



Con il contributo della Legge regionale 15/2018

## CUCINASORRISO – Nutrirsi di relazioni per vivere con gusto

Focus group – 15,30.10.2024

I focus group sono **confronti a piccoli gruppi**, strutturati per **coinvolgere diversi target all'interno della comunità di riferimento** della cucina popolare, allo scopo di raccogliere feedback e valutazioni sull'esperienza corrente offerta da Cucinasorriso. Questi incontri hanno lo scopo di identificare aree di miglioramento e di definire norme chiare e condivise per diversi aspetti dell'organizzazione: l'accesso, la permanenza, la gestione e l'interazione tra tutti gli attori coinvolti (ospiti, volontari, operatori e cuochi). Attraverso questi incontri, si intende coinvolgere attivamente la comunità di riferimento nella **creazione di un ambiente che promuova il benessere e il fare comunitario, trasformando Cucinasorriso in un vero luogo di "ben-stare", "ben-essere" e "ben-fare"**.

## PUNTI DI VISTA

- OSPITI – 14 partecipanti
- VOLONTARI – 8 partecipanti
- COLLABORATORI – 4 partecipanti
- EDUCATORI – 3 partecipanti
- OPERATORI – 3 partecipanti

# QUADRO DI SINTESI DEI DIVERSI PUNTI DI VISTA

## NOTE DELLA CUCINA SORRISO

- Offre un ambiente accogliente e inclusivo che fa sentire i partecipanti meno emarginati e parte di una comunità.
- Favorisce relazioni significative tra ospiti, volontari e collaboratori, rafforzando il senso di appartenenza.
- Supporta lo sviluppo personale, specialmente per ragazzi con fragilità, attraverso attività che accrescono autostima e competenze sociali.
- Si distingue per un servizio curato ai tavoli, trasmettendo dignità e rispetto, in contrasto con le esperienze più impersonali di altre mense.
- Integra il supporto alimentare con iniziative educative e culturali, utilizzando il cibo come mezzo per costruire legami e trasmettere valori.

## PRINCIPI E VALORI EMERGENTI

- Inclusività e accessibilità, con attenzione alle esigenze di tutte le persone coinvolte, incluse quelle più fragili.
- Centralità delle relazioni come elemento di benessere e comunità, valorizzando il dialogo e la collaborazione.
- Sostenibilità del progetto, sia attraverso il volontariato sia con un'organizzazione che massimizzi le risorse disponibili.
- Promozione di un ambiente equo e rispettoso, basato su regole condivise che favoriscano la convivenza e riducano tensioni e malintesi.
- Coinvolgimento attivo di tutti i partecipanti nella gestione e nell'evoluzione del progetto, rafforzando trasparenza e corresponsabilità.

## CRITICITÀ RICONTRATE

- Problemi di comunicazione e comprensione, dovuti a barriere linguistiche e culturali.
- Episodi di tensione, nervosismo e comportamenti sgarbati, spesso legati alle difficili condizioni di vita degli ospiti più fragili.
- Difficoltà logistiche nella gestione degli spazi e delle risorse, con sprechi alimentari e tempi di attesa prolungati.
- Mancanza di strutture organizzative solide per garantire la continuità e la qualità del servizio, soprattutto nei momenti critici.
- Necessità di definire meglio i ruoli e le responsabilità tra volontari, collaboratori e istituzioni, evitando disallineamenti e sovraccarichi.

## PROSPETTIVE EVOLUTIVE

- Migliorare l'accessibilità del servizio, includendo soluzioni come trasporto per anziani o attività comunitarie per rafforzare i legami.
- Implementare strumenti organizzativi più efficienti, come gestionali digitali per il monitoraggio delle risorse e dei turni.
- Organizzare laboratori e iniziative formative per sviluppare le competenze di tutti i partecipanti, promuovendo inclusione e autonomia.
- Introdurre regole e linee guida chiare per la gestione degli spazi e delle dinamiche relazionali, prevenendo situazioni di conflitto.
- Rafforzare la co-progettazione tra istituzioni, volontari e ospiti per garantire sostenibilità, innovazione e partecipazione attiva.

## PROPOSTE

- **Organizzazione di attività comunitarie** • Realizzazione di pic-nic, gite o eventi conviviali in cui il cibo diventi il pretesto per rafforzare legami e costruire relazioni tra ospiti, volontari e collaboratori.
- **Introduzione di menù tematici** • Creazione di menù ispirati a valori etici o principi guida del progetto, per sensibilizzare ospiti e partecipanti attraverso il cibo come mezzo educativo e comunicativo.
- **Coinvolgimento attivo degli ospiti** • Offrire agli ospiti l'opportunità di scegliere e preparare il menù una o due volte all'anno, per promuovere partecipazione, responsabilità e senso di appartenenza.
- **Valorizzazione dei talenti individuali** • Sviluppo di laboratori o attività pratiche che mettano in luce le capacità degli ospiti (artigianato, cucina, manutenzione), integrandole nelle iniziative del progetto.
- **Introduzione di mediatori interculturali** • Presenza di figure dedicate alla mediazione linguistica e culturale, per facilitare la comunicazione e ridurre barriere relazionali tra partecipanti di diverse provenienze.

# PUNTO DI VISTA DEGLI OSPITI

## NOTE DELLA CUCINA SORRISO

- L'ambiente accogliente e la modalità di servizio ai tavoli contribuiscono a far sentire gli ospiti meno emarginati, rendendo l'esperienza più simile a quella di un ristorante rispetto ad altre mense popolari.
- Il menù vario e sempre sorprendente è molto apprezzato, trasmettendo una sensazione di cura e attenzione verso chi usufruisce del servizio.
- La presenza di ragazzi con fragilità che collaborano al servizio è vista con piacere, poiché consente agli ospiti di sentirsi utili quando possono aiutarli.

## PRINCIPI E VALORI EMERGENTI

- Relazione e condivisione al tavolo sono percepite come un valore aggiunto, anche se non sempre pienamente comprese o valorizzate da tutti.
- Aspirazione alla valorizzazione dei talenti individuali degli ospiti (artigianato, cucina, lavori manuali), aumenterebbe il senso di appartenenza e responsabilizzazione.
- Cibo visto non solo come nutrimento, ma come un mezzo per trasmettere valori etici e rafforzare le relazioni, suggerendo menù tematici ispirati a principi condivisi.

## CRITICITÀ RISCOSE

- Mancanza di attenzione sufficiente verso le esigenze alimentari legate a differenze religiose, come la presenza di carne non consentita per i musulmani.
- Problemi di comunicazione dovuti alle barriere linguistiche, che creano incomprensioni e difficoltà relazionali.
- Momenti di sgarbo o tensione tra gli ospiti, spesso legati al nervosismo derivante dalla mancanza di sonno e dalle difficili condizioni di vita.
- Sprechi alimentari osservati con dispiacere, percepiti come un'occasione persa per ottimizzare le risorse.
- Situazioni di favoritismo e comportamenti scorretti nella gestione della "sala delle emozioni", con episodi di accaparramento del cibo migliore che generano malcontento.

## PROSPETTIVE EVOLUTIVE

- Introduzione di mediatori o traduttori ai tavoli per facilitare la comunicazione tra ospiti di lingue diverse.
- Creazione di attività comunitarie, come gite o pic-nic, per favorire l'interazione e la costruzione di legami tra gli ospiti.
- Coinvolgimento degli ospiti nella scelta e preparazione del menù, almeno una o due volte all'anno, per stimolare partecipazione attiva e senso di responsabilità.
- Definizione di regole più chiare per l'uso della "sala delle emozioni", al fine di garantire equità e rispetto reciproco.
- Organizzazione di laboratori pratici per valorizzare i talenti degli ospiti, integrandoli nelle attività del progetto e offrendo loro un ruolo attivo.
- Introduzione di menù etici periodici per sensibilizzare gli ospiti ai principi che guidano il progetto, utilizzando il cibo come veicolo comunicativo.
- Promozione di una cultura del "bene comune" all'interno della cucina, invitando gli ospiti a prendersi maggiore cura dello spazio e delle relazioni reciproche.

# PUNTO DI VISTA DEI VOLONTARI

## NOTE DELLA CUCINA SORRISO

- Offre un ambiente inclusivo dove i volontari possono sperimentare un senso di appartenenza e comunità.
- Consente di partecipare ad attività che alternano ruoli diversi (cucina, servizio ai tavoli, accoglienza), favorendo dinamismo e varietà nell'esperienza.
- Promuove la creazione di legami significativi, sia con i colleghi volontari sia con gli ospiti, valorizzando l'interazione multiculturale.
- Permette di contribuire in modo concreto al benessere delle persone fragili, generando gratificazione personale.

## PRINCIPI E VALORI EMERGENTI

- La rotazione dei compiti e la valorizzazione delle diverse competenze come strumenti per promuovere uguaglianza e rispetto reciproco.
- Importanza di mantenere un approccio accogliente e non giudicante verso gli ospiti, riconoscendo la complessità delle loro situazioni.
- Necessità di equilibrio tra spontaneità e organizzazione per preservare il senso di solidarietà e collettività, evitando rigidità operative.
- Valorizzazione della dignità di tutti, attraverso l'impegno a offrire un servizio di qualità indipendentemente dal contesto.

## CRITICITÀ RISCOSE

- Presenza di episodi di tensione con alcuni ospiti, legati a comportamenti aggressivi, pretese ingiustificate o mancanza di rispetto per il lavoro dei volontari.
- Complessità nell'organizzazione delle attività, aggravata dall'assenza di una programmazione strutturata e dalla variabilità della disponibilità dei volontari.
- Problemi nella gestione logistica delle risorse alimentari, con sprechi e difficoltà nel coordinamento delle forniture e delle preparazioni.
- Relazioni non sempre chiare tra volontari e dipendenti, che generano disallineamenti e frustrazioni sui ruoli e sulle responsabilità.
- Percezione di fatica da parte di alcuni volontari nel mantenere costanza e motivazione, in parte a causa del carico di lavoro non distribuito equamente.

## PROSPETTIVE EVOLUTIVE

- Implementazione di un sistema organizzativo che bilanci la flessibilità con una maggiore strutturazione delle attività, assegnando ruoli e orari chiari.
- Introduzione di strumenti per migliorare la gestione delle risorse alimentari, come gestionali digitali per il monitoraggio delle scorte e la pianificazione dei pasti.
- Creazione di momenti di formazione per volontari, orientati a migliorare le competenze tecniche (uso di strumenti professionali) e le capacità relazionali.
- Maggiore attenzione al benessere dei volontari, attraverso il rafforzamento del supporto reciproco e l'introduzione di strategie per gestire i momenti di stress.
- Coinvolgimento di figure di riferimento per mediare situazioni interculturali o religiose, garantendo un ambiente inclusivo e rispettoso.
- Sviluppo di iniziative per ridurre gli sprechi alimentari e promuovere un utilizzo sostenibile delle risorse disponibili.

# PUNTO DI VISTA DEI COLLABORATORI

## NOTE DELLA CUCINA SORRISO

- Fornisce un punto di riferimento per persone in condizioni di fragilità, garantendo accesso a pasti dignitosi e spazi accoglienti.
- Favorisce l'inclusione sociale e la valorizzazione delle capacità dei ragazzi con disabilità, coinvolgendoli nelle attività operative.
- Promuove il senso di appartenenza e l'interazione positiva tra ospiti, volontari e operatori.
- Sostiene la creazione di un ambiente che mescola aiuto, lavoro, vita e festa, rafforzando la comunità locale.

## PRINCIPI E VALORI EMERGENTI

- Priorità alle relazioni umane, considerate fondamentali per la gestione e l'organizzazione dello spazio.
- Valorizzazione della dignità di ogni individuo, sia nel dare sia nel ricevere aiuto.
- Impegno a creare un ambiente basato su solidarietà, inclusione e partecipazione attiva.
- Uso del cibo come strumento per raccontare valori, costruire legami e promuovere l'intimità sociale.
- *Necessità di una governance condivisa che garantisca trasparenza e rappresentatività di tutte le componenti coinvolte.*

## CRITICITÀ RISCOSE

- Problematiche legate alla gestione logistica, in particolare riguardo al magazzino alimentare e al controllo delle risorse.
- Episodi di comportamento problematico da parte di alcuni ospiti, tra cui aggressività e spaccio, che richiedono interventi strutturati.
- Difficoltà a comunicare efficacemente con ospiti in situazioni di grave disagio, come i senza fissa dimora.
- Limiti strutturali nella capacità del servizio durante i mesi invernali, che compromettono l'espansione della platea degli utenti.

## PROSPETTIVE EVOLUTIVE

- Introduzione di sistemi più efficienti per la gestione delle risorse, incluse regolamentazioni sull'accesso e sull'organizzazione logistica.
- Avvio di laboratori espressivi e creativi per gli ospiti, finalizzati a stimolare partecipazione e senso di appartenenza.
- Sviluppo di menu stagionali e tematici, basati sui valori del progetto e capaci di rispondere a esigenze nutrizionali diversificate.
- Adozione di strategie per migliorare la visibilità e l'accessibilità del servizio, includendo una nuova collocazione centrale e campagne di comunicazione mirate.
- Rafforzamento del ruolo formativo dei laboratori, con un maggiore bilanciamento tra gli obiettivi produttivi e le capacità degli ospiti.
- Pianificazione di interventi specifici per affrontare le problematiche comportamentali, attraverso protocolli condivisi e programmi educativi mirati.

# PUNTO DI VISTA DEGLI EDUCATORI

## NOTE DELLA CUCINA SORRISO

- Favorisce lo sviluppo di abilità sociali e comunicative nei ragazzi con disabilità, grazie all'interazione quotidiana con ospiti, volontari e colleghi.
- Rafforza l'autostima e il senso di autoefficacia, offrendo ai partecipanti ruoli riconosciuti e un contesto strutturato per il lavoro.
- Crea un senso di appartenenza a un gruppo e a una comunità, attraverso la collaborazione e la condivisione di obiettivi.
- Fornisce un ambiente dinamico e variabile, che rappresenta un naturale allenamento per affrontare situazioni nuove e inaspettate.

## PRINCIPI E VALORI EMERGENTI

- Inclusività e accessibilità, garantendo a ciascun partecipante la possibilità di esprimere le proprie capacità.
- Centralità della relazione come elemento educativo, favorendo il dialogo e l'interazione tra le diverse componenti del progetto.
- Importanza di un'organizzazione funzionale degli spazi e dei materiali per facilitare il servizio e ridurre situazioni di stress o disagio.
- Valorizzazione delle regole condivise per promuovere il rispetto reciproco e la fruizione serena dei servizi.

## CRITICITÀ RISCONTRATE

- Episodi di malumore, lamentele o atteggiamenti sgarbati da parte di alcuni ospiti fragili, che possono turbare i partecipanti e compromettere l'atmosfera educativa.
- Disorientamento causato da cambiamenti frequenti nella disposizione dei tavoli o dei materiali, che genera ansia e senso di inadeguatezza nei ragazzi.
- Difficoltà nel fronteggiare richieste insistenti o simultanee, soprattutto quando differiscono da quelle abituali, causando agitazione e sovraccarico nei partecipanti.
- Necessità di una maggiore organizzazione degli spazi e dei materiali, per ridurre i tempi di attesa e le situazioni che ostacolano il lavoro.

## PROSPETTIVE EVOLUTIVE

- Miglioramento della funzionalità degli spazi e dei flussi operativi, centralizzando i materiali e rendendoli facilmente accessibili.
- Pianificazione anticipata di eventuali cambiamenti organizzativi, con un confronto preventivo con gli educatori per preparare i ragazzi.
- Introduzione di regole chiare e condivise per la gestione degli spazi e dei servizi, al fine di prevenire comportamenti inappropriati.
- Rafforzamento delle capacità dei partecipanti attraverso attività formative mirate e momenti di riflessione sulle situazioni critiche.
- Maggiore presenza e coinvolgimento degli educatori nei momenti più delicati, per garantire un supporto immediato e la gestione delle dinamiche relazionali.

# PUNTO DI VISTA DEGLI OPERATORI SOCIALI

## NOTE DELLA CUCINA SORRISO

- Costituisce un punto di riferimento per persone fragili, offrendo accesso a un servizio inclusivo e accogliente.
- Promuove relazioni sociali attraverso un ambiente che non solo fornisce cibo, ma favorisce la costruzione di legami.
- Integra il supporto alimentare con attività che valorizzano i giovani fragili e altre categorie vulnerabili, rendendoli partecipanti attivi nel progetto.
- Si inserisce in una rete di servizi a bassa soglia che risponde non solo alla povertà economica, ma anche a quella sociale e relazionale.

## PRINCIPI E VALORI EMERGENTI

- Inclusività e accessibilità come elementi centrali, con deroghe ai criteri economici per garantire la partecipazione di tutti.
- Valorizzazione del volontariato come risorsa fondamentale per il mantenimento e il successo del progetto.
- Necessità di adottare un approccio olistico che consideri le relazioni come parte integrante del benessere, oltre al semplice sostegno materiale.
- Importanza di co-progettazione e dialogo costante tra istituzioni e comunità per definire regole e obiettivi condivisi.

## CRITICITÀ RISCONTRATE

- Difficoltà nell'individuare e raggiungere le persone "invisibili", che per vari motivi non accedono ai servizi esistenti.
- Esigenza di mantenere un equilibrio tra l'apertura del servizio e la gestione delle risorse, garantendo trasparenza e sostenibilità.
- Complessità nel rinnovare la convenzione e nel definire una governance che bilanci le responsabilità tra settore pubblico e rete del volontariato.
- Rischio di esclusione di alcune categorie, come gli anziani isolati, a causa di limiti di accessibilità fisica e logistica.

## PROSPETTIVE EVOLUTIVE

- Ampliamento del servizio per includere soluzioni come trasporto per anziani o consegne a domicilio, favorendo una maggiore capillarità.
- Implementazione di linee guida più chiare per l'accesso e la gestione, basate su valutazioni condivise e partecipative.
- Sviluppo di strumenti digitali per facilitare la gestione del progetto e il monitoraggio dell'accesso e dell'uso delle risorse.
- Consolidamento della rete di volontari e del coordinamento con le istituzioni, garantendo un dialogo continuo e migliorando le sinergie operative.
- Introduzione di programmi specifici per il coinvolgimento di categorie svantaggiate, valorizzandone il contributo e promuovendo l'inclusione sociale.