

**Telefono Amico  
Ticino e Grigioni italiano**

**Rapporto d'attività**

**2004**

  
Tel 143

Durante l'assemblea all'inizio del 2004, allo scopo di elevare il livello professionale e scientifico del nostro comitato, è stato nominato membro il dott. Michele Tomamichel, direttore del Settore Sottoceneri dell'Organizzazione Sociopsichiatrica Cantonale.

Nel corso del 2004 il comitato in plenum si è riunito sette volte. Grazie ad una riorganizzazione delle strutture operanti di Telefono Amico e all'introduzione di un diagramma delle funzioni, è stata data maggiore autonomia alle commissioni, alleggerendo il lavoro del comitato, rendendolo snello, efficiente e rapido nelle decisioni. La commissione Formazione ha potenziato i propri corsi avvalendosi di due professionisti, la commissione Finanze ha assicurato l'indispensabile sostegno finanziario, la commissione Pubbliche Relazioni ha provveduto a far conoscere il lavoro di Telefono Amico ad un vasto pubblico e la commissione Sede ha permesso ai volontari di svolgere il lavoro in un ambiente tranquillo e accogliente.

I temi principali su cui si è lavorato sono stati: gestione e amministrazione, finanze, i corsi di formazione, la ricerca di nuovi volontari, una conferenza pubblica, la campagna pubblicitaria con manifesti, la posa di cartelli pubblicitari in diverse località del Ticino e del Grigioni italiano, l'attivazione del sito Internet:

[www.telefonoamico.143.ch](http://www.telefonoamico.143.ch)

La nuova struttura è al passo con i tempi, che richiedono anche a organizzazioni no-profit professionalità e rispetto delle regole di "governance", tenuto conto del delicatissimo lavoro svolto dai volontari e della responsabilità che Telefono Amico si assume con la sua attività nel sociale.

Approfitto di questo spazio per ringraziare tutti coloro che hanno contribuito alla riuscita della nuova organizzazione e specialmente i volontari, che sono l'anima e il cuore della nostra associazione.

Franco Ambrosetti,  
presidente

## Composizione del comitato 2005

Presidente	Franco Ambrosetti
Vice presidente	un volontario, responsabile della formazione
Vice presidente	Cilette Riva, responsabile delle finanze
Membri	Michele Tomamichel, formazione Cesare Chiericati, pubbliche relazioni Antonio Bariffi, cassiere

## Conti d'esercizio

Bilancio 2004	Attivo	Passivo
Cassa	232.85	
Posta	47'681.16	
Banca	248.50	
Imposta preventiva	27.85	
Sospesi attivi	3'833.75	
AVS/AD/AF Cassa pensione		-457.35
Sospesi passivi		32'007.95
Capitale proprio		31'182.71
<b>Perdita</b>		<b>-10'709.20</b>
<b>Totale</b>	<b>52'024.11</b>	<b>52'024.11</b>

Conto economico 2004	Costi	Ricavi
Costi del personale dipendente	72'116.70	
Costi della sede Sottoceneri	19'306.00	
Costi della sede Sopraceneri	3'122.35	
Spese amministrative	26'671.55	
Campagne informative	25'461.10	
Manifestazioni	4'801.50	
Spese TA svizzero	8'310.20	
Spese formazione e turnisti	57'533.90	
Fondo Lotteria Intercantonale		35'000.00
DSS: servizio LAV		10'000.00
pro juventute: servizio 147		25'000.00
Quote soci/formazione		4'760.00
Comuni		4'110.00
Banche/Ditte		2'120.00
Chiese		785.00
Associazioni/Fondazioni		21'500.00
Enti		16'490.00
Privati		77'141.10
Altri ricavi		4'623.15
Manifestazioni		5'000.00
Interessi attivi		84.85
<b>Perdita</b>		<b>10'709.20</b>
<b>Totale</b>	<b>217'323.30</b>	<b>217'323.30</b>



Il marchio di qualità ZEWO per le istituzioni di pubblica utilità garantisce l'uso parsimonioso e responsabile di ogni offerta.

**Telefono Amico: è un ente di pubblica utilità secondo la legge Tributaria. Tutti i versamenti che complessivamente superano CHF 100.- sono deducibili fiscalmente.**

**Telefono Amico: una voce all'ascolto, la certezza di una risposta, di una conversazione, di una verifica fatta insieme.**

## La solitudine: una sfida, per molti, da affrontare

La comunicazione verbale, e la conseguente relazione che si instaura tra due o più persone, fa parte dei bisogni primari che consentono all'individuo di "sentirsi vivere". Ecco perché la solitudine fa paura, conduce ad un senso di impotenza e sofferenza progressiva. Tutto questo assume una dimensione più pesante quando la solitudine è dovuta o accompagnata da una malattia di origine psichica (depressione, turbe dell'umore, ecc.). Per alcune di queste persone, a volte emarginate dagli altri, diventa fondamentale poter dialogare con qualcuno: il Telefono Amico, che rappresenta allora un punto di riferimento importante e a volte costante nel tempo.

La relazione, intesa come forma di legame che si crea tra il volontario e chi chiama (appellante), può durare poco tempo, perché il più delle volte ha portato a risolvere in parte o completamente il problema all'origine della richiesta di ascolto. Con altri individui si instaura un legame di lunga durata, di mesi o anni in cui non è in gioco solo la relazione, ma la presenza costante: infatti assume fondamentale importanza l'esserci del volontario, che offre ascolto, silenzio attivo, comprensione e non giudizio. Un ascolto che permette alla persona di progredire, o semplicemente liberarsi dal peso dei suoi sentimenti, attraverso il volontario che ripone fiducia autentica e profonda nelle risorse dell'altro: elementi preziosi e vitali per la persona aiutata.

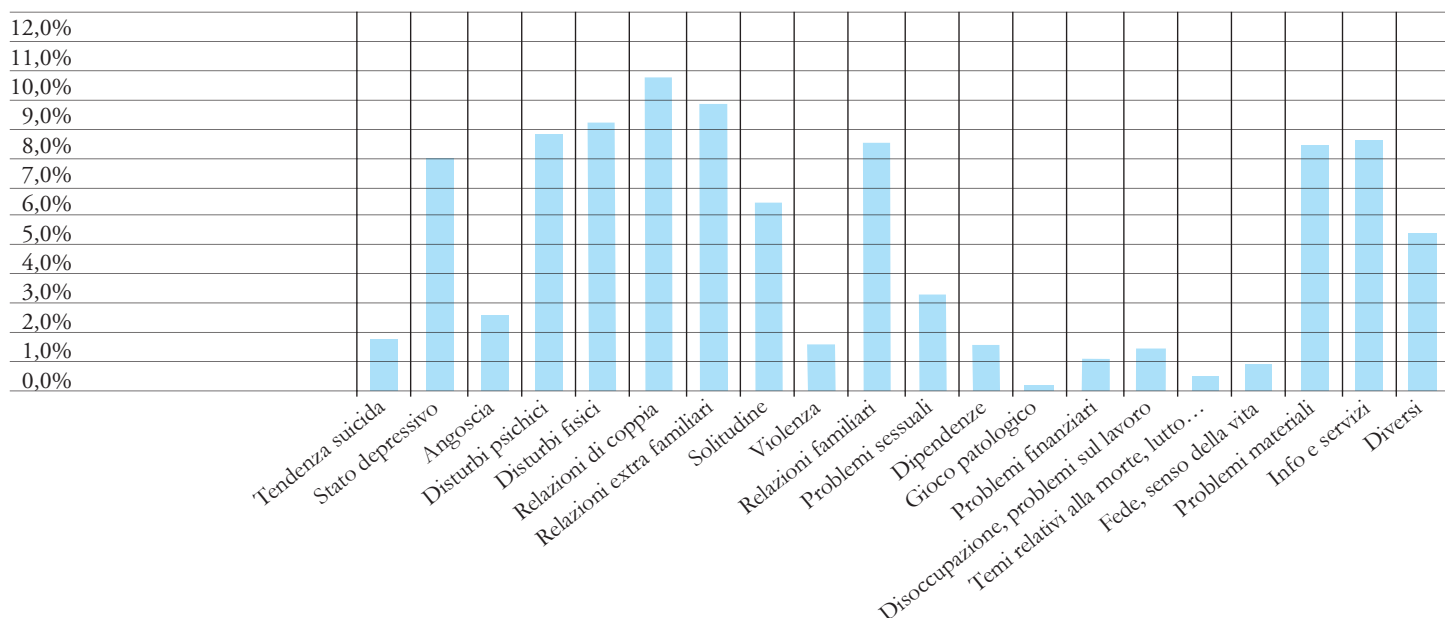
Parole, angosce, sintomi e consigli possono mutare velocemente a seconda della situazione, e soprattutto possono anche divenire, per il volontario, un compito gravoso, accompagnato da un senso di inutilità o di rabbia per l'assenza di cambiamento nell'appellante, nonostante le numerose ore di ascolto attento.

La consapevolezza di essere coinvolti in un legame profondo, silenzioso, ripetitivo, che dura per anni, può però essere visto come un punto di partenza stimolante che permette di fare alcune osservazioni:

- occorre molta pazienza, disponibilità, ma anche curiosità da parte dei volontari per individuare spazi di possibile apertura al cambiamento;
- se ogni singolo colloquio telefonico è inserito in una storia personale, già più volte conosciuta, può anche essere un nodo iniziale per una serie di possibilità che si aprono e che rispondono a momenti di nuova creatività;
- in effetti la relazione, sganciata dalla volontà del singolo, non può essere controllata o modificata, ma solo modulata, attraverso l'attenzione alle "novità" all'interno di una storia che sembra pietrificata. "Novità" che non cambieranno il corso della storia dell'appellante, ma contribuiranno a dare una direzione al rapporto, a favorire la costruzione di un percorso. Quindi modulazione non significa necessariamente impotenza, ma attenzione alla costruzione di percorsi nuovi.

Dr. med. M. Tomamichel  
Direttore Settore Sottoceneri  
Org. Sociopsichiatrica Cantonale  
Lugano

## Statistiche



### Svizzera italiana

37 volontari  
10'365 chiamate  
8'376 colloqui d'aiuto

3'864 uomini  
4'512 donne

### Svizzera

612 volontari  
211'048 chiamate  
175'628 colloqui d'aiuto

46'247 uomini  
129'381 donne

**Telefono amico:  
un amico c'è!**

## Comitato patrocinatore

Prof. M. Baggiolini, pres. Università della Svizzera Italiana  
Avv. A. Balestra-Bianchi, pres. Tribunale penale cantonale  
Lic. soc. E. Bernasconi, Pro Filia ACSSJF  
M. Bianchi, pres. Consiglio sinodale  
Avv. M. Borradori, Consigliere di Stato  
Dott. M. Caranzano, pres. Assoc. Svizzera Protezione Infanzia  
Avv. M. Caratti, direttore laRegione  
Dott. T. Carlevaro, resp. Prevenzione gioco patologico  
Dott. I. Cassis, medico cantonale  
A. Ciocco, pres. Sezione Moesano Pro Grigioni Italiano  
R. Deschenaux, Comunità Familiare  
G. Dillena, dir. Corriere del Ticino  
Direzione pro juventute Svizzera Italiana  
R. Dozio, resp. SOS richiedenti d'asilo e aiuto ai rifugiati  
R. Fasani, membro del Parlamento del Canton Grigioni  
Ing. L. Foletti, dir. del Distretto di vendita Swisscom Enterprise Solutions  
Avv. G. Foppa, pres. Croce Rossa Ticino  
Avv. G. Gendotti, Consigliere di Stato  
Dott. G. Ghiringhelli, Ass. Bancaria Ticinese  
A. Gianetta, pres. ATTE  
Mons. P. G. Grampa, Vescovo di Lugano  
Arch. W. Hönigsberg, vice pres. Amicizia Ebraico-Cristiana  
D. Intraina, ingrado Centro di cura dell'alcolismo  
Avv. F. Keller, pres. Pro Grigioni Italiano

Avv. C. Lardi, Consigliere di Stato, Coira  
F. Lombardi, dir. Teleticino  
Avv. A. Mariotta, pres. Pro Senectute  
Dr. iur. D. Marty, presidente di Svizzera Turismo  
Avv. M. Masoni, Presidente del Consiglio di Stato  
E. Matasci, pres. Pro Infirmis  
C. Mésoniat, dir. Giornale del Popolo  
R. Noris, dir. Caritas Ticino  
Avv. L. Pedrazzini, Consigliere di Stato  
C. Pedrini, membro del Parlamento del Canton Grigioni  
Avv. P. Pesenti, Consigliera di Stato  
Cdt. R. Piazzini, comandante Polizia Cantonale  
Avv. A. Priuli, vice pres. Tribunale amministrativo del Cantone dei Grigioni  
Prof. Dott. R. Ratti, dir. RTSI  
Lic. rer. pol. M. Salvini, dir. Organizzazione Sociopsichiatrica Cantonale, Mendrisio  
R. Sandrinelli, delegato LAV  
Dr. M. Schmid, Dipartimento Polizia Giustizia e Sanità dei Grigioni, Coira  
Lic. rer. pol. C. Simoneschi-Cortesi, pres. naz. condizione femminile  
Psic. FSP M. Steiner, pres. Gruppo Esperti in materia di tossicodipendenza  
G.A. Walther, pres. Sezione Culturale di Bregaglia

## Soci d'onore

### Donazione minima CHF 500.-

Tre Sorelle, Lugano – N. Bolgiani, Savosa – F. Cattaneo, Balerna – G. Guinetti, Lugano – E. Hock, Castagnola – G. Leifheit, Ruvigliana – C. Lombardi, Minusio – Casinò di Locarno SA – Grand Casinò Admiral SA Mendrisio – Città di Lugano – BGP Banca di Gestione Patrimoniale, Lugano – Inner Wheel Svizzera, Ascona – Zonta Club, Lugano – Fondazione Suore Scolastiche, Lugano – Fondazione ing. P. Lucchini, Lugano – Fondazione Lucia Solari, Lugano – Fondazione N. e G. Volonterio, Lugano – Fondazione Alois Lassnig, Malvaglia – Fondazione Sergio Mantegazza, Lugano – Ernst Göhner Stiftung, Zug – Verband Schweizerischer Vermögensverwalter, Zürich – il Comune di Ascona

## Soci sostenitori

### Donazione minima CHF 100.-

P. Balestra, Rancate – R. Ballabio, Massagno – F. Ballinari, Pura – A. Bariffi, Viganello – M. Beretta Piccoli, Sorengo – A. Bernasconi, Lugano – F. e K. Bertola, Breganzona – M.A. Betschen, Lugano – G. Bianchetti, Tegna – A. Bianchi, Lugano – G. Bianchi, Lugano – Q. Binetti, Lugano – S. Bionda, Giubiasco – J. Bisig, Ascona – V. Böhlen, Lugano – M. Bonetti-Soldati, Neggio – N. Bravetti, Sorengo – G. Broggin, Sagno – C. Buzzini, Ascona – C. Canepa, Lugano – A.R. Carnio Quirici, Mendrisio – A. Cattaneo, Giubiasco – G. Colombo, Bigorio – Crivelli, Ruvigliana – Mons. Amedeo Grab, Curia vescovile, Coira – R. Fasani, Mesocco – F. Felder, Lugano – F. Ferrari, Bellinzona – G. Franscini, Ascona – M. Gambazzi, Lugano – J. Genty, Lugano – S. Giannelli, Canobbio – M. Gianoni, Viganello – S. Gilardi, Locarno – S. Guarneri, Giubiasco – C. Lardi, Coira – P. Locarnini, Monte

Carasso – A. Longoni, Lugano – N. Lucchini, Lugano – A. Lucchini, Lugano – H.W. Menck, Muralto – G. Mombelli, Orselina – G. Moor, Breganzona – A. Oester, Mendrisio – G. Olgiati, Lugano – C. Ottaviani, Lugano – G. M. Pagani, Chiasso – don G. Pagnamenta, Rivera – M. Pedruzzi, Bellinzona – F. Pelli, Lugano – F. Pelli, Sorengo – R. Pescia, Massagno – P. Pianezzi, Bissone – C. Pollini, Minusio – M. Quadri, S. Pietro – M. Ranzoni, Comano – G. Rezzonico, Orselina – A. Rima, Brione s/Minusio – A. Riva, Grolley – C. e P. Riva, Lugano – F. Riva, Montagnola – M. Robbiani, Caslano – S. Rothe, Muralto – G. Solari, Lugano – P. Solari, Pregassona – F. Soldati, Neggio – C. Spinelli, Sonvico – A. Stoffel, Lugano – M. Stoppa, Salorino – E. Tettamanti, Lugano – L. Togni, Massagno – D. Vanoni, Lugano – L. Vellini, Balerna – don S. Vitalini, Sorengo – Eredi Winterhager, Barbengo – L. Wullschleger, Rovio – M. Zindel, Cabbio – Studio Ferrazzini & Partners, Locarno – Banca Raiffeisen, Lugano – Banca Raiffeisen, Molinazzo di Monteggio – Banco di Lugano, Lugano – Chiesa Evangelica Riformata, Lugano – Croce Rossa, sezione Mendrisiotto, Chiasso – Basilese Assicurazioni, Lugano – Pricewaterhouse Coopers SA, Lugano – Wullschleger Martinenghi Manzini SA, Lugano – Migros Ticino, Sant'Antonino – Ticinonline SA, Lugano – Asscoprofi, Viganello – Camera di Commercio, Lugano – i Comuni di Balerna, Bioggio, Breganzona, Carabietta, Chiasso, Chironico, Coldrerio, Gerra Verzasca, Lamone, Losone, Manno, Maroggia, Massagno, Mendrisio, Minusio, Rancate, Sementina, Semione, Stabio, Vacallo, **e tutti quelli che hanno espresso il desiderio di mantenere l'anonimato. Ringraziamo anche coloro che sostengono il nostro operato con offerte più modeste ma ugualmente benvenute. Grazie anche agli amici: Lina Bertola, Cristina Bonzanigo, Elena Crema, Fiduciaria N. Lucchini Lugano, Ferruccio Marcoli, Luigi Mattei, Roberto Sandrinelli, Alessandro Silvagna, Giorgio Tognola, Luigi Vellini e i rappresentanti della Polizia Cantonale, che ci hanno aiutato in vari modi.**