



# Cliente SRL

**Programma di Assistenza Dipendenti  
(Employee Assistance Program EAP)**

## Modello di rapporto

**Periodo del rapporto: XX.XX.20XX – XX.XX.20XX**



## CONFIDENZIALE

**ICAS Schweiz AG**  
Hertistrasse 25  
CH-8304 Wallisellen

Tel. +41 44 878 30 00  
Fax +41 44 878 30 03

info@icas.ch  
www.icas.ch

UID-Nr. CHE 103.053.080

**ICAS Deutschland GmbH**  
Hansaallee 22  
D-60322 Frankfurt am Main

Tel. +49 69 663 77 980  
Fax +49 69 663 77 981

info@icas-eap.com  
www.icas-eap.com

Umsatzsteuer-Nr. 045 236 03213  
Finanzamt : Frankfurt am Main II  
Amtsgericht Frankfurt : HRB-Nr. 75183  
Geschäftsführung : Stefan Boëthius  
USt-IdNr.: DE814619228

**ICAS Italia SRL soc. unipersonale**  
Via Vincenzo Monti n. 8  
3°P/207  
I-20123 Milano

Tel. +39 02 467 12 729  
Fax +39 02 480 13 233

info@icas-eap.com  
www.icas-eap.com

C.F. e P.IVA: 06106460964  
R.E.A. Milano 1870290  
Registro Imprese MI 06106460964  
Cap. sociale: € 10.000 interamente versato  
Società soggetta al coordinamento e direzione di ICAS Schweiz AG

**ICAS Luxembourg S.à.r.l.**  
Société à responsabilité limitée  
84, Route d'Arion  
L-1150 Luxembourg

Tel. +352 26 19 65 64  
Fax +352 26 44 15 97

info@icas.lu  
www.icas.lu

Capital social: EUR 12.400,00  
TVA Id. Nr. : LU 22153918  
R.C.S. Luxembourg : B132045

**ICAS Austria GmbH**  
Hohlweggasse 13/14  
A-1030 Wien

Tel. +43 1 208 72 52

info@icas-eap.com  
www.icas-eap.com

FB Nr.: FN 318202w HG Wien  
UID-Nummer (ATU64827708)



# Contenuto

Sommario	3
Analisi e Raccomandazione	4
Benchmark-Confronto	4
Patologie generali	4
Patologie legati al lavoro	5
Patologie legate a temi privati	5
Utilizzo del Servizio	6
Casi per mese	6
Tabella per sito	6
Tabella per sito	7
Utilizzo dei vari servizi (tutti i siti)	7
Rapporto dipendenti / familiari	8
Orari delle chiamate	8
Lingue	8
Referenze	9
Suddivisione in temi legati al lavoro e personali	9
Suddivisione dei temi legati al lavoro	9
Capacità lavorativa	10
Casi gravi - Flags	10
Valutazione dei utenti	11
Valutazione-Utenti	11
Commenti-Utenti	12
Temi legati al lavoro + servizi usati	13
Temi personali + servizi usati	14
Argomenti principali per regione	15
Sede principale	15
Distribuzione ovest	15
Distribuzione est	15
Distribuzione sud	16
Distribuzione nord	16
Benchmarking	17
Spiegazione dei temi	19
Spiegazione dei termini	22

# Sommario

---

Durante il periodo di tempo dal 1. gennaio 20XX - 31 Dicembre 20XX, abbiamo un totale di 803 casi registrati in tutte le regioni, che corrisponde a un utilizzo del 7.4%. Questa quota è superiore alla media italiana del 5%, ma con delle forti differenze regionali.

5% di tutti i casi sono stati registrati dai familiari. Questa cifra corrisponde alla media.

Abbiamo registrato il 74% di tutti i casi in orario d'ufficio (08:00 - 18:00), mentre 19% delle chiamate sono state durante la notte e il 7% sono state registrate durante i weekend. La percentuale del 26% delle chiamate al di fuori degli orari d'ufficio è superiore alla media italiana del 20% e dimostra che l'accessibilità di 24 ore è molto stimata dai dipendenti del Cliente SRL.

I servizi utilizzati sono suddivisi come in seguito: 67% in questioni pratiche, il 26% consulenza telefonica per problemi emotivi e psicologici e il 7% per consulenza personale da un psicoterapeuta. Inoltre, abbiamo registrato 3 missioni sul luogo e 2 casi di consulenza management e RH, quale risultano in meno dell'1% di tutti i casi.

La quota, negli ultimi 12 mesi, dei temi legati al lavoro fanno il 26%. Questo valore è superiore alla media italiana del 20%. Il restante 74% di tutti gli argomenti erano di natura privata.

Particolarmente interessante è il fatto che il 55% di tutte le questioni legate al lavoro sono stati emozionali. Di solito questo aggrava i dipendenti e ha un impatto negativo sulle prestazioni. Questo è anche evidente nelle statistiche: 32% dei dipendenti che hanno utilizzato il EAP negli ultimi 12 mesi, hanno testimoniato di essere condizionati nella loro capacità di lavoro.

Un'analisi dettagliata e raccomandazione, del presente rapporto vi è in la sezione successiva.

# Analisi e Raccomandazione

---

## **Benchmark-Confronto**

I temi legati al lavoro più nominati nel 2010:

### **Cliente SRL:**

Stress: 21.3%

Problemi comunicativi sul posto di lavoro: 9.9%

Depressione: 8.1%

### **Media Italiana:**

Contratto di lavoro: 16.3%

Licenziamento: 9.2

Conflitti sul lavoro : 7.7%

I temi personali più nominati nel 2010:

### **Cliente SRL:**

Problemi relazionali/ Separazione/ divorzio \*: 22.2%

Abitazione: 9.2%

Diritto generale: 9.0%

### **Media Italiana:**

Abitazione: 16%

Problemi relazionali/ Separazione/ divorzio \*: 15.8%

Diritto generale: 9.6%

\* I temi "Separazione/divorzio" e "Problemi relazionali" sono così strettamente collegati che li abbiamo riassunti per la statistica dei temi più nominati dell'anno.

## **Osservazioni generali**

Notevoli sono le differenze regionali nell'uso del' EAP. Mentre l'utilizzo alla sede principale con 10% e la distribuzione ovest con 7% mostrano una quota superiore alla media italiana, le distribuzioni est con 4% e la distribuzione nord con 3.6%, segnano una quota inferiore media. Come unica, la distribuzione sud ha registrato un utilizzo pari alla media.

Una delle ragioni principali per la distribuzione ineguale, vediamo nel aver potuto fare delle presentazioni per ricordare l'uso del programma di assistenza dipendenti alla sede principale e la distribuzione ovest. Questo ha fatto in modo che il tasso d'utilizzo si sia aumentato notevolmente.

Per cui consigliamo vivamente di eseguire le presentazioni dell'EAP in tutte le regioni, per rammentare l'esistenza del programma di assistenza dipendenti. Naturalmente, le presentazioni di ICAS per il Cliente SRL sono gratuiti.

### ***Osservazioni legati al lavoro***

Con maggior distacco "stress" e il problema più citato legato al lavoro. 51 volte è stato citato come problema. I principali motivi indicati sono i seguenti:

- grande pressione sul posto di lavoro che non è più sopportabile
- sovraccarico nel ruolo di superiore o dipendente
- dubbi sulla loro capacità e quindi l'incertezza, l'ansia
- l'ansia per la perdita del posto di lavoro a causa del non soddisfare l'esigenze e l'aspettative della società

Come nominato nel benchmark, a parte "Stress" anche " Problemi comunicativi sul posto di lavoro" e "Depressione" appartengono alla categoria dei temi più citati legati al lavoro. Spesso questi tre temi sono strettamente collegati; stress costante, per esempio, porta a irritabilità e impazienza, cosa che rende la comunicazione difficile e a lunga durata può finire anche in un burnout (8 casi questo periodo di rapporto) se non adottate contromisure adeguate.

Anche nei casi meno drammatici il stress il tasso mentale per i dipendenti affetti è grande. Per questo motivo e in senso di prevenzione, si consiglia di eseguire dei workshops e dei eventi informativi sul tema stress.

### ***Osservazioni legate a temi privati***

I temi privati mostrano "Problemi relazionali", con 81 casi, il problema più frequentemente citato; seguito da "Separazione/divorzio" che ha generato 68 casi. Insieme questi due temi, che sono strettamente collegati, fanno il 22.2% di tutti i problemi privati.

È noto che i fattori aggravanti sul posto di lavoro come lo stress, conflitti, ansia di perdere il posto di lavoro ecc. hanno anche un impatto diretto sulla vita privata delle persone affette. In particolare, il numero di problemi di relazioni aumentata notevolmente in periodi economicamente difficili.

Contrariamente alla convinzione diffusa che si trova riposo e sostegno nel rapporto quando si ha difficoltà sul posto di lavoro, spesso la pressione al lavoro finisce in difficoltà di rapporto. La grande pressione sul posto di lavoro porta rapidamente ai limiti. Stanchezza, irritabilità e mancanza di rigenerazione, portano ai più piccoli dissensi a litigi.

Siamo convinti che un miglior accordo con lo stress porti anche ad avere un effetto positivo sulla vita privata dei dipendenti del cliente SRL.

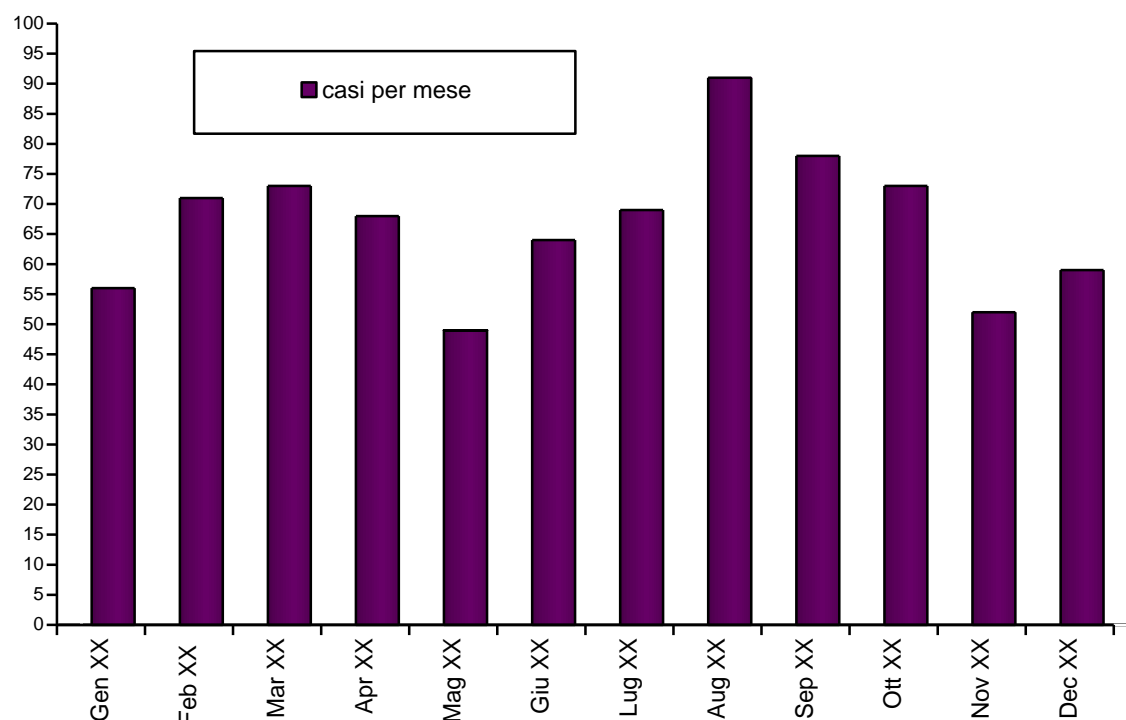
# Utilizzo del Servizio

	<b>Anno 20XX</b> 01.01.XX - 31.12.XX <i>10'923 dipendenti</i>	<b>Anno 20XX</b> 01.01.20XX - 31.12.20XX <b>10'888 dipendenti</b>
Utilizzo annuale, per caso, basato sul numero di dipendenti sopra menzionati	<b>6.5%</b>	<b>7.4%</b>
<b>Totale di casi nuovi:</b>	<b>706</b>	<b>803</b>
<b>Servizi EAP *):</b>		
- <b>domande pratiche</b>	<b>645</b>	<b>602</b>
- <b>consulenza telefonica</b>	<b>126</b>	<b>239</b>
- <b>consulenza personale</b>	<b>34</b>	<b>65</b>
- consulenza management e RH	<b>1</b>	<b>2</b>
- <b>servizi speciali</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Totale di temi</b>	<b>808</b>	<b>911</b>

\*) ICAS registra tutti i temi e servizi per i quali una persona può chiamare. Per questo motivo un caso può contenere diversi servizi e tematiche; in particolare quando una domanda pratica è collegata ad un contesto emozionale (= consultazione telefonica).

Esempio: In una situazione di conflitto relazionale coinvolgendo una separazione, le persone possono essere confrontate a delle domande giuridiche e pratiche. Una tale situazione implica però spesso anche dei sentimenti di perdita o di lutto su i quali si vorrebbero discutere. Per questa ragione, il numero di servizi necessari è più alto del numero dei casi.

## Casi per mese

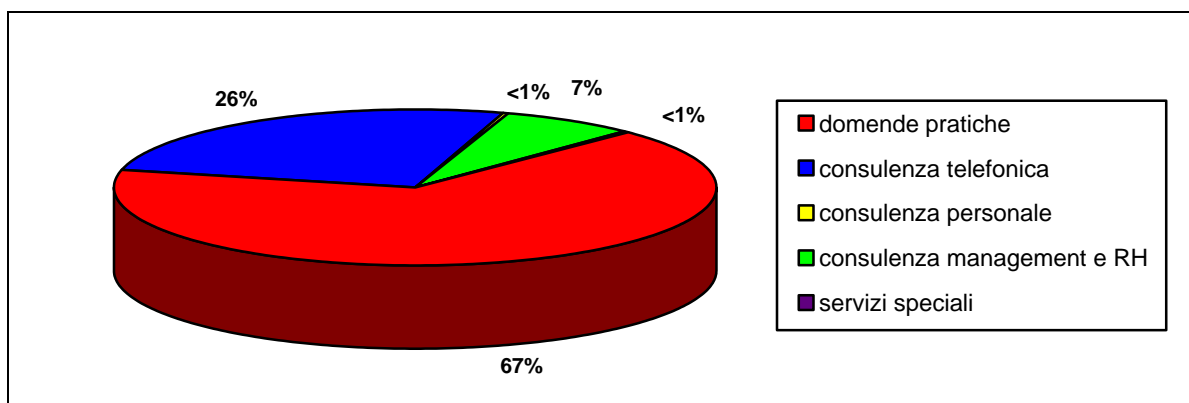


## Tabella per sito

Regione	Numero di casi	Servizi					Utilizzo per regione (per casi)
		DP	CT	CP	CM	SS	
Sede principale (4306 dipendenti)	430	392 82%	71 15%	12 3%	0 0%	0 0%	10%
Distribuzione ovest (3841 dipendenti)	263	247 82%	40 13%	11 4%	2 >1%	3 >1%	7%
Distribuzione est (1245 dipendenti)	49	43 82%	7 14%	2 4%	0 0%	0 0%	4%
Distribuzione sud (512 dipendenti)	26	21 72%	8 28%	0 0%	0 0%	0 0%	5.10%
Distribuzione nord (984 dipendenti)	35	30 73%	8 20%	3 7%	0 0%	0 0%	3.60%

## Utilizzo dei vari servizi (tutti i siti)

Periodo: 01.01.20XX- 31.12.20XX

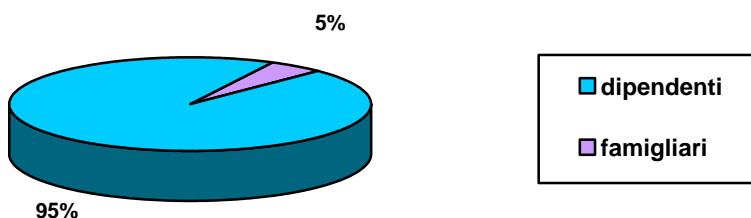


Normalmente vediamo un rapporto tra domande pratiche e domande emotive (consulenza telefonica e personale) di circa 70:30.

Secondo il grafico in alto, si nota una maggior richiesta per l'assistenza in casi psicologici, che per la domande pratiche. Consulenza management e RH con 2 casi e servizi speciali con 3 casi rappresentano meno dell'1% di tutti i servizi utilizzati e pertanto non indicati nella grafica soprannominata.

### Rapporto dipendenti / familiari

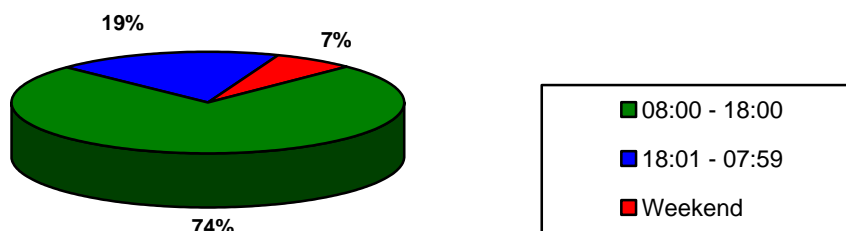
5% di tutti i casi nell' anno 20XX sono stati fatti dai membri della famiglia. Questo valore corrisponde alla media Italiana.



### Orari delle chiamate

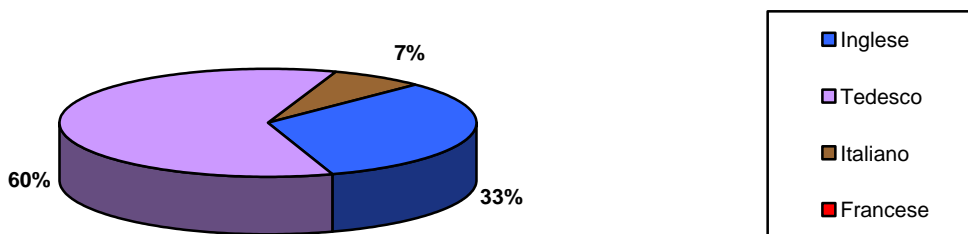
74% delle chiamate sono state registrate durante la settimana, negli orari d'ufficio, entro le ore 08:00 - 18:00. 19% dei casi sono stati registrati durante le notti e 7% dei utenti del programma di assistenza dipendenti ci hanno contattato durante i weekend.

La quota del 26% delle chiamate al di fuori dei orari d'ufficio e superiore alla media Italiana del 20% e mostra che la disponibilità 24 ore su 24 del servizio è richiesta ed apprezzata dai dipendenti del Cliente SRL.



### Lingue

60% di tutte le chiamate nel anno 20XX del programma di assistenza dipendenti, sono state svolte in tedesco, 33% degli utenti parlava inglese e il 7% delle chiamate sono state condotte in lingua italiana.

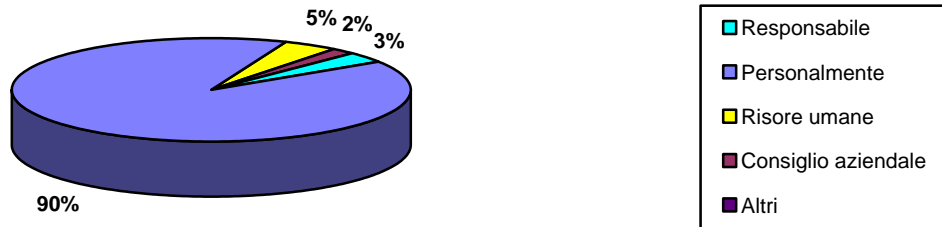




## Referenze

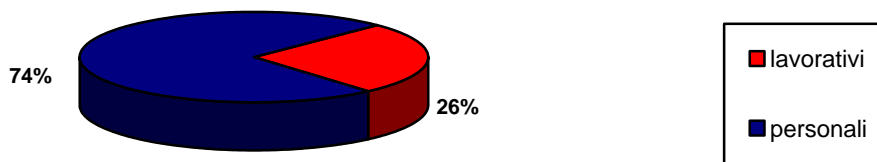
Durante tutto il periodo in questione, il 90% di tutti i dipendenti ha deciso di spontaneo volontà di contattare il programma di assistenza dipendenti.

Al 5% è stato proposto di utilizzare il EAP da parte dalle risorse umane. Il 3% gli è stato consigliato da un superiore responsabile, di cui 3 casi erano per via una richiesta formale. In 2% dei casi il consiglio aziendale ha riferito sul uso del EAP.



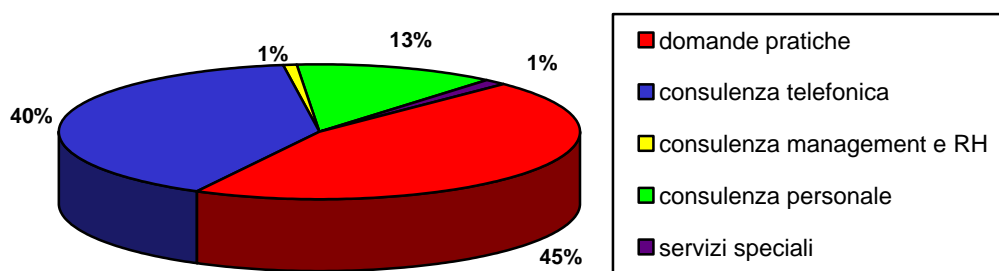
## Suddivisione in temi legati al lavoro e personali

Nell'anno 20XX, il 74% di tutti i temi discussi erano di natura personale, mentre il 26% riguardavano l'ambiente lavorativo. La quota del 26% dei temi lavorativi è superiore alla media italiana del 20%.



## Suddivisione dei temi legati al lavoro

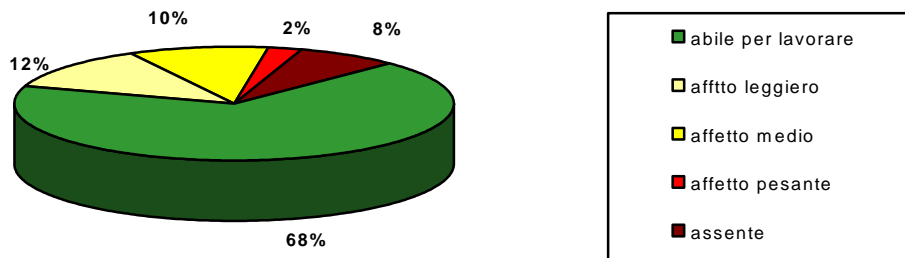
I temi legati al lavoro mostrano un rialzato bisogno di consulenza emotiva/psicologica.



## Capacità lavorativa

22% dei utenti che ci hanno chiamato l'anno scorso, si sono sentite leggermente o moderatamente condizionati nella loro concentrazione sul lavoro, vale a dire che soffrono del cosiddetto presentismo. Con il presentismo si intende che un dipendente fisicamente sul luogo di lavoro ma mentalmente e emotivamente occupato con problemi personali e quindi l'attenzione non è pienamente sul lavoro.

In 2% dei casi la capacità di lavoro era gravemente condizionata e 8% dei dipendenti che ci hanno chiamato non erano più in grado di lavorare. Questo è relativamente una quota abbastanza elevata che di sicuro parzialmente proviene dalla crisi finanziaria con la forte impatto su Cliente SRL.



## Casi gravi - Flags

Specialmente le situazioni critiche o casi gravi, i quali richiedono un dispendio eccezionale, sia di tempo che di risorse da parte di ICAS, vengono segnati con un cosiddetto "Flag". Differenziamo tra le categorie seguenti:

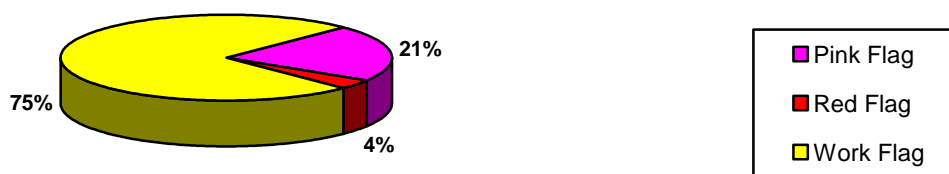
**Pink Flag:** Casi in cui la persona che telefona si trova in uno stato mentale instabile e, quindi, rappresenta un potenziale rischio per se stessa e/o per l'ambiente.

**Red Flag:** Casi in cui la persona che telefona esprime intenzioni concrete relative ad un suicidio, accenna violenza contro altre persone o abusi sui bambini.

**Work Flag:** Casi che richiedono un dispendio eccezionale, sia di tempo che di risorse, come ad esempio:

- Intervento/consulenza on-site in casi d'emergenza
- Assistenza ad un cliente di lunga durata
- Oltre 10 ore di consulenza a caso
- Casi complessi, che richiedono il coinvolgimento di un esperto (psicologi, giuristi, psichiatri, medici, ecc.)

Per tutto il periodo in esame 60 casi sono stati segnalati e risulta in 7.5% di tutti i casi registrati. Generalmente la quota di casi gravi in Italia è del 1%.



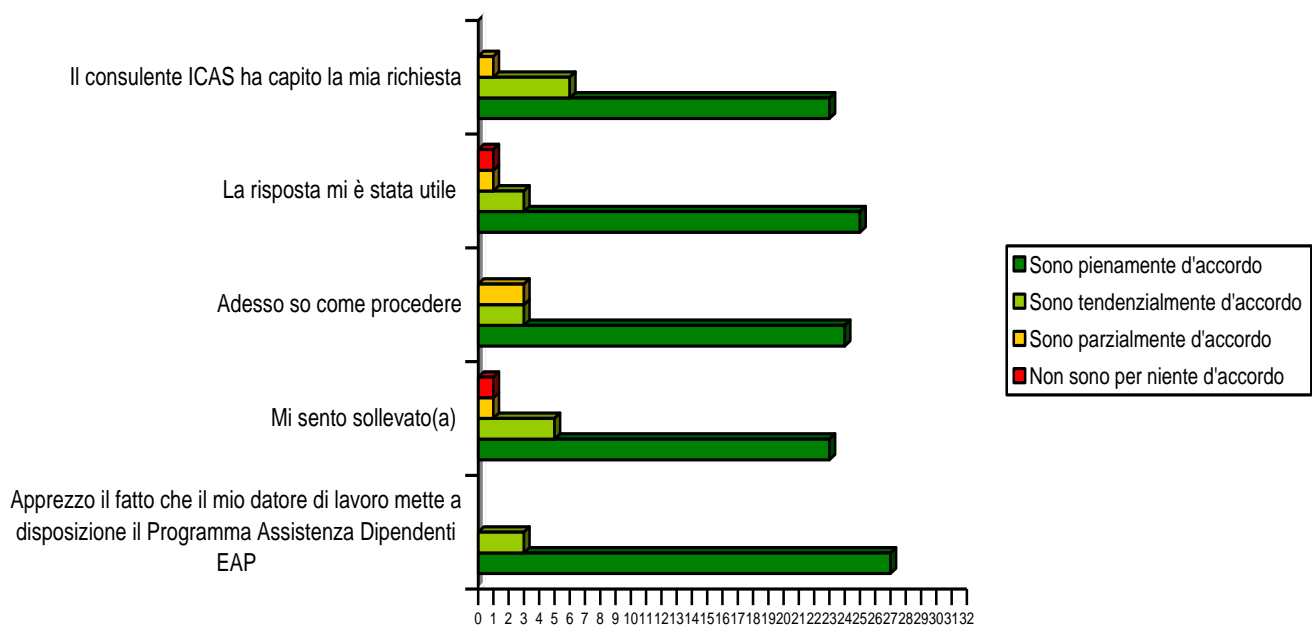
# Valutazione dei utenti

Di solito pregiamo i utenti del programma di assistenza dipendenti, di valutare la qualità ed il vantaggio del servizio. Nonostante solo 30 persone hanno rilasciato una valutazione!  
La quota corrisponde a 3.7% di tutti i casi.

La valutazione sono state ricevute tramite sito internet, [www.icas.info](http://www.icas.info) o compilato e inviato il questionario di soddisfazione, che viene distribuito ad ogni persona durante una consulenza personale. Spesso é difficile, alla fine di una consulenza telefonica con una persona con gravi problemi, di far notare sul modulo di feedback sul sito internet. Per molti clienti richiede molto coraggio e superamento per chiamare e descrivere un loro problema. Spesso durante una telefonata lunga, si aprono lentamente e permettono di percepire i loro pensieri e sentimenti. Alla fine, spesso risulta un grande sollievo e gratitudine e anche una sensazione di confidenza con lo psicologo di ICAS ed è quindi come una rottura improvvisa, chiedendo di valutare il servizio. La conversazione viene trasferita al livello di "fiducia-contatto-umanità" sul piano "valutazione-statistica-business". Soprattutto i clienti disperati, che spesso anche piangono, é sfavorevole e può lasciare l'impressione di "essere solo un numero". Spesso i clienti esprimono la loro gratitudine e danno una riscontro spontaneo per come la consulenza li abbia aiutati.

## Valutazione-Utenti

La valutazione dei utenti misura la qualità ed il vantaggio del programma di assistenza dipendenti.



## Commenti-Utenti

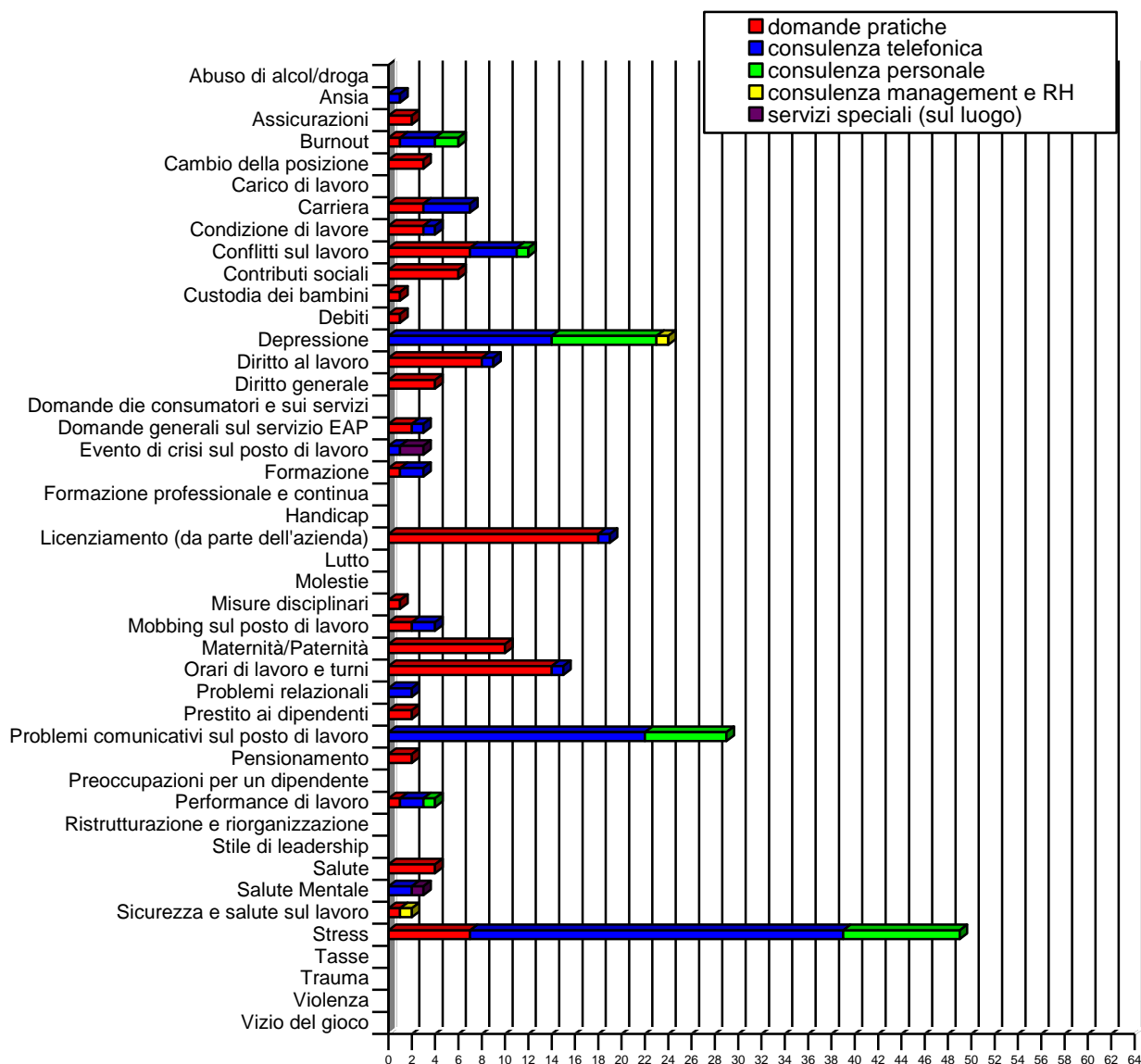
Tutti i commenti sono estratti esattamente come ricevuti. (dati su nomi sono cancellati):

- Ich war sehr froh für die Hilfe Herr XY hat das wirklich super gemacht. Hätte nie gedacht dass das so schnell und reibungslos geht. Vielen Dank für die tolle Hilfe
- Ich bin sehr zufrieden und empfehle weiter, das hilft sehr.
- Es hat mir nicht viel geholfen. Zwischen Theorie und Praxis sind Welten dazwischen. Alle Parteien müssen mitmachen..
- Es ist gut zu wissen, dass wenn es einem schlecht geht, jemand da ist, der dir zuhört. ICAS macht diese Arbeit hervorragend.
- Grazie, Consulenza molto utile, continuerò con un'ulteriore Terapia
- Wir sind begeistert, dass ein solches Angebot besteht. Es war uns nur möglich, da unsere Tochter bei Kunde AG arbeitet. Man merkt erst wie wichtig es ist, wenn man in eine solche Situation gerät. vielen Dank.
- I'm still at the very beginning, but with the support of ICAS, I'm working very hard to solve my problem. I think it is fantastic, that my employer is offering us this program!
- Schnelligkeit
- Effizienz
- Professionalität
- Gute Zuhörer
- DANKE!
- Wir haben Ihnen einen Brief geschickt, in dem wir unsere Dankbarkeit ausdrücken. Ihre Unterstützung hat unsere Beziehung "gerettet"! Wir haben gelernt, besser miteinander zu kommunizieren. Vielen Dank!
- Guten Tag! Vielen Dank Ihrer Hilfe konnte ich endlich eine Entscheidung treffen, welche für mich und meine Familie gut ist. Dafür danke ich Ihnen von ganzem Herzen.
- Ich kann euch nur weiter empfehlen! TOP!!! Auch die Beraterin, Frau Gassmann war sehr herzlich, ich fühlte mich sehr wohl! Ich kann nur sagen: Danke, Danke, Danke! :)
- Ich hatte 2x ein Telefonat mit einer Beraterin und mir ging es danach beide mal um einiges besser. Ich war auch mit meiner persönlichen Beraterin sehr zufrieden.
- Ihre Empfehlung hat mir sehr geholfen. Ich konnte mich dank den Sitzungen mich für einen Weg entscheiden. Seitdem geht es mir wesentlich besser und ich blühe wieder auf. Besten Dank für alles.
- Wartezeit war das Problem; hätte am Tag des Anrufs wegen akutem Problem Hilfe benötigt; dies wurde von telefonische Annahmestelle nicht erkannt! Ansonsten: sehr zufrieden + eine tolle Sache.
- Wir sind sehr dankbar, dass uns so schnell und professionell geholfen wurde.
- super!!!!!! Sehr nette Dame am Telefon. vielen Herzlichen Dank!!
- Grossartig, meine Familie ist Ihnen sehr dankbar.
- Thank you so much! You're just fabulous!

# Temi legati al lavoro + servizi usati

Tutti i siti

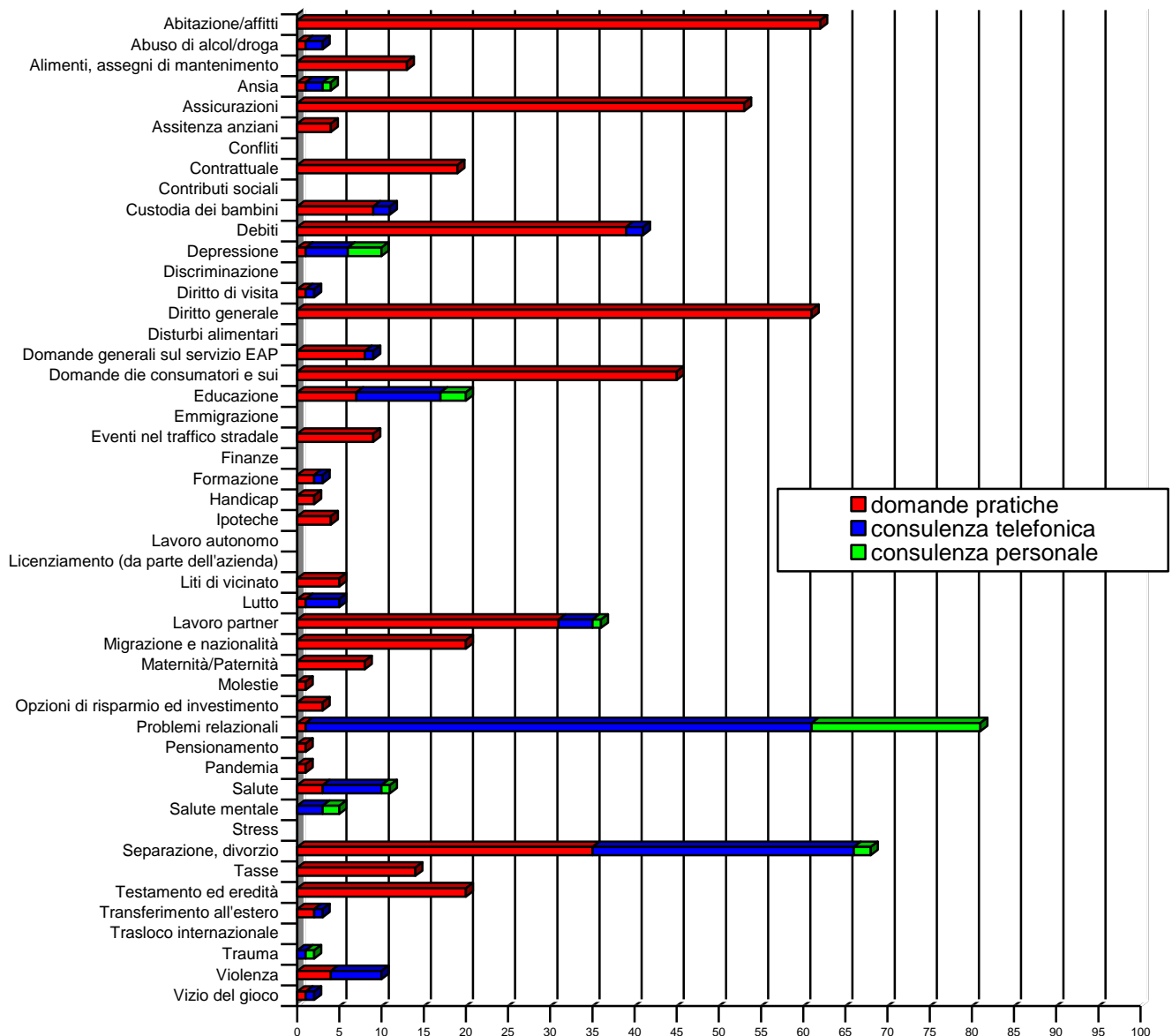
I 803 casi mostrano i seguenti temi in ambito di lavoro:



# Temi personali + servizi usati

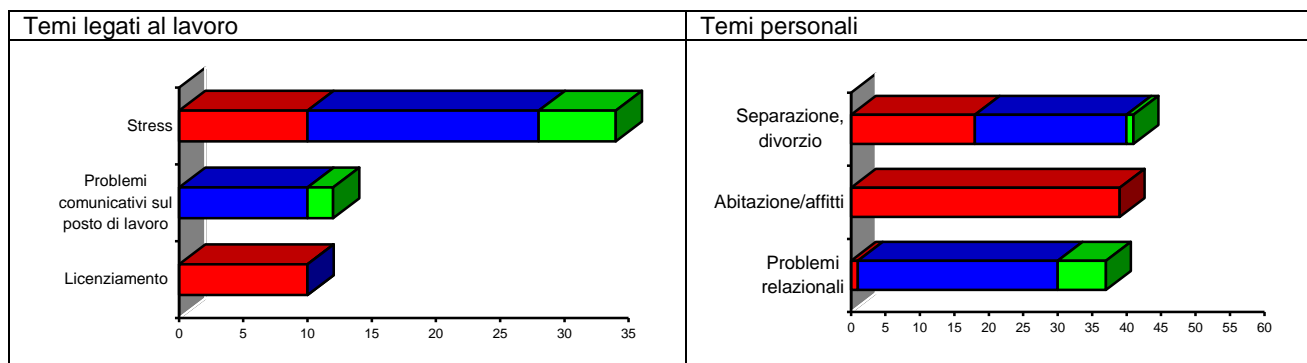
## Tutti i siti

I 803 casi mostrano i seguenti temi di carattere personale:

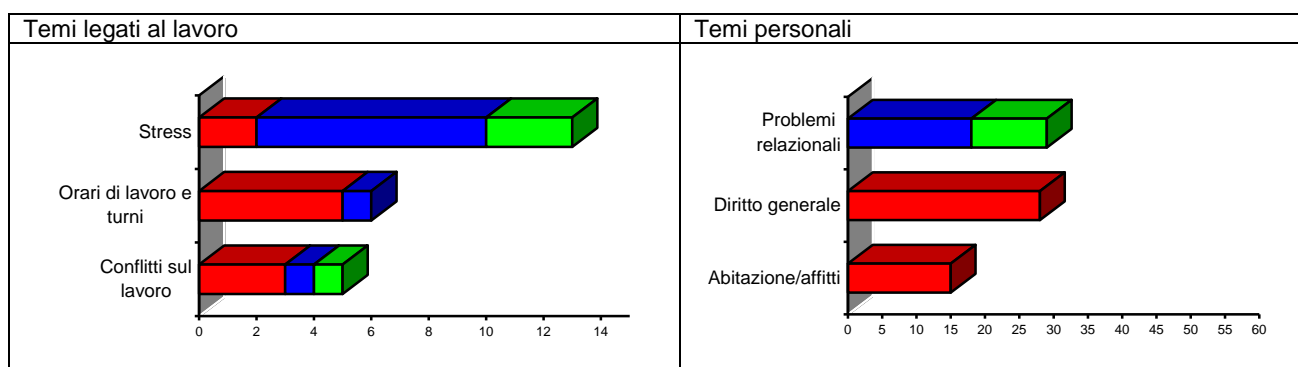


# Argomenti principali per regione

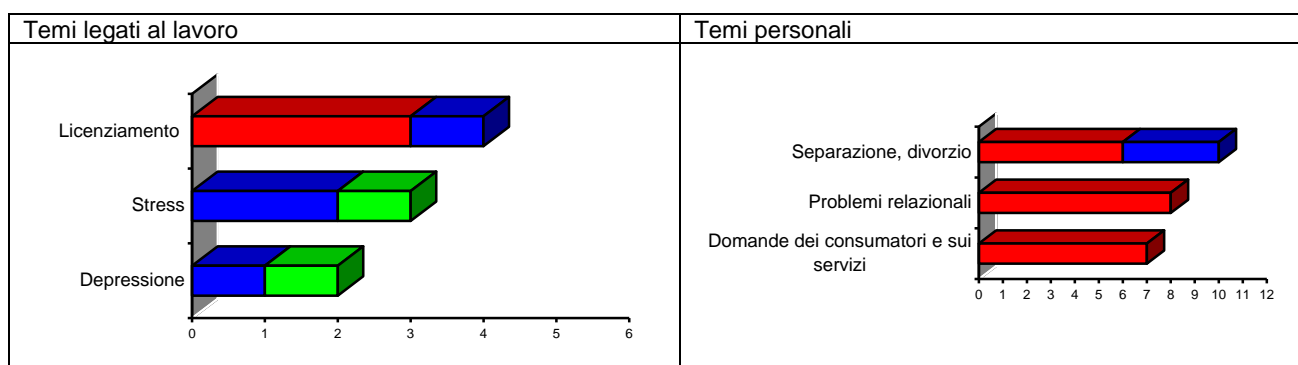
## Sede principale



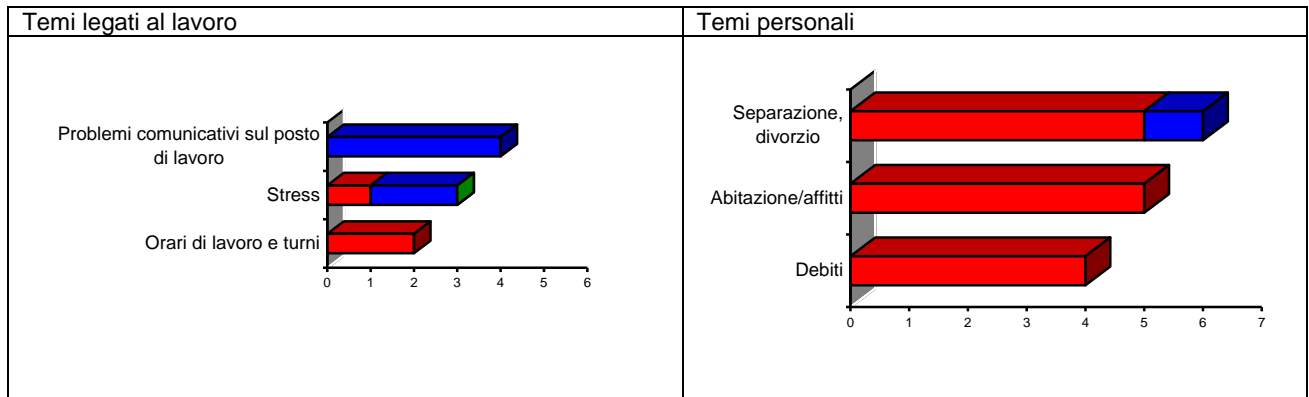
## Distribuzione ovest



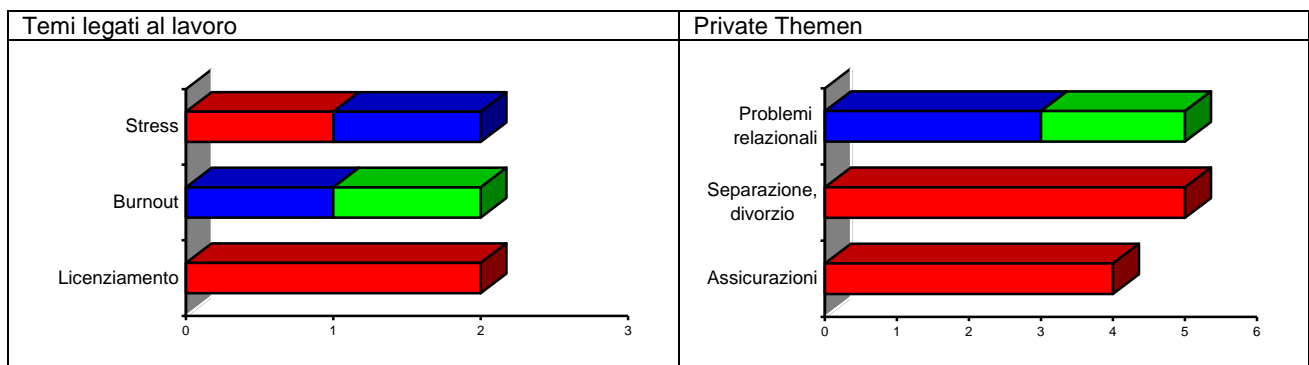
## Distribuzione est



## Distribuzione sud



## Distribuzione nord





# Benchmarking

---

Per facilitarvi la comparazione con altre società in Svizzera, di seguito elenchiamo i temi più richiesti nel 20XX, suddivisi in tematiche legate al lavoro e personali.

## **Temi legati al lavoro:**

*I temi legati al lavoro più nominati nel 20XX sono „Contratti“, "Licenziamento" e „Conflitti sul lavoro“.*

### **Contratti:** (solitamente domande legali) - **(il 16.3% di tutti i temi legati al lavoro)**

- Richiesta dei giorni liberi in caso di un incidente, malattia, permanenza di cura, ecc.
- Domande relative ad un cambiamento nel contratto di lavoro
- Domande relative al termine della disdetta
- Domande relative ad un trasferimento da/ad un altro reparto
- Domande relative al congedo parentale, ecc.

### **Licenziamento:** (solitamente temi psicologici) - **(il 9.2% di tutti i temi legati al lavoro)**

- Assistenza psicologica per dipendenti che sono stati licenziati e le loro famiglie
- Gestione con licenziamenti previsti ma non ancora personalizzati
- Ansia di perdere il posto di lavoro a causa di non adempiere le esigenze della società
- Sentimenti negativi correlati ai licenziamenti (anche riguardante il licenziamento di un collega)
- Richieste riguardante la comunicazione di un licenziamento dalle risorse umane e manager
- Sopporto per dipendenti licenziati e/o le risorse umane e manager, da un psicologa di ICAS sul posto
- Aspetto legale di un licenziamento, indennità di buon uscita, vacanze avanzate, ecc.

### **Conflitti sul lavoro:** (solitamente temi psicologici) - **(il 7.3% di tutti i temi legati al lavoro)**

- Problemi con superiori (Chi chiama si sente vittima di bullismo, non preso sul serio o truffati)
- Problemi con colleghi di lavoro (Chi chiama si sente vittima di bullismo, escluso o tradito da compagni di lavoro)

## **Temi personali:**

*I temi personali più nominati nel 20XX sono „Abitazione“, "Problemi relazionali/Divorzio/ /Separazione "e "Diritto generale“.*

### **Abitazione:** (di solito temi pratici legati ad una domanda legale) - **(il 16% di tutti i temi personali)**

- Cambiamenti in caso di trasferimento dalla propria casa in una nuova
- Domande riguardanti le spese condominiali
- Base di calcolo per l'aumento dell'affitto/del canone di locazione
- Termine di disdetta
- Diritto di diminuire la rata dell'affitto in caso di difetti (mancanza di riscaldamento e/o acqua calda per un certo periodo di tempo)

**Problemi relazionali / Divorzio / Separazione: - (il 15.8% di tutti i temi personali)**  
(Argomenti pratici e legali nonché problemi emozionali)

*Argomenti pratici al tema Divorzio/Separazione:*

- Svolgimento di una separazione/divorzio
- Intervento in caso in cui il partner non paga gli alimenti
- Durata della separazione
- Cambiamento della classificazione delle tasse
- Svolgimento in caso di proprietà edilizia comune
- Procedimento di disdire contratti che sono stati firmati in comune

*Aspetti psicologici di "Problemi relazionali/Divorzio/Separazione":*

- Difficoltà emotive (sentirsi a pezzi, non mollare la presa)
- Tradimento
- Problemi causati dalla lontananza dei figli
- Molestie da parte dell'ex-partner
- Insoddisfazione in una nuova relazione (separazione non ancora conclusa a livello emotivo)

**Diritto generale: (solitamente argomenti pratici) - (il 9.6% di tutti i temi personali)**

-Eredità: successione anticipata, chi paga le spese funerarie, diritto legittimo, valutazione del terreno, respinta dell'eredità, emettere un testamento, eseguire l'intestazione delle proprietà durante é in vita, ecc.

-Edilizia / Acquisto casa: contratti con imprenditori generale, fallimento dei fornitori, ritiro, ecc.

- Contratti: contratto di telefonia mobile, accesso a internet, formazione, bene di consumo, ecc.

- Divorzio/Separazione: separazione dei beni, accordo di separazione, obbligo di mantenimento, somma di alimenti, ecc.

- Liti di vicinato: alberi/ arbusti su linee di proprietà, l'aggiunta di casette da giardino, recinzioni, ecc.

-Abitazione: diritto degli inquilini in caso di disdetta tramite proprietari, diritto dei proprietari per inquilini non paganti o mancato assunzione di locazione

-Domande generali: annullamento di un viaggio, posticipazione di un viaggio tramite l'organizzatore, ottenere la tutela, recupero crediti, nomina dei figli con genitori celibi, ecc.

# Spiegazione dei temi

<b>Abitazione/affitti</b>	Domande e questioni inerenti il tema abitare ed affitti: diritto di locazione, ricerca di un appartamento/una casa, disposizioni dell'edilizia o sugli edifici.
<b>Abuso di alcol</b>	Preoccupazioni e/o effetti negativi dovuti al consumo di alcol per sé stessi o per altri. Informazione e consulenza per genitori e partner.
<b>Abuso di droga</b>	Preoccupazioni e/o effetti negativi derivanti dal consumo di droga (ivi inclusi nicotina, medicinali; senza alcol) per sé stessi o per gli altri. Informazione e consulenza di genitori.
<b>Alimenti, assegni di mantenimento</b>	Tutte le questioni in tema di alimenti, assegni di mantenimento dopo divorzio/separazione. Aspetti legali ed emotivi.
<b>Ansia</b>	Ansia forte, preoccupazioni, pressione.
<b>Assicurazioni</b>	Domande e questioni inerenti le assicurazioni (es. assicurazione incendio-furto o di viaggio). Spiegazioni relative a polizze, coperture ecc.
<b>Assistenza anziani</b>	Informazioni ed aiuto pratico in correlazione alle opzioni di assistenza per persone anziane. Domande legali e finanziarie, sussidi ecc.
<b>Burnout</b>	Burnout: stato di estremo affaticamento fisico in seguito ad un sovraccarico lavorativo di lunga durata.
<b>Cambio della posizione</b>	Domande e quesiti inerenti una variazione del profilo professionale (trasferimento, promozione, degradazione). Disposizioni aziendali, reazioni emotive relative al cambio del profilo professionale.
<b>Carico di lavoro</b>	Troppo/troppo poco lavoro; esigenze troppo elevate o troppo basse al posto di lavoro
<b>Condizioni lavorative</b>	Informazione e consulenza inerenti le condizioni del posto di lavoro: luogo di lavoro lontano o isolato, pericolo psichico, carenza di attrezzature al posto di lavoro, mancanza di guida e di supporto.
<b>Conflitti sul lavoro</b>	Conflitti relazionali sul lavoro, discussioni, incompatibilità personali.
<b>Contributi sociali</b>	Domande inerenti i contributi sociali. Informazione relativa alle linee guida aziendali a riguardo del prepensionamento.
<b>Custodia dei bambini</b>	Informazioni pratiche sulle offerte di custodia dei bambini. <i>(Domande relative all'educazione dei figli --&gt; educazione).</i>
<b>Debiti</b>	Domande e preoccupazioni inerenti il tema debiti ed indebitamento. Consulenza budget.
<b>Depressione</b>	Questioni inerenti stati d'animo sminuiti/depressione
<b>Discriminazione</b>	Questioni inerenti la discriminazione. Svantaggio/esclusione in seguito all'appartenenza di sesso, razza, religione ecc.
<b>Diritto al lavoro</b>	Domande e questioni inerenti il diritto al lavoro ed al contratto di lavoro (es. credito ferie, termini di licenziamento, tutela contro licenziamenti ingiustificati)
<b>Diritto di visita</b>	Domande sui diritti dei genitori, i loro figli ed altri membri della famiglia (dopo il divorzio, ecc.)
<b>Diritto generale</b>	Domande legali che non rientrano in nessuna categoria specifica.
<b>Disturbi alimentari</b>	Sintomi e domande relative ai disturbi alimentari (p.e. anoressia, bulimia, peso insufficiente, obesità, ecc.)
<b>Domande dei consumatori e sui servizi</b>	Domande inerenti i beni di consumo e servizi (diritto dei consumatori – difetti e reclami, mediazione di indirizzi ecc.)
<b>Domande generali sul servizio EAP</b>	Domande relative alla gamma dei servizi EAP inclusi. Non usare insieme ad altre categorie

<b>Educazione</b>	Informazione e consulenza inerente l'educazione e problemi educativi di bambini ed adolescenti, informazione sui consultori, gruppi di auto aiuto relativi al tema essere genitori ed educazione ( <i>domande sulle offerte di custodia dei bambini --&gt; "custodia dei bambini"</i> )
<b>Eventi nel traffico stradale</b>	Informazioni relative a incidenti stradali, violazioni stradali, assicurazioni e responsabilità civile, coinvolgimento dei vigili, multe ed iscrizioni nel casellario giudiziale.
<b>Evento di crisi sul posto di lavoro</b>	Evento grave in azienda (es. suicidio di un dipendente, esplosione in laboratorio)
<b>Formazione</b>	Domande inerenti la formazione scolastica/universitaria: finanziamento (borse di studio, finanziamenti), possibilità di ricorso e di opposizione. Formazione continua individuale non direttamente connessa all'attività lavorativa.
<b>Formazione professionale e continua</b>	Formazione professionale continua. Formazione in azienda
<b>Handicap</b>	Tutte le questioni inerenti l'handicap e l'invalidità nonché posti di lavoro su misura dei portatori di handicap
<b>Ipotecche</b>	Domande relative all'acquisto di proprietà immobiliari e ad ipoteche
<b>Lavoro autonomo</b>	Domande e questioni inerenti il tema del lavoro autonomo. Combinazione di attività autonoma e dipendente (attività secondaria)
<b>Licenziamento (da parte dell'azienda)</b>	Licenziamento: disposizioni del diritto al lavoro, liquidazione finanziaria ed altre prestazioni in caso di licenziamenti. Include anche gli aspetti emotivi di un licenziamento.
<b>Liti di vicinato</b>	Consulenza in caso di liti di vicinato e informazioni sul diritto di vicinato (es. violazione di confini, immissioni, ecc.)
<b>Lutto</b>	Questioni inerenti il lutto/caso di morte
<b>Lavoro - altro</b>	Domande e questioni inerenti il rapporto di lavoro che non rientrano in un tema specifico relativo al lavoro
<b>Lavoro partner</b>	Tutte le domande o questioni inerenti il tema lavoro poste dal partner di un dipendente o che riguardano il partner. Non rientra in "temi legati al lavoro"
<b>Molestie</b>	Comportamenti indesiderati da parte di un'altra persona che sono e/o vengono vissuti quali disprezzanti, svergognanti o diversamente umilianti – spesso sotto forma fisica, ad es. molestie sessuali. Si riferisce ad aspetti non coperti dalle disposizioni di legge contro la discriminazione.
<b>Misure disciplinari</b>	Misure disciplinari in azienda (diffida, avviso, minaccia di licenziamento; informazione a riguardo del modo di procedere, diritti ed obblighi).
<b>Migrazione e nazionalità</b>	Domande e quesiti inerenti la migrazione e la cittadinanza. Informazioni sul rilascio di passaporti e visti, libera circolazione, mediazione di indirizzi di consolati ed ambasciate.
<b>Mobbing sul posto di lavoro</b>	Mobbing percepito soggettivamente sul posto di lavoro: l'esperienza di un'umiliazione o esclusione sistematica da parte di singole o più persone. A differenza delle molestie, si descrivono delle strategie più complesse e sottili, perlopiù indirizzate a "distruggere" qualcuno psicologicamente anziché un superamento fisico dei limiti.
<b>Maternità/Paternità</b>	Informazioni pratiche inerenti diritti e pretese di futuri padri e madri (maternità, licenziamento durante la gravidanza ecc.)
<b>Orari di lavoro e turni</b>	Domande legali relative agli orari di lavoro e/o turni. Informazioni sulle linee guida aziendali. Diritti ed obblighi. Come affrontare gli effetti degli orari nel proprio caso.
<b>Opzioni di risparmio ed investimento</b>	Informazioni riguardanti le opzioni di risparmio e d'investimento, tassi d'interesse e conseguenze di decisioni finanziarie.
<b>Orari di lavoro e turni</b>	Domande legali relative agli orari di lavoro e/o turni. Informazioni sulle linee guida aziendali. Diritti ed obblighi. Come affrontare gli effetti degli orari nel proprio caso.
<b>Problemi relazionali</b>	Preoccupazioni e difficoltà nelle relazioni personali sia private che professionali.
<b>Prestito ai dipendenti</b>	Prestito ad un dipendente

<b>Problemi comunicativi sul posto di lavoro</b>	Problemi comunicativi sul posto di lavoro (es. comunicazione mancante o fallita, non essere ascoltati ecc.)
<b>Pensionamento</b>	Pensionamento: aspetti emotivi, anche riguardo il prepensionamento ( <i>aspetti finanziari legati alla pensione --&gt; "prestazioni sociali"</i> ).
<b>Preoccupazioni per un dipendente</b>	Chiamate dai superiori o dalle risorse umane ecc., che si preoccupano di un dipendente (dipendente depresso, pericolo di un suicidio ecc. In genere questo tema viene utilizzato per riferimenti formali, legato alla "Consulenza manageriale")
<b>Pandemia</b>	Informazioni e consulenza in merito ad una pandemia.
<b>Performance di lavoro</b>	Domande inerenti la performance lavorativa: colloqui di valutazione e qualificazione, ansia di fallimento e/o successo, come affrontare performance lavorative insufficienti da parte di dipendenti, attestati di lavoro.
<b>Ristrutturazione e riorganizzazione</b>	Informazione e supporto nel corso di ristrutturazioni e riorganizzazioni, effetti sugli individui, sui gruppi di lavoro e sull'insieme dell'organizzazione. Aspetti psicologici, legali, finanziari. Mancanza e/o fluttuazione di personale.
<b>Stile di leadership</b>	Domande e quesiti inerenti la guida di dipendenti e metodi manageriali. Insoddisfazione con un responsabile
<b>Salute</b>	Tutte le questioni inerenti il benessere fisico. Informazioni relative a servizi medici, mediazione di indirizzi di gruppi di auto aiuto, elenchi medici ecc.
<b>Salute mentale</b>	Presenza di un disturbo psichico o una salute compromessa, escludendo ansia, depressione, burnout, vizio dell'alcol, della droga, del gioco, trauma (categorie proprie).
<b>Sicurezza e salute sul lavoro</b>	Questioni inerenti la salute e la sicurezza sul lavoro, infortuni sul lavoro, linee guida aziendali, disposizioni di legge.
<b>Stress</b>	Aspetti fisiologici, cognitivi ed emotivi nonché modi di comportamento in correlazione ad una reazione di stress
<b>Separazione, divorzio</b>	Questioni inerenti la separazione ed il divorzio. Aspetti emotivi e legali.
<b>Tasse</b>	Informazioni inerenti le tasse: dichiarazione fiscale, disposizioni fiscali ecc. Aspetti legali e informazioni relative agli uffici delle imposte
<b>Testamento ed eredità</b>	Informazione e consulenza inerente il testamento, la pianificazione dell'eredità ed il diritto sull'eredità.
<b>Trasferimento all'estero</b>	Difficoltà di adattamento in correlazione ad un trasloco o trasferimento all'estero (es. nostalgia, problemi linguistici e di integrazione)
<b>Trasloco internazionale</b>	Trasloco dal/all'estero: disposizioni di legge, documentazione richiesta
<b>Trauma</b>	Reazione traumatica in seguito ad un evento minaccioso. Abuso sessuale nell'infanzia, continuato abuso sessuale, fisico o emotivo. Incidenti gravi. Incendio della casa ecc.
<b>Violenza</b>	Esperienza diretta di un'aggressione fisica, sia in qualità di vittima, di osservatore o di reo.
<b>Vizio del gioco</b>	Questioni inerenti il vizio del gioco. Aspetti emotivi e finanziari.

# Spiegazione dei termini

---

<b>Servizio</b>	Fa parte del programma EAP, diviso in: <ul style="list-style-type: none"><li>- <a href="#">domande pratiche</a></li><li>- <a href="#">consulenza telefonica</a></li><li>- <a href="#">consulenza personale</a></li><li>- <a href="#">consulenza management e RH (Risorse Umane)</a></li></ul>
<b>Caso</b>	gestione della presa di contatto con l'EAP: un caso può essere costituito da diversi contatti (chiamate) e può comprendere diversi servizi EAP e/o diverse tematiche.
<b>Domande pratiche</b>	assistenza nella gestione di richieste relative alla vita quotidiana. In generale si tratta di fornire informazioni che possano aiutare a prendere decisioni o misure successive.
<b>Consulenza telefonica</b>	<i>Inglese "Telephone Counselling"</i> : consulenza psicologica sottoforma di conversazione telefonica con l'obiettivo di offrire ascolto e sollievo emotivo.
<b>Consulenza personale</b>	<i>Inglese "face-to-face Counselling"</i> : consulenza diretta ed individuale con un consulente esperto vicino al posto di lavoro.
<b>Consulenza management e RH</b>	Coaching per i manager ed il personale delle Risorse Umane in situazioni di gestione difficili. Questo servizio è dedicato soprattutto ai manager e le RH.
<b>Temi</b>	Problema o domanda isolata ed autonoma come per esempio il diritto di lavoro.