

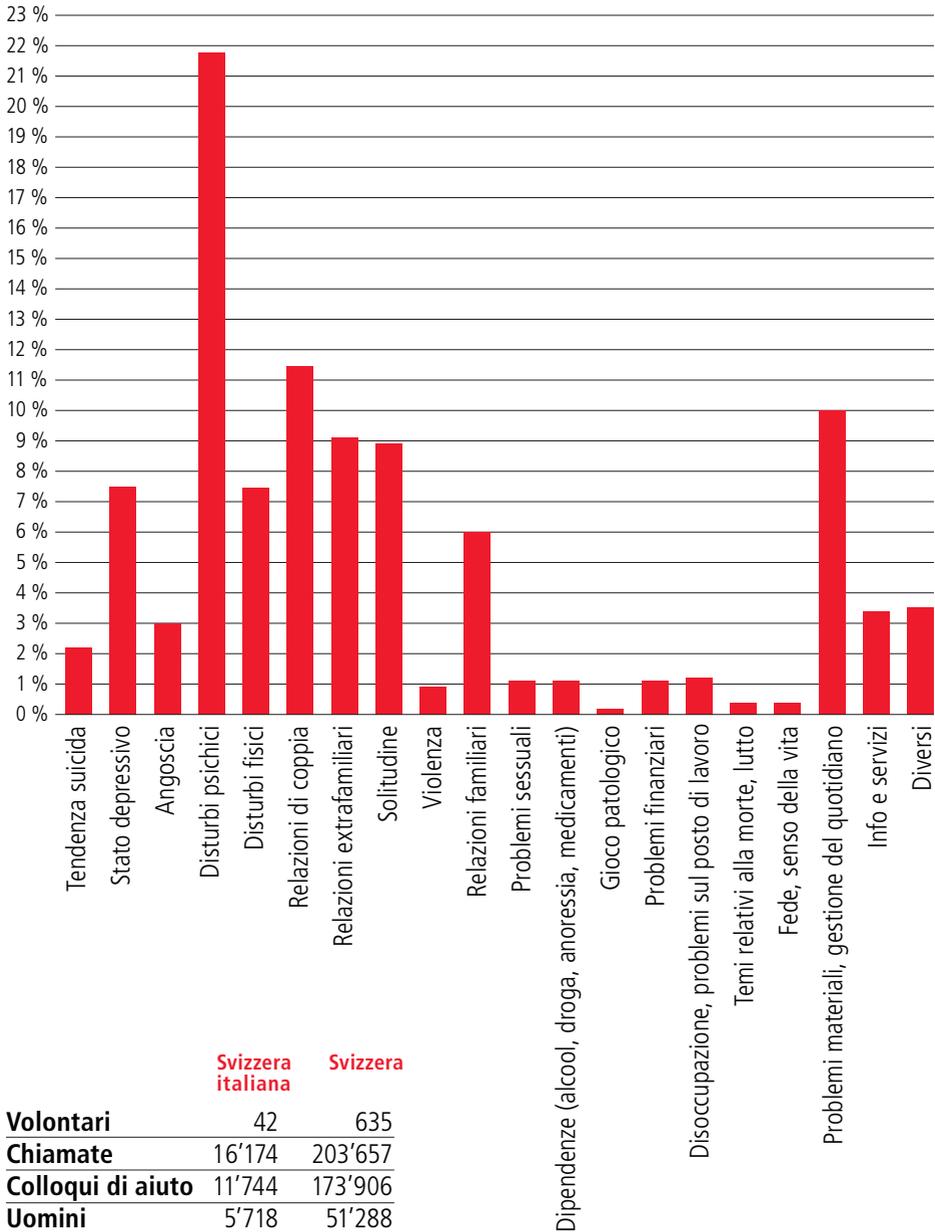


RAPPORTO ATTIVITÀ 2010



Ticino e Grigioni Italiano
www.telefonoamico.143.ch

Grafico statistica tematiche 2010



	Svizzera italiana	Svizzera
Volontari	42	635
Chiamate	16'174	203'657
Colloqui di aiuto	11'744	173'906
Uomini	5'718	51'288
Donne	6'026	122'618

Attività del comitato di direzione

coordinata dalla responsabile di sede stipendiata per un tempo lavorativo del 65%

- 8 riunioni per esaminare le proposte dei tre gruppi di lavoro (formazione, finanze, pubbliche relazioni)
 - 5 riunioni con l'Associazione svizzera del Telefono Amico, nella Svizzera tedesca
 - Assemblea generale il 30 marzo 2010
- Pubbliche relazioni:
- esposizione dei manifesti in tutto il territorio cantonale
 - presentazione del servizio 143 a vari enti
 - presenza nei media (stampa, TV, Radio, online)
 - fornitura di materiale pubblicitario su richiesta (tessere)

Attività del Gruppo formazione

coordinata da due formatrici stipendiate per un tempo lavorativo del 160%

Formazione Formatori:

- 5 riunioni
- 4 giornate

Formazione Permanente:

- 2 serate informative
- 1 serata con relatori
- 1 giornata a tema
- 4 riunioni di formazione interna
- **Formazione Nuovi volontari:** (7 nuovi soci accolti nel corso dell'anno)
- 10 giornate di seminari
- 50 ore di pratica al telefono

Il comitato ringrazia i volontari per l'impegno e la disponibilità dimostrati nel garantire sempre e comunque il servizio di ascolto.

Collaborazioni

Collaboriamo

dal 1977 con il DSS del Cantone Ticino per la Legge in Aiuto alle Vittime di reato (LAV)
dal 2009 partecipiamo al Progetto di prevenzione del gioco patologico del Cantone Ticino

Attraverso l'Associazione Svizzera del Telefono Amico siamo membri di:

IFOTES	Federazione Internazionale dei Servizi Telefonici di Emergenza
IPSILON	Iniziativa per la prevenzione del suicidio
ZEWO	Ufficio centrale delle opere di beneficenza
PUBLIC HEALTH SCHWEIZ	

Siamo membri di ZEWO Ufficio centrale delle opere di beneficenza

Per poter finanziare i loro progetti, le organizzazioni con il marchio ZEWO si rivolgono al pubblico con una campagna di raccolta fondi, informandolo sulla loro destinazione.

Effettuare una donazione alla nostra associazione, beneficiaria del marchio di qualità Zewo, consente di risparmiare imposte. Le donazioni che globalmente raggiungono i CHF 100.- sono detraibili dalla dichiarazione fiscale.

Per ulteriori informazioni sulle organizzazioni che effettuano collette è possibile rivolgersi al servizio informazioni della Fondazione ZEWO:

Tel. 044 366 99 55 / info@zewo.ch

Amministrazione

TELEFONO AMICO
TICINO E GRIGIONI ITALIANO
c.p. 4118 – 6904 Lugano

Telefono	091 970 22 72
FAX	091 970 22 56
E-mail	telefonoamico@bluewin.ch
Internet	www.telefonoamico.143.ch
Conto postale	69 – 4362 – 1

Scopo sociale secondo l'art. 4 dello Statuto

Gli scopi fondamentali sono:

- a) ascoltare e aiutare persone in difficoltà per mezzo del telefono garantendo il loro anonimato
- b) promuovere iniziative per affrontare problemi sociali e morali delle regioni

Organigramma nel 2010

Volontari

42 collaboratrici e collaboratori di cui 3 nel ruolo di formatore

Collaboratori stipendiati

3 per un totale lavorativo del 225%

Comitato (rieleggibile ogni anno)

Presidente: Cesare Chiericati

Vicepresidenti: un volontario, resp. Formazione
Cilette Riva, Ricerca Finanze

Membri: Alberto Bassanini, Finanze e Tesoriere
Bruno Cocchi, membro del comitato dell'Associazione Svizzera del Telefono Amico

Collaboratore esterno

dott. med. psych. Silvano Testa

Revisori (rieleggibili ogni anno)

Studio Fiduciario

Fideconto SA

Via Cancelliere Molo 11, 6500 Bellinzona

Rapporto dell'Ufficio di revisione

Rapporto dell'Ufficio di revisione sulla revisione limitata all'assemblea generale ordinaria del 18 marzo 2011 dell'Associazione Telefono Amico

Fideconto Revisioni SA

Revisori: revisore responsabile Claudio C. Fontana, Andrea Pedrotti

In qualità di ufficio di revisione abbiamo verificato la contabilità ed il conto annuale (bilancio e conto d'esercizio) dell'Associazione Telefono Amico, Lugano, per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2010. Secondo la Swiss GAAP RPC 21 (Swiss Generally Accepted Accounting Principles Raccomandazioni concernenti la Presentazione dei Conti 21) il conto annuale dell'Associazione non è soggetto all'obbligo di revisione ordinaria da parte dell'ufficio di revisione.

Il Comitato è responsabile dell'allestimento del conto annuale, mentre il nostro compito consiste nella sua verifica e nell'espressione di un giudizio in merito. Confermiamo di adempiere i requisiti legali relativi all'abilitazione professionale e all'indipendenza.

La nostra verifica è stata effettuata conformemente alle norme della categoria professionale svizzera per la revisione limitata, le quali richiedono che la stessa venga pianificata ed effettuata in maniera tale che anomalie significative nel conto annuale possano essere identificate con un grado di sicurezza accettabile. La revisione limitata comprende in particolare l'assunzione di informazioni, operazioni di controllo analitiche come pure verifiche dettagliate appropriate dei documenti disponibili presso la sede dell'Associazione. Per contro verifiche dei flussi aziendali e del sistema di controllo interno come pure l'assunzione di informazioni e altre operazioni di controllo con lo scopo di scoprire eventuali frodi non sono oggetto di questo controllo.

In occasione del nostro controllo non abbiamo riscontrato elementi che ci permettessero di concludere che il conto annuale

- non dia un'immagine fedele della situazione patrimoniale, finanziaria ed economica corrispondente alla realtà in conformità con Swiss GAAP RPC;
- non sia conforme alle disposizioni legali svizzere ed allo statuto dell'Associazione.

Confermiamo inoltre che le prescrizioni previste dalla fondazione ZEWO sono state rispettate.

Lugano, 21 febbraio 2011

Bilancio al 31.12.2010 (in CHF)

Attivi	2010	2009
Sostanza circolante	93'987.63	57'512.89
Cassa	707.80	1'434.50
Conto corrente postale	66'104.03	29'314.93
AFC - imposta preventiva		108.10
AVS/AD/AF		363.50
Cassa pensione	6.55	
Sospesi attivi	27'169.25	26'291.86
Totale attivo	93'987.63	57'512.89
Passivi	2010	2009
Capitale di terzi	71'804.20	36'390.40
AVS/AD/AF	2'512.20	0.00
Accantonamento	5'000.00	
Sospesi passivi	64'292.00	35'895.10
Capitale proprio	22'183.43	21'122.49
Capitale proprio	21'122.49	-2'764.03
Risultato d'esercizio	1'060.94	23'886.52
Capitale proprio		21'122.49
Totale passivo	93'987.63	57'512.89

Conto economico al 31.12.2010 (in CHF)

Ricavi	2010	2009
Contributi	88'000.00	80'000.00
Cantone TI DSS - Indennità Servizio LAV	10'000.00	10'000.00
Cantone TI Fondo Swisslos	55'000.00	50'000.00
Cantone TI - DECS - sostegno del Fondo prevenzione e lotta al gioco patologico	20'000.00	20'000.00
Canton Grigioni - dal fondo "Tasse di licenza per bevande alcoliche"	3'000.00	
Donazioni	194'836.95	212'748.90
Banche, assicurazioni, ditte	8'930.00	25'799.60
Donazioni da privati	36'802.80	34'921.10
Comuni	6'137.15	6'070.00
Fondazioni, chiese	140'947.00	141'137.00
Enti, associazioni di servizio	2'020.00	4'821.20
Quote sociali	840.00	820.00
Quote sociali dei soci	840.00	820.00
Altre entrate	9'624.05	8'089.70
Entrate diverse	6'824.05	4'289.70
Quote formazione nuovi	2'800.00	3'800.00
Totale ricavi	293'301.00	301'658.60

Conto economico al 31.12.2010 (in CHF)

Costi	2010	2009
Totale globale	292'351.81	277'772.08
Stipendi e altri costi del personale	189'131.60	176'524.60
Stipendi amministrazione	52'788.50	50'228.50
Stipendi formazione	103'162.40	100'162.40
AVS/AD/AF	12'924.25	12'358.90
Cassa Pensione	10'160.20	8'527.40
Assicurazione malattia e infortuni	2'573.80	3'155.75
Trasferte, consulenze, formazione	7'522.45	2'091.65
Affitti e costi correlati	18'837.85	19'080.40
Assicurazione sedi	671.30	671.30
Affitti	14'400.00	15'000.00
Elettricità - acqua	1'584.85	1'467.90
Manutenzione, riparazioni	2'181.70	1'941.20
Acquisti - Manutenzione	7'030.60	6'307.75
Informatica, fotocopiatrice, mobilio	7'030.60	6'307.75
Costi d'amministrazione	7'900.10	10'503.70
Spese postali	905.85	936.10
Materiale e costi diversi	1'728.25	491.65
Telefoni sedi Lugano e Bellinzona	5'266.00	9'075.95
Campagne e manifestazioni	17'712.15	13'508.05

2010

2009

Costi diversi	12'350.00	10'850.00
Quota sociale TA CH	11'500.00	10'000.00
Quote sociali altre organizzazioni	350.00	350.00
Costi lavori di revisione	500.00	500.00
Costi dei volontari - formaz. rimb. spese	34'389.51	41'089.93
Relatori esterni	7'600.00	10'010.20
Riunioni, seminari svizzeri	6'624.20	7'992.75
Indennità varie	16'764.15	19'919.33
Attività sociali e costi sedi	3'401.16	3'167.65
Accantonamento	5'000.00	
Risultato intermedio	949.19	23'794.17
Gestione finanziaria	111.75	92.35
Interessi attivi	111.75	92.35
Risultato d'esercizio (- disavanzo / + avanzo)	1'060.94	23'886.52

Rapporto sulle prestazioni

Il rapporto di attività informa in modo adeguato sulle prestazioni (efficienza ed efficacia) di Telefono Amico. Si rinuncia perciò a un rapporto prestazionale supplementare. La nostra contabilità è disponibile per chiunque desideri maggiori chiarimenti sulle cifre.





sono in crisi

bisogno di sfogarsi

far chiarezza

poterne parlare

ho paura

sentirmi ascoltato

sono triste

mi sento giù



40 ANNI

40 ANNI **Tel 143**
Telefono Amico

Ticino e Grigioni Italiano
www.telefonoamico.143.ch



Stampato con il sostegno di:





DA 40 ANNI
UNA VOCE
ALL'ASCOLTO

Il presidente dell'Associazione svizzera del Telefono Amico

Telefono Amico Ticino e Grigioni Italiano est une jeune quadragénaire!

Longue vie à ses belles activités!

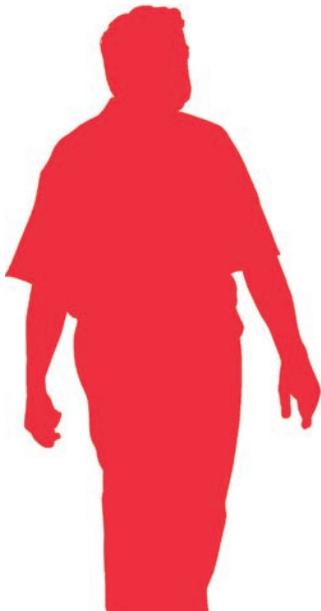
Je suis heureux de voir la Suisse Italienne fermement représentée au sein de l'association suisse qui bénéficie des expériences irremplaçables faites par les répondants italophones.

Dans l'organisation suisse, nous avons aussi besoin de la sensibilité latine pour former les répondants bénévoles aux réponses par téléphone et par les nouveaux moyens de communication.

C'est dans cet esprit que le comité suisse viendra siéger au Tessin au cours de cette année.

Philippe Pidoux

Président de l'Association Suisse de la Main Tendue



Relazione del presidente

Il 143 compie quarant'anni

Telefono Amico ha quarant'anni. Venne fondato a Chiasso nel 1971 da un gruppo di giovani amici attenti ai problemi che si andavano delineando nella società in rapida trasformazione. Da allora, pur nel mutare delle persone, dei problemi e delle necessità, è sempre rimasto fedele al suo tratto caratteristico di fondo: l'ascolto, cioè l'offerta, a chi ne sente la necessità, di uno spazio di parola per potersi raccontare, per poter esprimere le proprie difficoltà, le proprie paure e anche l'incapacità di superarle. << Per ascoltare bisogna saper tacere >>, sembra una verità elementare, un dato di fatto razionale, invece non è così. Viviamo ormai da qualche decennio immersi in una stagione di parole, di moltiplicazione all'infinito di media, di comunicazioni unidirezionali, un mondo dove quasi tutti parlano ma pochi dialogano perché propedeutico al sapersi parlare è proprio il sapersi ascoltare. Questa è l'opportunità che propone il 143, 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno grazie all'impegno e alla preparazione specifica dei suoi volontari. Dunque un approdo sicuro per chi, con la garanzia assoluta dell'anonimato, vuole partecipare una gioia, un dolore, una paura, un'angoscia, una fragilità, nel silenzio attento e nel confronto con chi è all'ascolto.

La crescita costante delle chiamate nel corso degli anni dimostra come Telefono Amico abbia risposto e risponda a bisogni reali e sempre più si caratterizzi come un autentico servizio sociale di volontariato. Uno specchio fedele di un vasto ventaglio di disagi e inquietudini che percorrono trasversalmente segmenti impensabili della società, zone d'ombra invisibili mute e dolenti.

L'Associazione investe sempre più risorse nella formazione dei volontari affinché siano in grado di offrire ai richiedenti aiuto e sostegno grazie a una risposta competente e adeguata. E' pertanto vitale per il 143 poter fare affidamento su sempre nuovi volontari interessati a un processo di formazione approfondita e permanente.

Nell'anno del suo quarantesimo compleanno, Telefono Amico si augura di poter sempre contare sull'attenzione e il sostegno del Dipartimento della Sanità e della Socialità, sulla generosità di fondazioni, di sponsor e di molti privati cittadini. A tutti va un grazie sincero da parte dei volontari e da parte del Comitato direttivo dell'Associazione.

Cesare Chiericati
Presidente

143 un filo di speranza

Avere un amico al quale puoi sempre telefonare, un amico sempre disposto ad ascoltare. Non è così facile. Poter telefonare al 143 è un grande aiuto.

Per molti motivi e mi limito ad elencarne un paio.

Primo. Può capitare di trovarsi soli, o forse solo convinti di non avere più nessuno a cui chiedere aiuto. Può capitare di cadere nella disperazione, per motivi reali o per motivi supposti che magari col passar del tempo, potrebbero apparire anche meno tragici di come sembrano in principio. La disperazione, il panico possono anche togliere lucidità!

Secondo. Al Telefono Amico non si parla con un "telefono". No, si parla con persone che sanno capire, che vogliono ascoltare e partecipare, che si prendono il tempo di aiutare. Un tempo si diceva: dall'altro capo del filo. E si intendeva il cavo telefonico.

Oggi il filo non c'è quasi più. Quello fisico. Ma resta il filo del discorso, del poter aprirsi, anonimamente, all'interlocutore, di scambiare con lui la propria disillusione, la propria solitudine, la propria disperazione.

Parlare è una grande medicina aiuta l'anima, solleva lo spirito, fa tornare la voglia di vivere, la voglia di immaginare un futuro felice. Un futuro, sì. Ed è la cosa più difficile da immaginare, nella disperazione.

Telefono Amico compie 40 anni, proprio in questo 2011 anno del volontariato: è sul volontariato, su persone disposte all'ascolto e con sentimenti di universalismo e generosità che fonda la sua azione di ogni giorno, 24 ore su 24 e 365 giorni all'anno.

Certo quando questa voce amica nacque in Svizzera il telefono era il principale mezzo di comunicazione a distanza. Oggi ci sono le chat, i messaggi, i social networks. Potremmo anche chiederci se Telefono Amico, il 143, non possa valutare in futuro di presentarsi anche attraverso internet. Perché i giovani hanno sì i telefonini, ma sempre più parlano, ridono e piangono in chat.

Il Telefono Amico compie 40 anni. Molti giovani non sono riusciti a compiere 40 anni, si sono tolti la vita prima, perché hanno pensato di non avere più speranza. Telefono Amico aiuta a ritrovare una speranza, aiuta a ricordarsi delle proprie risorse, delle proprie competenze. Un vero amico, prezioso e da non perdere.

Patrizia Pesenti

Direttrice Dipartimento della Sanità e della Socialità

L'ascolto come servizio alla persona

Quarant'anni sono tanti: e i segni che lasciano sono indizi di nuove direzioni, a volte senza sbocchi, a volte invece diventate parte della vita di tutti.

Telefono Amico è un buon esempio. Non so se la vita sia diventata più difficile. Ci sono però meno certezze, meno strade dirette. Quarant'anni fa c'era lavoro per tutti, vedevi crescere delle possibilità, crollavano mura sociali e tutti sognavano un legittimo benessere, senza doversi immaginare di partire per l'America. L'accesso alle scuole diventava più agevole: il ginnasio si trasformava nella scuola media di tutti, e nascevano le borse di studio e i prestiti d'onore, la medicina recuperava il suo ritardo, nasceva una vera psichiatria, si ammodernavano le vie di comunicazione, e si accelerava il passaggio da un'economia rurale a un'economia dei servizi.

Era anche il tempo dell'immigrazione, che avrebbe dato nuova sostanza alla Svizzera. A Zurigo, il caffè sarebbe lentamente diventato l'espresso. La "nuova" popolazione era ancora poco integrata. Ci sono voluti decenni per avere una nuova generazione di svizzeri, consapevoli di che cosa li unisce e di che cosa invece richiama una tradizione diversa. Ma uniti nel costruire un paese culturalmente vivace, intelligente, creativo. Un paese nuovo, nato da una gravidanza complessa, e da un parto a volte travagliato. Ho vissuto intensamente quegli anni, e ho pochi dubbi: sono gli anni della mia gioventù, li ricordo con nostalgia, ma il presente è per certi versi migliore. Non dappertutto, non sempre, ma oggi è meglio di un tempo. Abbiamo guadagnato la libertà di vivere più liberamente, l'appoggio ai deboli non è più la carità, ma un diritto temperato da regole. L'attenzione va piuttosto al merito che non all'origine familiare, e all'utente che non all'istituzione. La pressione morale si è orientata ai risvolti pratici.

Società, Stato e famiglia sono dunque profondamente cambiati. Anche se non è cambiata la natura umana, le relazioni umane a volte sembrano meno esposte al controllo sociale.

Telefono Amico nasce appunto in questi anni di grandi cambiamenti. Non che prima non ce ne sarebbe stato bisogno, ma a volte è l'organo che modifica una funzione. Ha saputo coagulare, attorno ad un bisogno di ascolto, un insieme di buona volontà e di saper-fare: persone che per un periodo sacrificano una parte del proprio tempo agli altri. Non per raggiungere gloria o denaro, non per sentirsi particolarmente buoni, ma per fare un servizio al prossimo. Tuttavia, è noto che per dare un servizio al prossimo non basta "far qualcosa". Bisogna anche farlo bene, secondo le regole che l'arte prescrive. È stato uno dei meriti di Telefono Amico, di esigere, e nel contempo di offrire una formazione ai suoi collaboratori. Perché l'ascolto non è solo una disposizione dell'animo, un momento della giornata. Diventa uno strumento di aiuto per gli altri se assume caratteristiche proprie, ben note agli specialisti. Non deve essere giudicante. Non può indicare le soluzioni, ma al massimo adombrarle, o suggerirne le vie per una verifica. L'ascolto è difficile, perché è un momento irripetibile, nella sua unicità. Concretamente: non è una psicoterapia fatta per telefono. Il telefono serve a lenire un dolore intenso, ma non toglie la ferita, quando c'è. Ma chi si trova dalla parte di Telefono Amico, raramente verrà a sapere quale effetto avrà sortito il suo intervento, quale destino abbia affrontato lo sconosciuto con cui ha parlato. È un aspetto frustrante, comune a tutti quelli che operano in una modalità di primo intervento: chi lo fa proprio, ne farà un elemento di ricchezza personale.

Tazio Carlevaro

dr. med. psichiatra e psicoterapeuta FMH

40 anni di formazione

Telefono Amico è nato a Chiasso nel 1971.

All'inizio l'aiuto dei volontari era basato sull'altruismo, l'umiltà, la solidarietà e la disponibilità verso l'altro. La formazione era finalizzata a "far stare bene" la persona che chiamava; si aiutava l'altro ascoltandolo, dedicandogli del tempo ma soprattutto fornendogli indirizzi utili per risolvere un problema immediato.

Negli anni 90 abbiamo potuto constatare un primo cambiamento fra gli utenti.

Forse a causa di una maggiore difficoltà nelle loro relazioni interpersonali, alcuni di loro avevano bisogno di parlare liberamente del proprio "non stare bene con gli altri", di condividere con il 143 le difficoltà, di esternare le paure, la tristezza e di scaricare la rabbia; altri, non avendo le risorse per intraprendere un cammino autonomo, vedevano nel Telefono Amico una possibilità di riallacciare delle relazioni.

Di fronte a questi bisogni i volontari si sentivano maggiormente coinvolti e i limiti del Telefono Amico facevano nascere frustrazioni e sensi di colpa.

Dopo un'attenta valutazione, i responsabili dell'organizzazione hanno ritenuto opportuno rivedere il programma della formazione. La buona volontà, l'altruismo e la disponibilità verso l'altro non erano più sufficienti, i formatori dovevano essere in grado di aiutare i volontari a darsi una risposta alle seguenti domande: "Qual è il mio bisogno? Qual è il bisogno dell'altro? Come mi sento di fronte alle sofferenze e cosa scatta in me quando ho la sensazione di non essere utile? Come posso accogliere l'altro senza giudicarlo?"

La conoscenza del colloquio di aiuto secondo C. Rogers (sapere) e il lavoro su sé stessi (saper essere), poteva sembrare in un primo momento un percorso troppo "professionale"; il volontario temeva di perdere la sua autenticità ma ben presto poteva verificare che il cambiamento non modificava i suoi valori fondamentali ma al contrario li valorizzava e la maggiore consapevolezza di sé migliorava l'ascolto.

Da circa 10 anni Telefono Amico è diventato anche un sostegno per i malati psichiatrici. I colloqui con queste persone purtroppo aumentano continuamente perché le forme di disagio emotivo, nella nostra società, sono sempre più numerose e complesse.

Negli ultimi decenni Telefono Amico ha potenziato il suo organico. Oggi la commissione di formazione ha dei consulenti esterni, uno psichiatra e due formatrici stipendiate ma la forza della nostra associazione dipende dalla ricchezza interiore di ogni volontario che, stimolata dalla formazione, emerge poco a poco e permette di avvicinarsi al bisogno dell'altro.

In 40 anni Telefono Amico ha ricevuto circa 500'000 chiamate e ha effettuato circa 360'000 colloqui d'aiuto. I turnisti sono stati complessivamente circa 280. Per continuare a garantire un ascolto 24 ore su 24 tutto l'anno, Telefono Amico ha sempre bisogno di nuovi volontari interessati all'ascolto e con una buona disponibilità di tempo.

**La responsabile della Commissione Formazione
e membro volontario del Comitato**

I miei 40 anni di volontariato

Mi ricordo ancora quella piccola stanza a Balerna, riscaldata da una stufetta a nafta. Con me si alternavano a rispondere al telefono (qualche ora la sera, il n° era a 6 cifre!!!) altre 3-4 donne e 1-2 uomini che come me lavoravano tutto il giorno, 8 ore in fabbrica, e poi facevamo volontariato per il Telefono Amico. Un prete ed un avvocato ci consigliavano in caso di bisogno.

Una parola di conforto, un consiglio (la rete dei servizi sul territorio era praticamente inesistente); tanta umiltà e buon senso sono stati per anni la ricetta per offrire un buon ascolto.

Poi nel 1976 il tutto è stato istituzionalizzato a livello svizzero, il numero telefonico è diventato l'attuale 143 con il servizio 24 ore su 24 e la sede si è spostata a Lugano. Mi è capitato in estate di fare il turno per un mese tutte le mattine...allora abbiamo cominciato a cercare casalinghe per svolgere i turni diurni. Per fortuna allora si trovavano facilmente. Lentamente si è formato un bel gruppo: scambiavamo le informazioni, si parlava insieme e se anche la formazione era pressochè inesistente, era la pratica a fare da lezione. Era molto alto in ognuno di noi il "senso dell'impegno", mi ricordo ancora le parole di mio padre: "Fai pure quello che vuoi, ma ricordati che se hai dato la tua parola, devi mantenerla!".

30-40 anni fa chi chiamava il 143 aveva una motivazione chiara, semplice, più pratica direi, la gente non aveva "tanti grilli per la testa". Vi era il momento di crisi, di sconforto, ma poi il più delle volte uno sfogo era sufficiente per ristabilire l'equilibrio perso e ricominciare a vivere il quotidiano.

Oggi siamo tutti (volontari e appellanti del servizio) più complicati, stressati, fragili, dipendenti da cose o persone, bisognosi di informazione-formazione, razionali e sempre meno emozionali. Io vi dico che per fare il volontario bisogna essere "tranquilli", altrimenti lasciate perdere.

La mia è stata una bellissima esperienza. Certo sono cambiata anch'io negli anni, non fosse altro perché si invecchia; anche il mio ascolto è cambiato con l'esperienza, ma "l'incontro con l'altro" sebbene al telefono, è tutt'ora importante. E' importante per me far sentire all'altro che ci sono, sono presente lì per lui, che mi interessa quello che ha da raccontarmi.

Oggi siamo come persone chiuse in un ascensore: siamo vicini, magari in tanti, guardiamo per terra o per aria, ognuno immerso nei propri "problemi", nessuno parla.

Io, quando entro ed esco dall'ascensore, saluto magari nessuno mi risponde e voi...cosa fate?

Una volontaria

Comitato di patrocinio 2010

- Avv. A. Balestra-Bianchi, pres. Tribunale penale cantonale
- F. Bertoni, pres. Croce Rossa Ticino
- Avv. M. Caratti, dir. laRegione
- Dott. T. Carlevaro, resp. Prevenzione gioco patologico
- G. Dillena, dir. Corriere del Ticino
- Dipartimento dell'economia pubblica e socialità, Coira
- C. Finzi, delegata LAV
- Dott. C. Generali, pres. Ass. Bancaria Ticinese
- Mons. P. G. Grampa, Vescovo di Lugano
- D. Intraina, Ingrado Centro di cura dell'alcolismo
- Avv. A. Mariotta, pres. Pro Senectute
- Ing. P. Martinelli, pres. ATTE
- Prof. P. Martinoli, pres. Università della Svizzera Italiana
- E. Matasci, pres. Pro Infirmis
- Dott. G. Merlani, medico cantonale
- C. Mésoniat, dir. Giornale del Popolo
- R. Noris, dir. Caritas Ticino
- Avv. P. Pesenti, DSS Cantone Ticino
- Cdt. R. Piazzini, comandante Polizia Cantonale
- Lic. rer. pol. M. Salvini, dir. Organizzazione Sociopsichiatrica Cantonale, Mendrisio
- Lic. rer. pol. C. Simoneschi-Cortesi, consigliera nazionale
- T. Ulbrich, pres. Consiglio sinodale della Chiesa evangelica riformata nel Ticino
- Dott. S. Zala, pres. Pro Grigioni Italiano

Soci sostenitori (donazione minima CHF 100.-)

Privati:

M. Albek, Montagnola • F. Ambrosetti, Lugano • G. Araldi Guinetti, Lugano • F. Ballinari, Pura • G. Balmelli, Gentilino • E. Baumer-Spertini, Ascona • R. Bernardoni, Lugano • A. Bernasconi, Lugano • M. Betschen, Lugano • G. Bianchetti, Tegna • A. Bianchi, Lugano • G. Bianchi, Lugano • J. Bisig, Ascona • N. Bolgiani, Savosa • M. Botta, Lugano • N. Bravetti, Sorengo • B. Bulla, Lugano • E. Burstein e M. Cortesi, Lugano • P. Buzzi, Vezia • C. Calanchini, Lugano • G. Casanova, Lugano • F. Cattaneo, Balerna • M. Christe, Mairengo • G. Colombo, Sala Capriasca • P. Cornaro, Ruvigliana • A. Crivelli, Ruvigliana • F. Felder, Lugano • F. Ferrari, Bellinzona • V. Ferrini, Lugano • G. Francini, Ascona • J.P. Frapolli, Contra • M. Gambazzi, Lugano • D. Garbarino e M. Lunetta, Cademario • J. Genty, Lugano • P. Gianoni, Brione s/Minusio • S. Gilardi, Locarno • S. Graf Cattaneo, Zurigo • A. Guscetti, Muralto • M. Gussalli, Mezzovico • C. Klausner, Caslano • G. Lardi, Poschiavo • A. Lepori, Origlio • P. Locarnini Maccagni, Monte Carasso • A. Lucchini, Lugano • N. Lucchini, Lugano • D. Mantegazza, Grancia • F. Molo, Ponte Capriasca • G. Mombelli, Orselina • B. Moor, Breganzona • G. Morganti, Lamone-Cadempino • F. Nessi, Locarno • H. Oester, Mendrisio • M. Pagani, Lugano • G.M. Pagani, Chiasso • A. Pellanda, Lugano • E. Pelli, Gentilino • F. Pelli, Sorengo • E. Pesciallo-Bianchi, Breganzona • P. Pianezzi, Bissone • G. Piazzini, Gentilino • F. Piffaretti, Mendrisio • M.L. Quadri, Stabio • F. Quaroni, Sonvico • M. Rampazzi, Ascona • M. Ranzoni, Maloja • N. Regazzi, Tegna • G. Rezzonico, Orselina • C. Riboni, Lugano • A. Riva, Grolley • F. Riva, Vezia • P. Riva, Lugano • S. Riva, Cagiallo • V. Roffi, Lugano • K. Rothe, Muralto • J. Schrämli, Lugano • G. Sganzi, Porza • G. Solari, Lugano • P. Solari, Pregassona • S. Soldini, Muzzano • G. Spiess, Lugano • C. Spinelli, Sonvico • C. Steiner, Pura • A. Stoffel, Muzzano • M. Stoppa, Lugano • F. Thomi, Porza • L. Togni, Massagno • G. Tunesi, Pregassona • L. Wullschlegler, Rovio • M. Zindel, Cabbio.

Banche:

Banca della Svizzera Italiana, Lugano • Banca dello Stato del Cantone Ticino, Bellinzona • Banca Julius Baer (Lugano) SA • Banque de Dépôts et de Gestion, Lugano • Cornèr Banca, Lugano • Credit Suisse Private Banking, Lugano.

Ditte:

Comafim SA, Lugano • Garage Rivapiana SA, Minusio • Lombardi SA, Minusio • Rutari Costruzioni SA, Bodio • Color Lito System SA, Manno • Visani, Rusconi, Talleri, Lugano.

Enti, Club e Chiese:

Dipartimento della Sanità e della Socialità del Cantone Ticino, Swisslos • Dipartimento dell'economia pubblica e socialità del Canton Grigioni, Coira • Croce Rossa Svizzera, Chiasso • Gruppo Donne, Ponte Capriasca • Società femminile sopra Porta, Promontogno • Ambassador Club Lugano • Lions Club Lugano-Ceresio • Chiesa Evangelica Riformata nel Ticino, Lugano.

Comuni:

Collina d'Oro • Acquarossa • Balerna • Cadempino • Camorino • Castaneda • Cevio • Chiasso • Coldrerio • Giubiasco • Ludiano • Lugano • Magliaso • Manno • Mesocco • Muralto • Muzzano • Personico • S. Antonino • Sementina • Semione • Sonvico • Sorengo • Stabio.

Soci sostenitori (donazione minima CHF 100.-)

Fiduciarie e assicurazioni:

Getraco Asset Management SA, Paradiso • Wullschleger-Martinenghi-Manzini, Lugano • Pessina Aldo & Associati, Lugano • Finanziaria Indosuez International SA, Lugano • Verband Schweizerischer Vermögensverwalter, Zurigo.

Fondazioni:

Fondazione N. Bellingeri Gualdi, Lugano • Fondazione Gabriele Charitable Trust • Fondazione Chaudoire • E. Göhner Stiftung, Zug • Fondazione Alois Lassnig, Malvaglia • Fondazione ing. P. Lucchini, Lugano • Fondazione Sergio Mantegazza, Lugano • Fondazione Lucia Solari, Lugano • Fondazione Pio Istituto De Micheli, Lugano.

Ringraziamo di cuore anche tutti coloro che hanno espresso il desiderio di mantenere l'anonimato e chi sostiene il nostro operato con offerte più modeste ma ugualmente benvenute. Grazie anche agli amici Fiduciaria N. Lucchini, Lugano, AIL Servizi Lugano e Società Generale di Affissioni, Lugano che ci hanno aiutato in vari modi.

Le offerte per la nostra associazione, di pubblica utilità, beneficiano dell'esenzione fiscale (art. 154 L.T.)
Le donazioni che globalmente raggiungono CHF 100.- sono detraibili dalla dichiarazione fiscale.