

Cooperativa DENSA

# Giving Voice To Young Refugees in Italy

## REPORT ATTIVITÀ

---



---

## Indice dei contenuti

Introduzione	3
Un percorso "a distanza"	4
L'approccio	6
Metodologia	9
Conclusioni	11
Schede incontri	12

# Giving Voice To Young Refugees in Italy

## REPORT ATTIVITÀ



## Introduzione

Per rispondere all'esigenza di ascolto dei MSNA e garantire il loro diritto alla partecipazione in tutti quei processi che coinvolgono gli assistenti sociali come attori chiave per la determinazione del superiore interesse del minore, UNHCR in collaborazione con CNOAS ha deciso di strutturare un percorso che valorizzasse il punto di vista e la partecipazione attiva di minori e giovani adulti sulle questioni che attengono proprio al ruolo e alla funzione dell'assistente sociale incaricando DENSA Cooperativa Sociale di sviluppare le attività all'interno di un'esperienza da svolgersi in remoto.

I MSNA e giovani adulti coinvolti sono stati 7 (4 uomini e 3 donne) provenienti da Camerun, Gambia, Guinea, Mali, Marocco, Bangladesh attualmente basati all'interno di strutture residenziali situate in: Trentino, Basilicata, Puglia.

Il percorso ha avuto la durata di un mese.

---

# Un percorso “a distanza”

## Le domande

Il progetto si è quindi concretizzato in un percorso di ascolto/formazione per MSNA e giovani adulti erogato a distanza, volto alla costruzione di un modulo di formazione online per Assistenti Sociali. In particolare, i minori e giovani adulti, hanno co-creato e condiviso un decalogo in cui sono sintetizzate alcune indicazioni che, dal loro punto di vista, migliorerebbero e renderebbero più costruttiva il confronto tra MSNA e Assistente Sociale.

### Gli obiettivi di progetto

- ❑ Garantire una effettiva partecipazione dei minori e giovani adulti coinvolti;
- ❑ Valorizzare il diritto dei minori e giovani adulti ad essere ascoltati attraverso focus group discussion e attività partecipative;
- ❑ Realizzare un’esperienza di empowerment per il gruppo di minori e giovani adulti coinvolti;
- ❑ Offrire ai minori e giovani adulti l’opportunità di essere presi in considerazione come agenti di cambiamento e non solo come semplici destinatari di policy e servizi;

Sono stati traslati in domande utili alla progettazione di un’esperienza da sviluppare in modalità “a distanza”:

- ❑ Quali approcci sono più adatti a garantire un’effettiva partecipazione di minori e giovani adulti coinvolti all’interno di un percorso di raccolta dei bisogni svolto completamente a distanza?
- ❑ Come traslare le dinamiche di scambio interpersonale proprie di focus group discussion e attività partecipative in presenza, all’interno di un’esperienza svolta completamente a distanza, con l’obiettivo di valorizzare il diritto di minori e giovani adulti ad essere ascoltati?

- 
- ❑ Quale metodologie e strumenti di trasferimento di competenze e conoscenze è più adatta a far sì che la raccolta dei bisogni “a distanza” diventi anche un’esperienza di empowerment e di rafforzamento di competenze per il gruppo di minori e giovani adulti coinvolti?
  - ❑ Come costruire un output di progetto il più possibile condiviso da tutti i partecipanti per far comprendere l’importanza del processo sviluppato anche in relazione all’opportunità di essere presi in considerazione come agenti di cambiamento e non solo come semplici destinatari di policy e servizi?

---

# L'approccio

Le risposte alle domande di cui sopra sono state ricercate attraverso l'applicazione di un approccio, metodologie e strumenti misti in cui si sono alternati momenti di ascolto, informazione e formazione capaci di esplorare, da diversi punti di vista, il "ruolo e la funzione dell'assistente sociale".

## Partecipazione

L'effettiva partecipazione dei minori e giovani adulti coinvolti si è realizzata attraverso tre fasi complementari. In un primo incontro attraverso quiz e esercitazioni interattive fortemente ingaggianti, sono stati raccolti interessi, gusti e conoscenze rispetto a temi quali: musica, sport, cultura, stile, sogni per il futuro. Le informazioni raccolte sono state poi utilizzate per costruire attività digitali funzionali all'ascolto, capaci stimolare la partecipazione dei MSNA e giovani adulti, facendo leva su "ciò che piace" loro e su ciò che già conoscono.

In un terza fase, ai fini del consolidamento dell'ingaggio si è ritenuto importante prevedere momenti di confronto su esercitazioni specifiche tra MSNA e operatore, nella modalità "uno-a-uno", mediante l'utilizzo di app di messaggistica istantanea e teleconferenza . Questo tipo di scambio ha permesso di ridurre la distanza, aumentata dall'impossibilità di conoscersi nello spazio fisico e vivere momenti informali, in favore di una relazioni più autentica e di una partecipazione proattiva basata sulla fiducia da parte dei MSNA nei confronti dell'operatore, e del progetto più in generale minimizzando l'effetto negativo legato a limiti tipici delle ricerche che coinvolgono giovani, come la scarsa motivazione alla partecipazione e soprattutto la disparità di potere con l'adulto-ricercatore (Lushey e Munro, 2014).

---

## Ascolto

Con l'obiettivo di valorizzare il diritto dei minori e giovani adulti ad essere ascoltati anche in un percorso "a distanza", i professionisti coinvolti hanno tutti lavorato come accompagnatori stimolando tramite un processo bottom up -facilitato da presentazioni interattive, sfide online, attività di gioco, utilizzo di immagini- il racconto delle esperienze e le conoscenze personali di ciascuno dei minori e giovani adulti coinvolti rispetto al tema trattato.

I MSNA, ispirandosi alla ricerca della Fondazione ISME "*A un bivio. La transizione all'età adulta dei minori stranieri non accompagnati in Italia*" sono quindi visti come soggetti attivi e portatori di una loro esperienza.

Alle fasi di ascolto mediate dall'utilizzo di strumenti digitali interattivi, si sono alternate quelle più informative in cui le esperienze di ciascuno sono state collocate all'interno di quadri normativi, regolamentazioni e procedure.

Questo ha permesso di creare delle connessioni reali, "calde" e mettere i partecipanti in grado di meglio comprendere alcuni aspetti burocratici e procedurali così come gli operatori di raccogliere testimonianze non condizionate da informazioni "fredde", precedentemente ascoltate.

## Empowerment

L'empowerment dei soggetti coinvolti si è realizzata attraverso la costruzioni di esperienze diversificate. Alcune di tipo più trasmissivo, volte ad accrescere la consapevolezza sul ruolo che l'Assistente Sociale ha avuto nei propri percorsi e quello che dovrebbe avere rispetto ai personali progetti di vita; altre di tipo più interattivo volte invece alla costruzioni di prodotti multimediali da parte dei MSNA e giovani adulti. I partecipanti si sono infatti confrontati con strumenti di produzione rafforzando competenze digitali oggi strettamente interconnesse a quelle di cittadinanza attiva. Durante il percorso ciascun MSNA e giovane adulto coinvolto ha quindi: costruito una playlist Spotify, realizzato un podcast, un video e si

---

è esercitato per realizzare una grafica attraverso cui ha espresso i propri bisogni e aspettative rispetto alla figura dell'Assistente Sociale.

### Agenti di cambiamento

Il percorso si è concluso con la condivisione e l'approvazione da parte di tutti partecipanti, di un decalogo nato a partire da racconti, pensieri contenuti in video e podcast, bisogni e desideri del gruppo, rispetto alla figura dell'Assistente Sociale.

Ogni punto del decalogo si conclude con un'esortazione rivolta agli assistenti sociali ad agire, cambiando su alcuni aspetti interpersonali e organizzativi del loro rapporto con i MSNA e giovani adulti coinvolti.

I partecipanti si trasformano quindi da soggetti fruitori di un percorso di ascolto/formazione, a soggetti che propongono e indicano possibili azioni/soluzioni da intraprendere per produrre un cambiamento positivo orientato al superiore interesse del minore.



---

# Metodologia

## Attività a Distanza

Tutto il percorso, di 7 appuntamenti da 45' e 4 ore di tutoraggio, si è sviluppato "a distanza" utilizzando metodologia e strumenti di raccolta dei dati con modalità interattiva, attraverso app di gioco, condivisione e produzione creativa.

Si sono alternati momenti con attività svolte in gruppo allargato, ad altre con gruppi ristretti, a momenti di confronto uno a uno. Questi ultimi sono stati molto importanti per creare una relazione di fiducia tra gli operatori e gli MSNA e giovani coinvolti e ricreare modalità di scambio più tipiche della relazione fisica in presenza.

## Strumenti digitali per aumentare l'ingaggio

La metodologia che ha guidato la realizzazione del percorso di raccolta dei bisogni all'interno del progetto, si è basata su attività interattive in cui i partecipanti potessero trasformarsi in creatori di contenuti multimediali per raccontare il loro punto di vista sul tema specifico.

Sappiamo infatti che l'utilizzo di strumenti tecnologici nello svolgimento di attività formative, rende più stimolante e ingaggiante l'argomento trattato da parte di soggetti giovani.

I giovani e MSNA coinvolti hanno quindi parallelamente sviluppato competenze digitali base e potuto esprimere, anche in modalità informali, il loro punto di vista sul tema specifico trattato dal percorso.

Tra gli strumenti utilizzati: piattaforme di gioco e rilevazione interattive, App per la creazione di podcast, video, grafica.

---

### Attività formative interattive e dialogate

Si è inoltre voluto, nei momenti di introduzioni ad argomenti e tematiche più istituzionali, esprimersi attraverso un linguaggio più semplificato e comprensibile possibile – tenendo conto dei diversi livelli di conoscenza della lingua italiana. Anche questi momenti sono quindi stati sviluppati in modalità “dialogata” e interattiva per lasciare spazio e parola ai giovani e MSNA coinvolti e per comprendere meglio le loro conoscenze pregresse sul ruolo di UNHCR e sulla figura professionale dell’Assistente Sociale.

### Dotazione di strumenti uniformi per superare il Digital Divide

In fase di progettazione delle attività di raccolta dei bisogni “a distanza” si è ritenuto importante, ai fini della effettiva partecipazione di tutte e tutti, dotare i partecipanti di strumenti tecnologici e materiali uniformi.

È per questo che i giovani e MSNA coinvolti nel progetto hanno ricevuto, nei giorni precedenti all’avvio delle attività, un pacco contenente: iPad, cuffie/auricolari, materiale di cancelleria.

La dotazione di un materiale per tutti i partecipanti uniforme, ha quindi consentito di superare scogli legati al digital divide aprendo anche alla possibilità di lavorare a distanza con materiali analogici.

### Le immagini

Durante tutti gli appuntamenti, sono state selezionate, mostrate e discusse con i giovani e MSNA coinvolti, immagini evocative che potessero aiutarli ad esprimere concetti altrimenti complessi da formulare attraverso il linguaggio parlato.

---

# Conclusioni

È con una serie di sinceri “grazie ♥♥♥” inviati sulla chat condivisa che si è conclusa l’esperienza con i partecipanti al progetto.

Se infatti, in prima battuta, la necessità di svolgere il percorso a distanza era stato visto da tutti i soggetti coinvolti come un fattore di criticità, si è invece rivelato meno problematico del previsto e anzi, in alcune azioni, si è trasformato in elemento di successo. In particolare, la possibilità di interagire direttamente con i MSNA e giovani adulti coinvolti in un ambiente indipendente e autonomo, senza le regole imposte dall’organizzazione in struttura, ha facilitato la calendarizzazione degli appuntamenti e sembrerebbe aver generato nell’esperienza dei partecipanti una “zona sicura”, in cui esprimere una visione personale e non condizionata da fattori esterni.

La distanza ha inoltre favorito l’inserimento di un ulteriore elemento che riteniamo essere stato importante ai fini della riuscita del percorso: gli scambi uno a uno, per lo più attraverso app di messaggistica istantanea. Se da una parte, questi momenti di confronto ristretto, hanno dato la possibilità di supportare tecnicamente i partecipanti nello svolgere le esercitazioni richieste, dall’altro sono diventati occasione per costruire una relazione di maggiore fiducia da parte degli MSNA nei confronti dell’operatore e del progetto, compensando gli effetti di dispersione comunicativa dovuti alla mediazione delle tecnologie.

Tra gli ulteriori fattori di successo si vuole evidenziare: l’attenzione posta nella costruzione di momenti informativi tenuti con un linguaggio estremamente semplificato e di momenti di approfondimento invertito rispetto all’approccio tradizionale. Il punto di partenza è infatti stata l’esperienza del MSNA e giovane adulto e quello di arrivo il quadro normativo di riferimento. Questa attenzione nella costruzione dei momenti più informativi è stata riconosciuta dai partecipanti, i quali hanno tutti detto di aver meglio compreso alcuni aspetti legati al loro processo di integrazione.

---

# Schede incontri

1° incontro / Presentazione progetto  
27 Novembre 2020

Durata incontro: 55 minuti

Obiettivi: Presentare la strumentazione recapitata, le app da utilizzare durante il percorso e raccolta di informazioni relative ai gusti musicali, sportivi e cinematografici come elementi da utilizzare per aumentare l'engagement delle successive attività.

Attività:

- UNHCR introduzione e presentazione sintetica progetto
- Presentazione Coop. Densa
- Metodologia e strumenti.

Strumenti:

- Utilizzo piattaforma di teleconferenza Zoom su tablet iPad
- Date incontri, compilazione Google Form
- Presentazione interattiva con Mentimeter
- Gioco interattivo con Kahoot



## 2° incontro / ASSISTENTE SOCIALE. Chi è? Cosa fa? Quali persone aiuta? 1 Dicembre 2020

Durata incontro: 60 minuti

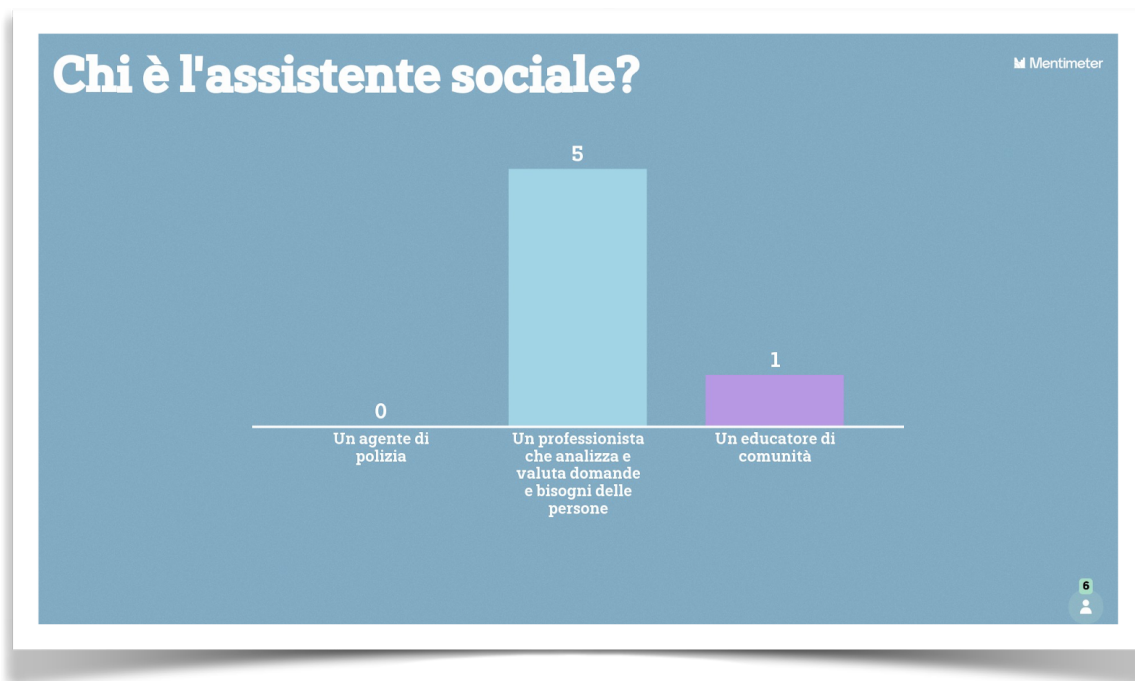
Obiettivi: Illustrare la figura dell'assistente sociale, il ruolo, le azioni e come può aiutare nel percorso di vita un minore straniero non accompagnato. Presentazione interattiva per rilevare il livello di conoscenza del ruolo e significato che ha per i partecipanti e discutere le false conoscenze o stereotipi.

Attività:

- Presentazione UNHCR interattiva con Mentimeter
- Icebreaker, disegnare con le dita, su supporto digitale, confrontandosi con l'intelligenza artificiale attraverso la piattaforma Quickdraw
- Presentazione interattiva sul tema "L'Assistente Sociale" con Mentimeter.

Strumenti:

- Ipad, smartphone, Mentimeter, Quickdraw, Kahoot



---

## 3° incontro / UNHCR. Ruolo, azioni. Come può aiutare un MSNA? 4 Dicembre 2020

Durata incontro: 60 minuti

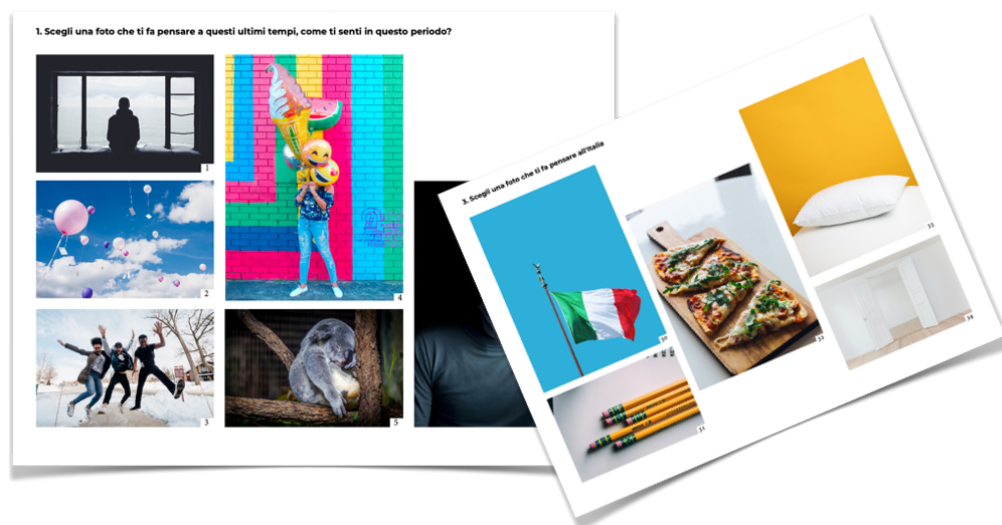
Obiettivi: Definire con i partecipanti l'identità del minore straniero non accompagnato; comprendere quali leggi sono presenti nel territorio italiano a protezione del MSNA; come si struttura il sistema di accoglienza e di accoglienza integrata; quali sono i diritti, le garanzie e possibili percorsi amministrativi per MSNA in Italia oggi. Presentazione interattiva in grado di raccogliere informazioni sul grado di conoscenze dei partecipanti e attivare discussioni e confronti interattivi. Utilizzo di set di immagini come strumento di mediazione utile ad articolare concetti complessi come il diritto allo studio, diritto alla salute, diritto al lavoro.

Attività:

- Presentazione UNHCR interattiva su piattaforma Mentimeter.
- Utilizzo di setting di immagini evocative come strumento di mediazione.
- Gioco interattivo su piattaforma Kahoot.

Strumenti:

- Ipad, smartphone, Mentimeter, Kahoot.



---

4° incontro / Il mio arrivo in Italia

7 Dicembre 2020 (dedicato ai ragazzi)

8 Dicembre 2020 (dedicato alle ragazze)

Durata incontro: 50 minuti

Obiettivi: Raccogliere impressioni, racconti dell'arrivo in Italia e del primo incontro con l'assistente sociale. Quali sono le prime figure istituzionali che ha identificato e di cui si è fidato il minore straniero non accompagnato?

Attività:

- La fotografia come strumento di comunicazione e mediazione nel gruppo.
- Presentazione/discussione interattiva relativa al "viaggio in Italia", individuazione delle prime persone di cui ci si è fidati; primo colloquio con assistente sociale.
- Presentazione app *Faceswap* per creare video pensando agli aspetti positivi e negativi del rapporto con l'assistente sociale.

Strumenti:

- Utilizzo piattaforma di teleconferenza Zoom su tablet iPad.
- Presentazione interattiva con Mentimeter.
- Presentazione Faceswap, app per lo scambio di facce, utilizzo di filtri video nella realizzazione di videoselfie. 4-5° incontro / Il mio arrivo in Italia.



---

5° incontro / Il colloquio.

10 Dicembre 2020 (dedicato ai ragazze)

11 Dicembre 2020 (dedicato alle ragazzi)

Durata incontro: 50 minuti

Obiettivi: Raccogliere impressioni, racconti e valutazioni relative al colloquio con l'assistente sociale, modalità, tempi e luoghi in cui si svolgono.

Attività:

- Caviardage attività che aiuta a scrivere poesie e pensieri attraverso il processo di partire da testi già scritti come pagine strappate da libri da macero che erano state fatte recapitare ai partecipanti. La consegna è stata quella di creare una poesia pensando al colloquio con l'assistente sociale.
- Presentazione interattiva con Mentimeter relativa al primo incontro con l'assistente sociale, il riconoscimento, il colloquio, le domande che sono state poste e il ruolo che il MSNA ha compreso durante il colloquio.
- Presentazione Podcast, cosa sono? A cosa servono? Dove si ascoltano? Come si realizzano?
- Presentazione Anchor app, strumento per la realizzazione di podcast.

Strumenti:

- Utilizzo piattaforma di teleconferenza Zoom su tablet iPad.
- Presentazione interattiva con Mentimeter.
- Anchor app, piattaforma all-in-one in cui si possono creare e distribuire podcast da qualsiasi dispositivo.



---

6° incontro / Percorso amministrativo  
14 Dicembre 2020 (dedicato ai ragazzi)  
15 Dicembre 2020 (dedicato alle ragazze)

Durata incontro: 50 minuti

Obiettivi: Illustrazione del percorso amministrativo per comprendere i passaggi e di come i tempi si possano allungare affaticando la comprensione del percorso stesso.

Attività:

- Ascolto e commento dei podcast realizzati dai ragazzi sui temi sviluppati durante gli incontri precedenti.
- Presentazione attraverso Canva slide del significato di percorso amministrativo per MSNA in Italia.
- Presentazione strumento Canva, piattaforma dedicata al graphic design per realizzare un messaggio efficace e di semplice lettura. Realizzare cover Podcast, come scegliere il template più adatto.

Strumenti:

- Utilizzo piattaforma di teleconferenza Zoom su tablet iPad.
- Utilizzo piattaforma Anchor per ascoltare i podcast realizzati.
- Utilizzo strumento Canva per realizzazione cover digitali del canale podcast registrato.

---

7° incontro / Conclusione lavori, presentazione decalogo  
18 Dicembre 2020

Durata incontro: 60 minuti

Obiettivi: Confronto conclusivo dell'intero percorso, presentazione e illustrazione interattiva del decalogo creato dai partecipanti.

Attività:

- UNHCR presentazione conclusione progetto, considerazioni.
- Densa, il processo e le attività, confronto con i partecipanti.
- Densa, presentazione interattiva del decalogo elaborato, nella scelta di immagini per esprimere concetti complessi o nella scelta di parole significative per il punto del decalogo scelto.
- MSNA, CNOAS, UNHCR, Densa, considerazioni finali.
- Gioco interattivo collettivo con Kahoot

Strumenti:

- Utilizzo piattaforma di teleconferenza Zoom su tablet iPad.
- Utilizzo piattaforma Mentimeter.
- Gioco collettivo con Kahoot.

