

## RAPPORTO DI ATTIVITÀ 2016

**Organizzazioni membri:** ALTAIR • Associazione Ticinese Famiglie Affidatarie • Associazione Triangolo • Associazione Vivere Insieme • Associazione Volontari Centro Diurno Caslano • Associazione Volontarie Vincenziane • ATGABBES • Associazione Ticinese Terza Età • Autismo Svizzera italiana • Cà Rezzonico • Casa San Giorgio • CEMEA • Centro Accoglienza Diurno Ingrado • Centro diurno socio-assistenziale Ai Gelsi • Comunità familiare • Croce Rossa Svizzera, sezione di Bellinzona • Croce Rossa Svizzera, sezione del Sottoceneri • Croce Verde Lugano • Fondazione Vita Serena • FTIA • GenerazionePiù • Gruppo Volontari Ospedale Beata Vergine • Gruppo Volontari della Svizzera Italiana • Innovage Ticino • Lega Ticinese contro il cancro • Melide Aiuta • Punto Incontro Anziani Viganello • Procap Ticino • Pro Infirmis Ticino e Moesano • Pro Juventute, Sezione della Svizzera Italiana • Pro Senectute Ticino e Moesano • Ridere per Vivere Ticino • Servizio Autoambulanze Mendrisiotto • Sezione Samaritani Biasca • Società Sclerosi Multipla, gruppo Sottoceneri • SOS Ticino • Telefono Amico Ticino e Grigioni italiano • Terre des hommes, gruppo Ticino • UNITAS • Zonaprotetta.

**Comitato:** Sabrina Antorini Massa (presidente), Anna Pedrazzini (Associazione Triangolo), Francesco Galli (Comunità Familiare), Simona Salzborn (Croce Rossa, sezione Sottoceneri), Sladjana Stojanovic, Ivan Pau-Lessi, Danilo Forini (Pro Infirmis), Kate Ercegovich (Pro Senectute), Luisa Reggiani (Telefono Amico)

### Saluto della presidente

Cari/e volontari/e, cari/e lettori/trici, anche questo anno si è rivelato particolarmente intenso per la CVS. Il sito è stato aggiornato nei contenuti e per adattarsi all'uso di smartphone e tablet ma soprattutto nell'intento di garantire una maggior visibilità alle organizzazioni membri. Sempre molto intensa, come mostrano i dati, l'attività di consulenza e di informazione che in particolare dal 2011 ha visto un grosso aumento dei contatti. Un segnale dell'interesse mostrato nei confronti del volontariato ma anche del fatto che la CVS negli anni è divenuta un importante punto di riferimento per cittadini, enti, associazioni e media. Constatiamo che nonostante vi siano numerose informazioni sul sito, molti prediligono il contatto diretto, telefonico o personale. Un valore aggiunto che la CVS continuerà a garantire anche in futuro per offrire una consulenza di qualità dove la relazione umana resta il principio cardine.

Questo anno è stato inoltre l'occasione per pensare a un progetto che verrà portato avanti nel 2017, ossia il potenziamento del Centro Auto-aiuto Ticino. Questa realtà, ancora poco riconosciuta alle nostre latitudini, al nord è molto sviluppata. Lo scambio fra persone che condividono una stessa situazione di vita e si ritrovano per scambiarsi informazioni e esperienze – come mostra un recente studio nazionale – completa l'offerta di cure medico-sanitarie e di aiuto sociale e contribuisce alla prevenzione. Pur essendo dei gruppi che si costituiscono in maniera autonoma, l'accompagnamento da parte di una struttura per la fase di avvio, promozione e formazione continua si rivela essere fondamentale. Per il Ticino questo ruolo viene garantito dalla CVS e vuole essere consolidato, tenuto conto delle sempre più numerose sollecitazioni.

Augurando a tutti un proficuo nuovo anno colgo l'occasione per ringraziare per il prezioso lavoro la

coordinatrice Marilù Zanella, Silvana Saedt per il supporto amministrativo e i membri di comitato per il costante sostegno.

*La presidente, Sabrina Antorini Massa*

### Rapporto della coordinatrice

Il 2016 ha visto il lancio del nuovo sito internet della CVS che è stato rinnovato sia a livello grafico che di contenuti per renderlo più attrattivo e adeguato ai nuovi stili comunicativi. La struttura risulta completamente rinnovata con l'aggiunta di nuove pagine, una migliore visibilità per le associazioni, il potenziamento della sezione annunci di ricerca volontari, la facilità nel selezionare e scaricare documentazione in base alla tipologia di ricerca, la visualizzazione che si adatta al tipo di supporto (tablet, smartphone).

### Nuove adesioni

Nel 2016 hanno aderito alla CVS in qualità di membri la Croce Rossa di Bellinzona e Terre des Hommes, Gruppo Ticino.

### Molteplici attività

- Informazione e consulenza
- Comunicazione e sensibilizzazione
- Formazione per volontari e coordinatori
- Accompagnamento gruppi di auto-aiuto
- Messa in rete associazioni
- Collaborazioni e progetti

### Informazione e consulenza



Nato nel 2001 con l'intento di avere un luogo dove raccogliere e dal quale diffondere le informazioni sulle possibilità di svolgere volontariato, il

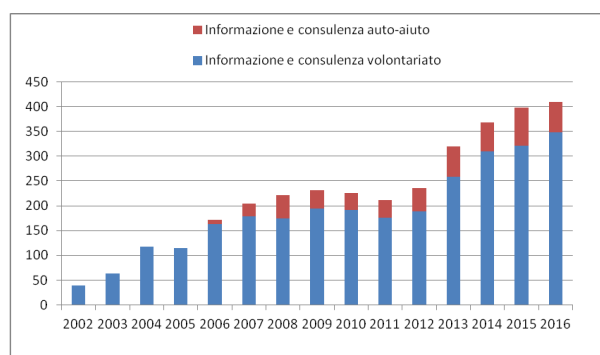
Volontariato Infocentro gestisce la banca dati con le attività e i recapiti delle associazioni iscritte, e funge da sportello di informazione per chi cerca un'attività di volontariato e offre consulenza ad associazioni ed enti.

La maggior parte delle richieste provengono dalle persone interessate a svolgere un'attività di volontariato. Tramite telefono, mail o colloqui personalizzati vengono fornite informazioni sugli ambiti, i tempi, le modalità e i percorsi formativi per avvicinarsi al volontariato.

Numerose anche le sollecitazioni da parte delle associazioni che cercano nuovi volontari o desiderano strutturare meglio l'attività anche dal punto di vista formativo.

Lo sportello è diventato anche un punto di riferimento per i giornalisti che desiderano approfondire il tema del volontariato o cercano volontari disposti a dare la loro testimonianza, come pure per le scuole e i comuni, per organizzare interventi e presentazioni.

#### Evoluzione attività d'informazione e consulenza



Nel 2016, abbiamo ricevuto **410 richieste di informazione**. A ciò si aggiungono i colloqui di orientamento con i candidati volontari e i colloqui di consulenza con responsabili di enti, gruppi o associazioni. Come evidenziato dal grafico, si constata un incremento di sollecitazioni, in particolare negli ultimi cinque anni, che hanno visto un raddoppio del numero di richieste.

## Comunicazione e sensibilizzazione

### Presenza nei media

Anche nel 2016 siamo stati presenti nei media, con comunicati stampa, articoli e interviste radio e TV (RSI e Teleticino). Due volte siamo stati ospiti in diretta a Millevoci (il 25.3 e il 5.12) per parlare dell'impegno volontario e rispondere alle domande del pubblico. Come ogni anno si è marcata la ricorrenza del 5 dicembre, giornata internazionale dei volontari, in occasione della quale diversi Comuni hanno organizzato momenti di incontro con i volontari e le associazioni per esprimere riconoscimento e apprezzamento.

## Attività nelle scuole

La CVS è sempre a disposizione delle scuole, per interventi di sensibilizzazione all'impegno volontario e per promuovere la conoscenza delle associazioni.

La SPAI di Mendrisio e la scuola media di Barbengo hanno inoltre richiesto l'allestimento della mostra itinerante, un percorso di 11 pannelli che accompagnano gli allievi nella scoperta della realtà diversificata del volontariato, con dati, esempi e testimonianze. A complemento della mostra sono stati messi a disposizione dei docenti un dossier di approfondimento e filmati con testimonianze di giovani volontari attivi in diversi ambiti, al fine di facilitare lo scambio e la discussione in classe.

## Interventi e presenza sul territorio

Interventi e presentazioni	Luogo	Data
Presentazione sull'auto-aiuto gruppo genitori di ragazzi con disturbi dell'autismo	Lugano	30 gennaio
La ricerca di nuovi volontari Incontro cantonale delle ludoteche	Bioggio	20 febbraio
Presentazione sul volontariato alle Giornate autogestite Scuola cantonale di commercio	Bellinzona	22 marzo
Presentazione sul volontariato alle Giornate autogestite Liceo Mendrisio	Mendrisio	12 aprile
Presentazione su volontariato e CVS - incontro organizzato dal comune	Mendrisio	15 settembre
Intervento al corso di preparazione al pensionamento Generazione & sinergie	Lugano	6 ottobre
Presentazione volontariato agli allievi Istituto Elvetico	Lugano	24 novembre
Incontro per la giornata del volontariato organizzato dal Comune	Mendrisio	5 dicembre
Presentazione sul volontariato - incontro per la giornata del volontariato organizzato dal Comune	Bellinzona	7 dicembre

Nel 2016 la CVS si è fatta inoltre promotrice di un incontro tra le associazioni e il servizio di cure a domicilio del Locarnese, al fine di favorire una migliore conoscenza e sinergie tra le diverse risorse presenti sul territorio.

### Sito internet [www.volontariato.ch](http://www.volontariato.ch)

Ad inizio aprile è stato lanciato il nuovo sito internet che è risultato molto apprezzato sia dalle associazioni, per le quali rappresenta una vetrina per farsi meglio conoscere, sia dalle persone che cercano un'attività di volontariato.

Oltre a spiegare cos'è la CVS e le sue attività, il sito contiene:

- homepage con informazioni su attività, corsi e incontri proposti dalla CVS e dalle organizzazioni membri
- banca dati on-line sulle attività di volontariato con possibilità di ricerca in base a zona e tipo di utente/attività e recapiti delle associazioni
- annunci di ricerca volontari selezionabili in base a zona e tipologia
- possibilità di scaricare testi e documenti

Si è inoltre avviato uno studio di fattibilità per progettare un portale che permetta di offrire visibilità e supporto nella ricerca di nuovi volontari a tutte le realtà di volontariato, quindi non solo in ambito sociale, ma anche della cultura, dello sport e della protezione ambientale e del tempo libero.

## Formazione

Nel 2016 si è ulteriormente ampliata la gamma di corsi proposti dalla CVS, che si sono arricchiti di nuove offerte destinate ai responsabili e coordinatori in seno alle associazioni. I corsi di formazione si rivolgono ad un pubblico diversificato ma ogni proposta è adattata allo specifico target di riferimento: persone che si avvicinano al volontariato, volontari già attivi, coordinatori.

Sempre alto l'interesse per le giornate introduttive, frequentate soprattutto da persone che si avvicinano al volontariato e vogliono capire come muoversi in questo settore. A ciò si aggiungono i momenti formativi sulla relazione con l'utente. Una nuova proposta era destinata ai volontari che si trovano confrontati con il tema del distacco dalla persona seguita a causa di malattia o decesso.

<i>Corsi per volontari</i>	<i>Data</i>
<i>"Volontari si diventa" corso introduttivo</i>	27.02.16
<i>Vivere il conflitto come una preziosa risorsa</i>	11.03.16
<i>Esperienze e vissuti quando si perde la persona assistita</i>	8.04.16
<i>Dalla percezione del limite all'accoglienza: volontariato nelle strutture per anziani</i>	26.04.16
<i>"Volontari si diventa" corso introduttivo</i>	1.10.16
<i>Volontariato e costruzione di un rapporto empatico con l'utente</i>	25.10.16
<i>Dalla percezione del limite all'accoglienza: volontariato con gli anziani</i>	14.11.16

Per sostenere i coordinatori nel delicato compito di trovare e inserire volontari motivati e adatti ai

compiti da svolgere, abbiamo organizzato una giornata sul colloquio col candidato volontario.

In maggio è stato proposto per la prima volta il corso "Project management per il no profit" che, dato l'interesse riscontrato, è stato replicato anche in autunno. Il corso che consisteva in tre incontri, ha permesso ai partecipanti di essere introdotti ai concetti base del project management in modo semplice e adatto alle esigenze specifiche di chi opera nel mondo associativo e del no profit.

Anche il corso sull'avvio e la gestione dei gruppi di auto-aiuto ha visto la partecipazione di numerose persone interessate a creare un nuovo gruppo.

<i>Corsi per coordinatori</i>	<i>Data</i>
<i>Il colloquio col candidato volontario: elementi di valutazione e selezione</i>	29.04.16
<i>Project Management per il no profit</i>	Maggio
<i>Project Management per il no profit</i>	Ottobre
<i>I Gruppi di auto-aiuto: cosa sono e come facilitarne l'avvio</i>	08.10.16
<i>Gestire un gruppo di auto-aiuto: tecniche di comunicazione</i>	22.10.16
<i>Coaching per animatori di gruppi di auto-aiuto:</i>	19.11.16

Il 2016 ha visto un incremento di interesse nei confronti dei corsi di formazione, che hanno coinvolto **complessivamente 155 partecipanti, di cui 91 ai corsi per volontari e 64 ai corsi per responsabili e coordinatori.**

Il 52% dei partecipanti provenivano da organizzazioni membri della CVS, mentre il 48% erano persone non ancora impegnate nel volontariato o attive in altre associazioni, a dimostrazione del fatto che le offerte formative sono sempre più apprezzate anche al di fuori della cerchia CVS.

## Collaborazione col Cantone su "Volontariato e migrazione"

Oltre alle proposte della programmazione periodica, nel 2016 abbiamo collaborato con la Divisione Azione sociale e Famiglie del Dipartimento sanità e socialità, per realizzare un corso destinato ai volontari attivi nel settore della migrazione e che ha coinvolto oltre 20 partecipanti. Realizzato sull'arco di tre incontri, con la partecipazione di Croce Rossa e SOS Ticino, il corso ha permesso ai volontari di acquisire maggiore consapevolezza sul proprio ruolo, le forze e i limiti del proprio impegno, di conoscere le disposizioni vigenti e i servizi in materia di asilo e di comprendere meglio cosa significa fare volontariato in un contesto interculturale.

---

## Attestato di volontariato

La CVS continua a fungere da antenna per la Svizzera italiana per informazioni e istruzioni sul Dossier volontariato Svizzero, un documento presente nelle tre lingue nazionali per facilitare il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite tramite l'attività volontaria: [www.dossier-volontariato.ch](http://www.dossier-volontariato.ch).

---



## Centro auto-aiuto Ticino

Sempre presso la CVS, si trova il centro di informazione e contatto per i gruppi di auto-aiuto in Ticino, gestito su mandato della Fondazione Autoaiuto Svizzera e tramite un contratto di prestazione con l'Ufficio Federale delle Assicurazioni Sociali (UFAS). L'intento è quello di diffondere la conoscenza e lo sviluppo dei gruppi di auto-aiuto, formati da persone che condividono una stessa situazione di vita, sia essa una malattia, un handicap o una difficoltà e che si riuniscono a ritmo regolare per scambiarsi informazioni ed esperienze.

All'inizio dell'anno abbiamo proseguito la collaborazione allo studio nazionale sugli effetti e le prospettive dei gruppi di auto-aiuto. I risultati dello studio che verranno presentati in forma estesa nel 2017, evidenziano l'importanza dei gruppi di auto-aiuto per il sistema sociale e sanitario e la necessità di aumentare la promozione e il sostegno alla nascita di nuovi gruppi, specialmente in Ticino, dove questo approccio è ancora poco conosciuto e riconosciuto, rispetto ad altre regioni svizzere.

Anche a partire da queste considerazioni, la CVS ha elaborato un progetto di sviluppo che è stato presentato al Cantone e ad Autoaiuto Svizzera, e che si spera di poter avviare nel 2017.

Una sintesi dello studio nazionale è disponibile anche in italiano e può essere richiesta al nostro ufficio.

---

## Collaborazioni a livello nazionale e cantonale

E' continuata la collaborazione nelle commissioni e gruppi di lavoro a livello cantonale e nazionale:

- "Gruppo accompagnamento volontariato" istituito dal Consiglio di Stato, di cui la CVS cura il segretariato
- Conferenza dei responsabili dei Centri di contatto per l'auto-aiuto e Gruppo latino per la promozione dell'auto-aiuto.

- Contatti con Benevol Schweiz e Gruppo romando per la promozione del volontariato
- 

## Prospettive

Nel 2017 due nuovi progetti richiederanno un particolare impegno. Da un lato il potenziamento del Centro Auto-aiuto Ticino che mira ad una migliore conoscenza e sostegno ai gruppi nel nostro Cantone. Dall'altro il progetto "Portale Volontariato Ticino" per valorizzare tutte le realtà di volontariato (anche al di fuori della rete CVS) e facilitare la messa in contatto con chi desidera attivarsi.

---

## Ringraziamenti

Ringraziamo tutte le persone e gli enti che hanno sostenuto la nostra Associazione nei più diversi modi. In particolare:

-gli enti che hanno contribuito finanziariamente: il Fondo Swisslos, la Città di Lugano, le Fondazioni Lucchini e Araldi-Guinetti, la Corner Banca, i Comuni di Giubiasco, Locarno, Paradiso, Sorengo, Manno e Bioggio; la Timberland di Stabio e la Athon Informatica di Mendrisio.

-il Gruppo di accompagnamento istituito dal Consiglio di Stato.

-la Fondazione Autoaiuto Svizzera e l'UFAS per il contributo finanziario volto alla promozione dell'auto-aiuto.

-la Divisione Prevenzione e Sostegno della Città di Lugano per le collaborazioni.

- la Croce Rossa, Sezione del Sottoceneri, per il supporto logistico e amministrativo.

- la Prosolve SA per la revisione dei conti

- i membri di comitato e dei gruppi di lavoro per il contributo sotto forma di ore di lavoro volontario.

- i membri tutti della CVS per la loro fedeltà e sostegno

---

*Marilù Zanella, responsabile dell'ufficio di informazione e coordinamento della CVS*

## Conferenza del Volontariato Sociale

Via alla Campagna 9

CH-6900 Lugano

Tel. 091 970 20 11

[info@volontariato-sociale.ch](mailto:info@volontariato-sociale.ch)

[www.volontariato.ch](http://www.volontariato.ch)