendo una carta de amor personalizada o un poema especial, creando una obra de arte, tomando una fotografía o creando una lista de reproducción de música compartida. Otras “donaciones” estuvieron orientadas a pasar tiempo de calidad con el ganador: una caminata de 30 minutos por la ciclovía después de la escuela, un chocolate caliente y una charla en el centro, brunch, cena, una cerveza, comida vegana, etc.

En “Lotería del Amor Day”, todo el personal del CIOFS se reunió para el sorteo. Se sortearon premios y se registró a los ganadores. A todos se les dio una fecha límite para completar el acto de bondad y enviar una foto como prueba. Casi de inmediato, las selfies llegaron al grupo de Whatsapp de la escuela y luego se publicaron en un blog de Love Lottery incrustado en el sitio web de la escuela y compartido en Instagram. Espacios comunes repletos de historias y experiencias de Lotería del Amor. Varios participantes notaron un sentimiento de unidad entre colegas que continuó mucho después del final del desafío. Otros vieron a sus colegas bajo una nueva luz porque descubrieron los talentos "ocultos" a los que normalmente no tenían acceso. En general, los participantes acordaron que pasar tiempo





juntos fuera del contexto laboral tradicional fue gratificante y que la amabilidad engendra bienestar, un valor agregado para un entorno laboral a menudo estresante.

Además de los beneficios personales que sintieron los participantes de la Lotería del Amor, había un sentimiento subyacente de orgullo colectivo de que juntos podían hacer algo para ayudar a Mohammed y potencialmente crear una tradición para ayudar a otros estudiantes en la comunidad escolar en el futuro.

Otra consecuencia indirecta de Love Lottery fue que los miembros del personal que habían visto a Mohammed en los pasillos pero que no trabajaron con él directamente dijeron que su historia los conmovió y admitieron que escucharla también les hizo sentir más curiosidad por otros estudiantes extranjeros.

## **LA AMABILIDAD ES CONTAGIOSA**

Mientras los participantes de la lotería completaban sus actos de bondad, Sabrina recordó a un dentista amigo suyo con un “gran corazón” que podría ser sensible a la situación de Mohammed. Sabía que el Dr. Crevatin tenía un consultorio local en Trieste y organizaba viajes regulares a Bosnia para realizar trabajos dentales gratuitos para personas con discapacidades, por lo que se puso en contacto con él. Cuando el Dr. Crevatin y su asistente escucharon sobre la lotería del amor y cómo toda una escuela se unió para ayudar a un estudiante, se sintieron inspirados a donar su tiempo para ayudar también.

Sabrina se reunió con Mohammed porque quería involucrarlo en el proceso tanto como fuera posible. Lo más importante, quería darle toda la información que tenía y permitirle elegir si quería o no ser ayudado. Al escuchar la noticia, Mohammed se entusiasmó. "¡Finalmente!" dijo él. Juntos, programaron una visita con el Dr. Crevatin.

Una radiografía preliminar reveló que faltaba un gran trozo de hueso donde había estado el diente de Mohammed y una fractura que llegaba hasta su cráneo. Fue en ese momento que finalmente explicó cómo perdió el diente. Estaba en la frontera entre Croacia y Eslovenia, dijo. Fue perseguido por la policía fronteriza que empujó a los refugiados y les gritó que se dieran prisa, que fueran más rápido. Explicó cómo lo tropezaron y cayó de cara, luego lo patearon durante varios minutos mientras estaba en el suelo. El dolor en la cabeza y las piernas era insoportable y tenía sed. No había nadie allí para ayudarlo.



Debido al trauma emocional y físico que había experimentado Mohammed, el Dr. Crevatin optó por la solución menos invasiva posible. Si bien las ganancias de la Lotería del Amor no cubrieron por completo los costos de los materiales necesarios para hacer el diente y el aparato que lo mantendría en su lugar, el Dr. Crevatin dijo que podrían tomar todo el tiempo necesario para pagar el resto, incluso si ¡Se necesitaban diez Loterías del Amor!

## **UNA INTERRUPCIÓN POR LA PANDEMIA**

En marzo de 2020, con la llegada del Coronavirus, Italia fue puesta en cuarentena y toda la actividad comercial y las prácticas médicas no esenciales fueron interrumpidas. Por esta razón, Mohammed no veía su nuevo diente por otros 18 meses. Mientras tanto, sin embargo, a medida que las empresas y las escuelas reabrieron con nuevos protocolos de seguridad, la confianza en sí mismo de Mohammed mejoró. Para él, usar una máscara facial era más liberador que restrictivo porque ocultaba el diente que faltaba.

Mohammed terminó su programa de tres años y lo contrataron para trabajar en un restaurante en una estación de esquí en el norte de Italia. Le colocaron el diente tres días antes de partir de Trieste para su nuevo trabajo en las montañas. Antes de irse, pasó por la escuela para saludar a cada maestro y miembro del personal, decir gracias, quitarse la máscara quirúrgica y sonreír.

Love Lottery no solo recaudó dinero para ayudar a Mohammed a obtener un trabajo dental que tanto necesitaba, sino que elevó su autoestima y aumentó su sentido de pertenencia. Dado que la recaudación de fondos se basó en donaciones de "Actos de bondad" por y para el cuerpo docente y el personal de la escuela, fortaleció las relaciones entre colegas y creó conciencia sobre el trato a menudo violento de los refugiados en tránsito y se convirtió en un evento anual en el calendario de la escuela. Más tarde, durante una entrevista para el presente Caso de Estudio, cuando se le preguntó qué significaba para él la Lotería del Amor y su nuevo diente, Mohammed respondió: "Significó todo. Cambió todo. Soy yo mismo otra vez, y este es un lugar donde la gente realmente se preocupa".



## Preguntas, comentarios y temas de debate

1. ¿Cómo crees que el tema de la colaboración contribuyó a la historia de Mohammed ?
2. ¿De qué manera la bondad fue “contagiosa” en la historia?
3. En su opinión, ¿Fue correcto que Sabrina involucrara a Mohammed en el proceso cuando lo hizo? ¿Por qué o por qué no?
4. Ponte en los zapatos de Mohammed . Dada su historia de fondo, ¿cómo reaccionaría ante la noticia de que la escuela quiere ayudar?
5. ¿Cómo encaja esta historia en el área más amplia de comunicación y colaboración?
6. ¿De qué manera esta historia se presta a la creación de contenido digital?
7. ¿Cuáles son sus reacciones iniciales a la historia? ¿Hay algo que pueda aplicar a su propia práctica de orientación? ¿Qué y cómo?