CLINIC I-3 — Gestione dei casi difficili

Scheda casistica per esercitazione e discussione

> **Corso OAF-PC — Sistema IVC Piemonte Conduttore:** ETC Ivaldi Luigi Cesare **Durata:** 2 ore in presenza **Materiale:** ad uso esclusivamente didattico interno

Istruzioni per il conduttore

L'incontro affronta la casistica "ai confini" del processo IVC: situazioni in cui l'OAF si trova di fronte a profili non standard, evidenze deboli o assenti, competenze parziali o difficilmente riconducibili al Repertorio.

Struttura dell'incontro

1. **Presentazione dei casi** (15 min) — L'ETC introduce i tre casi e il contesto
2. **Lavoro in sottogruppi** (50 min) — Ogni sottogruppo analizza un caso e prepara una proposta di gestione
3. **Restituzione e discussione plenaria** (55 min) — Ogni gruppo presenta, l'ETC commenta e integra con la propria esperienza

Consegne per i partecipanti

Per ciascun caso assegnato:

- Identificate le criticità principali per l'OAF
- Decidete cosa fare: procedere, sospendere, coinvolgere l'ETC, richiedere documentazione integrativa
- Indicate cosa scrivereste nel Dossier sulla base delle informazioni disponibili
- Formulate le domande che fareste all'utente per approfondire
- Valutate la solidità delle evidenze disponibili (forte / sufficiente / debole / non valida)

CASO A — Nadia R. | Competenze frammentate e storia discontinua

Profilo

Campo	Valore
Nome fittizio	Nadia R.
Età	52 anni
Nazionalità	Italiana
Residenza	Ivrea (TO)
Stato occupazionale	Disoccupata — iscritta al CPI da 14 mesi
Titolo di studio	Licenza media

Storia

Nadia ha avuto una vita lavorativa frammentata, con molti cambi di settore e lunghi periodi di inattività:

- **1992-1997:** Commessa in un negozio di abbigliamento (assunta regolarmente, poi licenziata per chiusura)
- **1998-2003:** Fuori dal mercato del lavoro — si è occupata dei figli
- **2003-2006:** Aiuto cuoca in una mensa scolastica (cooperativa sociale, contratto part-time)
- **2007-2010:** Addetta alle pulizie in un hotel (contratto stagionale, 4 stagioni)
- **2011-2016:** Fuori dal mercato del lavoro — assistenza a genitore anziano non autosufficiente
- **2016-2019:** Operatrice di magazzino per una piattaforma logistica (somministrazione)
- **2020-2024:** Collaboratrice domestica presso due famiglie (contratto lavoro domestico)
- **2025-oggi:** Disoccupata

Documentazione disponibile

- Estratto SAP con le esperienze registrate (mancano i periodi 1998-2003 e 2011-2016)
- Nessun attestato di formazione
- Nessuna lettera di referenza
- Nadia dichiara di "saper fare un po' di tutto ma niente di specializzato"

Criticità per l'OAF

Criticità	Descrizione
Frammentazione	7 esperienze in 5 settori diversi, nessuna continuità
Competenze trasversali vs. specifiche	Le competenze che emergono sono prevalentemente trasversali (puntualità, adattabilità, cura) ma difficili da ancorare a UC specifiche del Repertorio
Periodi non documentati	L'assistenza al genitore (5 anni) e la cura dei figli (5 anni) sono esperienze informali potenzialmente ricche di competenze, ma prive di qualsiasi evidenza documentale
Autopercezione dell'utente	Nadia svaluta le proprie competenze. L'OAF deve gestire la motivazione e far emergere il valore delle esperienze informali
Mappatura sul Repertorio	Non c'è un SEP dominante evidente. L'OAF potrebbe essere tentato di "forzare" una mappatura o, al contrario, rinunciare

Domande guida per la discussione

- Come si documenta nel Dossier un'esperienza informale di 5 anni di assistenza familiare?
- Quali evidenze si possono ricostruire a posteriori (dichiarazioni di terzi, certificati medici del familiare, documentazione INPS per congedi)?
- In un caso come questo, l'OAF deve orientare l'utente verso un SEP specifico o presentare le opzioni? Quando coinvolgere l'ETC?
- Come si gestisce l'utente che dice "non so fare niente di particolare"?

CASO B — Gheorghe M. | Competenze acquisite all'estero e in contesto informale

Profilo

Campo	Valore
Nome fittizio	Gheorghe M.
Età	41 anni
Nazionalità	Rumena (cittadino UE)
Residenza	Settimo Torinese (TO)
Stato occupazionale	Occupato — lavoro irregolare (dichiarato in fase di colloquio)
Titolo di studio	Diploma tecnico-professionale (edilizia) conseguito in Romania

Storia

Gheorghe è in Italia da 12 anni. In Romania ha frequentato una scuola tecnica professionale nel settore edile e ha lavorato 3 anni in un'impresa di costruzioni. In Italia:

- **2014-2017:** Manovale edile per piccole imprese (contratti brevi, alcuni periodi in nero — come dichiara lui stesso)
- **2017-2020:** Operaio qualificato presso un'impresa di ristrutturazioni (contratto regolare a tempo determinato, rinnovato). Si occupava di: posa pavimenti, intonacatura, piccola muratura, impianti idraulici di base
- **2020-2022:** Autonomo senza partita IVA — lavori di ristrutturazione per privati (attività non regolare)
- **2022-oggi:** Lavora stabilmente per un'impresa edile, ma dichiara di essere "in prova" senza contratto scritto da 6 mesi

Documentazione disponibile

- Diploma rumeno (originale, non tradotto)
- Contratto 2017-2020 (unico documento di lavoro regolare in Italia)
- Foto di lavori eseguiti (portfolio informale su telefono)
- Nessun attestato sicurezza (dichiara di aver fatto "il corso" ma non ha il certificato)

Criticità per l'OAF

Criticità	Descrizione
Lavoro irregolare	Gheorghe dichiara spontaneamente periodi di lavoro non regolare. L'OAF non ha compiti ispettivi, ma come gestisce questa informazione? Cosa può e cosa non può scrivere nel Dossier?
Evidenze deboli	Il grosso delle competenze (posa, intonacatura, impiantistica di base) è stato acquisito in contesti non documentabili. Le foto sul telefono hanno valore come evidenza?

Criticità	Descrizione
Titolo estero	Il diploma rumeno non è stato riconosciuto in Italia. Come cittadino UE il riconoscimento segue procedure diverse rispetto ai titoli extra-UE: l'OAF deve saperlo
Sicurezza sul lavoro	Nel settore edile la formazione sulla sicurezza è requisito cogente. L'assenza di attestati certificati è un problema che va oltre il processo IVC
Confine di ruolo	L'OAF potrebbe sentirsi in dovere di "segnalare" la situazione lavorativa irregolare. Qual è il confine del suo ruolo?

Domande guida per la discussione

- Cosa scrive l'OAF nel Dossier quando l'utente dichiara esperienze lavorative non regolari? Quali sono i limiti deontologici e procedurali?
- Un portfolio fotografico su telefono è un'evidenza? Come si classifica? Come si conserva?
- Come si gestisce il raccordo con l'ETC quando le competenze ci sono ma le evidenze formali no?
- Il tema della sicurezza sul lavoro va affrontato in sede IVC? Come?

CASO C — Elena V. | Competenze informali di cura e volontariato

Profilo

Campo	Valore
Nome fittizio	Elena V.
Età	38 anni
Nazionalità	Italiana
Residenza	Biella
Stato occupazionale	Disoccupata — mai avuto un contratto di lavoro regolare
Titolo di studio	Diploma di maturità linguistica

Storia

Elena non ha mai lavorato con un contratto regolare. Dopo il diploma ha iniziato l'università (Lingue e Letterature Straniere) ma ha abbandonato dopo due anni. Da allora:

- **2010-2015:** Ha accudito la madre affetta da SLA, gestendo in autonomia l'intero percorso di cura domiciliare (alimentazione enterale, aspirazione secrezioni, mobilizzazione, gestione ausili, rapporti con equipe sanitaria)
- **2015-2018:** Volontaria presso la Croce Rossa — soccorritrice sulle ambulanze (corso di 120 ore + servizio attivo)
- **2018-oggi:** Volontaria presso un'associazione che gestisce una casa di accoglienza per donne in difficoltà. Si occupa di: accoglienza, ascolto, orientamento ai servizi, accompagnamento a visite mediche, gestione della convivenza

Elena parla correntemente francese e inglese. Ha tradotto materiale informativo per l'associazione e ha fatto da interprete durante i colloqui con ospiti straniere.

Documentazione disponibile

- Attestato corso soccorritore Croce Rossa (2015)
- Lettera dell'associazione di volontariato che descrive le attività svolte (generica)
- Nessun documento relativo all'assistenza alla madre
- Nessun contratto di lavoro (mai avuto)
- Certificazioni linguistiche: DELF B2 (francese), FCE B2 (inglese)

Criticità per l'OAF

Criticità	Descrizione
Assenza totale di esperienza lavorativa formale	Il SAP è vuoto. Non esiste nessuna evidenza di tipo contrattuale. Il processo IVC si basa interamente su esperienze informali
Competenze sanitarie significative ma non documentate	L'assistenza alla madre malata di SLA ha prodotto competenze assistenziali avanzate (gestione PEG, aspirazione, mobilizzazione), ma non esiste alcuna documentazione. Come si ricostruiscono queste evidenze?
Volontariato come unica fonte di evidenze formali	L'attestato CRI e la lettera dell'associazione sono le uniche evidenze documentali. Sono sufficienti?
Aspettative dell'utente	Elena si presenta dicendo "non ho mai lavorato". In realtà ha un patrimonio di competenze molto ricco. L'OAF deve saper ribaltare questa narrazione
Mappatura complessa	Le competenze spaziano su almeno 3 ambiti: assistenza sanitaria, relazione di aiuto/sociale, mediazione linguistica. Quale priorità dare?

Domande guida per la discussione

- Come si documenta nel Dossier un'esperienza di caregiver familiare? Quali evidenze si possono ricostruire (certificazioni mediche del familiare, dichiarazioni del medico curante, documentazione ASL)?
- Il volontariato continuativo (8 anni) ha lo stesso peso di un'esperienza lavorativa ai fini IVC? Come lo si tratta nel Dossier?
- Quando il SAP è vuoto, da dove parte l'OAF?
- Come si gestisce un utente con competenze reali significative ma che si percepisce come "senza esperienza"?
- In un caso come questo, l'ETC va coinvolto subito o l'OAF può completare l'identificazione in autonomia?

Note per l'ETC

Gestione del tempo

Fase	Durata	Note
Introduzione	15 min	Presentare i tre casi, formare i sottogruppi (uno per caso), chiarire le consegne
Lavoro in sottogruppi	50 min	Ogni gruppo analizza il proprio caso e prepara la restituzione
Restituzione Caso A	15 min	Presentazione del gruppo + commento ETC
Restituzione Caso B	15 min	Presentazione del gruppo + commento ETC
Restituzione Caso C	15 min	Presentazione del gruppo + commento ETC
Chiusura	10 min	Sintesi trasversale: principi comuni nella gestione dei casi difficili

Messaggi chiave da far emergere

1. **L'OAF non giudica, documenta.** Nei casi difficili il rischio principale è che l'OAF si sostituisca all'ETC nel valutare la validabilità delle competenze. Il suo compito è raccogliere, organizzare e segnalare.
2. **Le evidenze deboli non sono evidenze nulle.** Un'evidenza debole va classificata come tale e integrata, non scartata. L'ETC deciderà se richiedere prove integrative.
3. **Il coinvolgimento dell'ETC non è un fallimento.** Nei casi ai confini, il raccordo tempestivo con l'ETC è un indicatore di competenza dell'OAF, non di inadeguatezza.
4. **Le esperienze informali sono il cuore del processo IVC.** Se le competenze fossero tutte documentate da titoli e attestati, il servizio IVC non servirebbe. La capacità di far emergere e documentare l'informale è la competenza distintiva dell'OAF.
5. **I confini di ruolo proteggono tutti.** L'OAF non segnala irregolarità, non valuta titoli esteri, non decide sull'ammissibilità di profili regolamentati. Conosce i propri confini e sa quando passare la mano.

Raccordo con il programma formativo

- Il **Caso A** riprende i temi del Modulo 3 (individuazione delle competenze, classificazione delle evidenze) applicandoli a un profilo frammentato
- Il **Caso B** richiama il Modulo 2 (gestione utenti stranieri, titoli esteri) e introduce il tema dei confini deontologici dell'OAF
- Il **Caso C** è il caso più complesso e sintetizza i contenuti di tutti i moduli: accoglienza di un profilo atipico, individuazione su base informale, classificazione delle evidenze, raccordo con l'ETC
- Tutti i casi preparano il terreno per le **Clinic con ETC Olivero** (raccolta evidenze, compilazione Dossier, passaggio OAF-EM)