

Bando 2024 L.R. 15/2018

# DOCUMENTO DI PROPOSTA PARTECIPATA



## **CUCINASORRISO**

*Nutrirsi di relazioni per vivere con gusto*

San Vitale cooperativa sociale

## TITOLO DEL PROCESSO

Cucina Sorriso: nutrirsi di relazioni per vivere con gusto

## ENTE PROPONENTE

San Vitale cooperativa sociale

## ENTE TITOLARE DELLA DECISIONE

Comune di Cervia

## RESPONSABILE DI PROGETTO

San Vitale cooperativa sociale

## CURATORE DEL PROCESSO PARTECIPATIVO

Atelier progettuale Principi Attivi srls

## COMITATO DI GARANZIA

Il CGL è composto dai rappresentanti del **Community Lab** regionale e dagli **Agenti territoriali** assegnati a CucinaSorriso nell'ambito del progetto regionale **ECOSISTER** dedicato ai percorsi di Trasformazione Territoriale Innovativa

## TAVOLO DI NEGOZIAZIONE

Parrocchia San Severo Vescovo in Savio, IAL Emilia Romagna, Caritas Concattedrale di Cervia, Gruppo Scout A.G.E.S.C.I. Cervia, Cervia Buona, Focolare della Vita, Cuori Pelosi, Niche Coop. soc., Hotel Luxor, Casa della Salute "Isotta Gervasi", Romagna Antica, Un posto a tavola, Il Mulino Coop. soc., Ecomuseo del Sale e del Mare, Caritas Parrocchiale di Cannuzzo, Atlantide Coop. soc., Sole Coop. soc., Parrocchia Madonna della Neve, Confcommercio Ascom Cervia, Consorzio Agrario di Ravenna, Auxilia onlus, Il Ricircolo

## DATA DI PRESENTAZIONE DEL DOCPP AL TAVOLO DI NEGOZIAZIONE

17/12/2024 (presentazione al TdN e approvazione)

## DATA DI INVIO DEL DOCPP AL TECNICO DI GARANZIA DELLA PARTECIPAZIONE

27/12/2024

# SEZIONE 1 – IL PROCESSO PARTECIPATIVO

## OGGETTO DEL PERCORSO

Il processo partecipativo ha come oggetto il coinvolgimento della comunità di Cervia nella definizione condivisa delle **LINEE GUIDA PER L'ACCESSO E LA GESTIONE DELLA CUCINA POPOLARE**, con l'intento di trasformare questo servizio di prossimità solidale in luogo di benessere comunitario, promuovendo una più fattiva coesione sociale. L'oggetto è intrinsecamente connesso alle politiche sociali del Comune in quanto mira a rafforzare l'accessibilità e la qualità del servizio per i cittadini in condizioni di vulnerabilità. La sfida è la **creazione di un framework operativo che orienti il funzionamento della cucina, ma anche promuova la partecipazione attiva e il senso di appartenenza tra gli utenti, valorizzando il ruolo di un gruppo guida rappresentativo delle diverse componenti della comunità.**

## SCOPO

**Evolgere la cucina popolare in "servizio solidale": un luogo di relazione, organizzato, allestito e gestito come spazio aperto a tutti e tutto**, dove mettersi in gioco, (rin)tracciare possibilità e alternative, risvegliare un trascurato, promuovere serenità e intimità sociale, mescolare aiuto, lavoro, vita e festa per nutrire aspirazioni collettive e speranze affidabili, trovando ciascuno risposta ad un proprio desiderio/bisogno.

## IMPATTI

Il progetto si mira a generare una **solidarietà basata sulla circolarità del dono** (si offre, si riceve, si ricambia; non è più solo un prendere "perché ho bisogno" ma è anche un dare "perché sono parte di una comunità che sa prendersi cura di sé") ed una sostenibilità che è al contempo sociale (alimenta le relazioni orizzontali e trasversali), ambientale (contrasta lo spreco e ottimizza le risorse), culturale (promuove la prossimità inclusiva e l'incontro fecondo fra agio e disagio).

## SINTESI DEL PERCORSO

### IL CONTESTO

L'idea del processo partecipativo è nata dalla complessità del contesto socio-territoriale in cui opera la cucina popolare di Cervia, che ha iniziato la sua attività nel dicembre 2023 e ha consolidato la sua presenza durante tutto il 2024. La comunità di riferimento di questo servizio solidale si è caratterizzata per una notevole diversità, coinvolgendo stabilmente 80 volontari, 120 ospiti in situazione di fragilità, 50 ospiti paganti, 60 cuochi volontari, 20 ragazzi con disabilità del centro socio occupazionale Ikebana, 25 persone impegnate in percorsi di giustizia riparativa attraverso la convenzione con il Tribunale di Ravenna e circa 25 stagisti annuali provenienti da istituti di formazione.

Questa eterogeneità, unita alla diversità dei bisogni e al naturale avvicendamento dei partecipanti, ha confermato l'importanza non solo di fornire un pasto ma anche di creare uno spazio di benessere condiviso. L'esperienza, ormai consolidata nel corso del 2024, ha permesso di sperimentare e modificare diverse modalità organizzative, inizialmente pensate per singole categorie (norme per gli ospiti, norme per i volontari). È emersa quindi la necessità di strutturare un percorso condiviso per formulare linee guida valide per tutti, coinvolgendo attivamente la comunità di riferimento, in stretta collaborazione con l'Amministrazione Comunale e l'Azienda Unità Sanitaria Locale della Romagna (Distretto di Ravenna).

Il processo partecipativo ha rappresentato dunque una risposta a un'esigenza concreta e sentita, con l'obiettivo di trasformare le regole esistenti in buone pratiche di convivenza e integrazione. Cucina Sorriso si è inserita nel solco di esperienze partecipative precedenti: il Comune di Cervia ha promosso "Cervia Social Food", un percorso di co-progettazione che ha costituito una rete locale composta da 23 soggetti (fra cui la cooperativa San Vitale) per contrastare gli sprechi alimentari e valorizzare le micro-economie circolari. Tale progetto si è basato sulla generatività solidale e sul dono gratuito di tempo e competenze, coinvolgendo anche partner e partecipanti di altri progetti partecipativi (LR 3/2010 - LR 15/2018) incentrati sulla cura della comunità e della città.

## IL PERCORSO SVOLTO

Il percorso partecipativo si è sviluppato tra settembre e dicembre 2024, articolandosi in diverse fasi che hanno permesso di coinvolgere attivamente la comunità di riferimento di CucinaSorriso. L'avvio è stato segnato da un Convivio inaugurale il 25 settembre 2024, che ha visto la partecipazione di 75 persone. In questa occasione, oltre alla presentazione del progetto "Cucina Sorriso: nutrirsi di relazioni per vivere con gusto", è stato presentato il libro "Storie da gustare", creando un momento di dialogo e riflessione sul valore delle relazioni e della condivisione.

La fase di ascolto si è concretizzata attraverso Focus Group mirati, svolti il 15 e 30 ottobre 2024, che hanno coinvolto 32 partecipanti tra ospiti, istituzioni, operatori, educatori, collaboratori e volontari. Questi incontri hanno permesso di raccogliere feedback sull'esperienza di CucinaSorriso e identificare aree di miglioramento per la definizione di norme condivise.

Il primo laboratorio di co-progettazione, tenutosi il 26 novembre 2024 con 11 partecipanti, ha affrontato temi fondativi come le modalità di accesso al servizio, la creazione di un ambiente accogliente, le regole di gestione e la promozione di relazioni autentiche tra tutti gli attori coinvolti.

Tra il 30 novembre e il 10 dicembre 2024 si è svolto un dibattito online che ha registrato 11 interazioni, permettendo di ampliare il confronto oltre gli incontri in presenza. Il secondo laboratorio, realizzato il 4 dicembre 2024 con 19 partecipanti, si è concentrato sulla strutturazione del modello gestionale, sulla collaborazione tra le diverse figure e sui percorsi di apprendimento reciproco.

Il percorso si è concluso il 17 dicembre 2024 con il terzo laboratorio e il secondo Tavolo di Negoziazione, che hanno visto la partecipazione di 6 persone rappresentanti della comunità di riferimento. In questa sede è stato approvato il documento di proposta partecipata, che include il manifesto valoriale, le regole operative e le azioni sperimentali del progetto, oltre a delineare un innovativo modello di governance partecipativa attraverso il "Consiglio con Sorriso" e un sistema strutturato di gestione dei volontari.

ATTIVITÀ PUBBLICHE		
Convivio di avvio e 1° TdN	25/09/2024	75 partecipanti
FOCUS GROUP	15,30/10/2024	32 partecipanti
1° LABORATORIO	26/11/2024	11 partecipanti
DIBATTITO on line	30/11-10/12/2024	<b>11 interazioni</b>
2° LABORATORIO	04/12/2024	19 partecipanti
3° LABORATORIO e 2° TdN	17/12/2024	6 partecipanti

## SEZIONE 2 – GLI ESITI DEL PROCESSO PARTECIPATIVO

Gli esiti del percorso partecipativo assumono la forma di (in via prevalente):

### Linee guida

#### Indirizzi o raccomandazioni

Indicazioni di priorità

Proposta progettuale (scenari)

Raccolta di esigenze

Proposta di Regolamento/Statuto

#### Proposta gestionale

Patto di collaborazione sperimentale

### Le proposte per il soggetto titolare della decisione

La proposta partecipata invita il soggetto titolare della decisione (Giunta comunale) a recepire e implementare gli esiti del percorso partecipativo attraverso tre direttrici fondamentali di intervento.

In primo luogo, si propone l'**ADOZIONE INTEGRALE DELLE LINEE GUIDA ELABORATE DURANTE IL PERCORSO COME PARTE COSTITUTIVA DEL NUOVO ACCORDO DI CONVENZIONE**. Questo documento rappresenta infatti una sintesi organica dei valori, dei principi operativi e delle modalità gestionali che hanno dimostrato la loro efficacia sul campo, arricchiti dal contributo collettivo della comunità di riferimento. L'inclusione delle Linee Guida nella convenzione garantirebbe la preservazione e il consolidamento del modello innovativo sviluppato.

In secondo luogo, si suggerisce una significativa **EVOLUZIONE DEL MODELLO DI GESTIONE**, passando dall'attuale convenzione che coinvolge 23 soggetti a **UN ACCORDO DIRETTO CON LA COOPERATIVA SAN VITALE COME SOGGETTO COORDINATORE**. Questa semplificazione organizzativa, lungi dal ridurre la ricchezza delle collaborazioni territoriali, le potenzierebbe attraverso l'istituzionalizzazione di una rete di partenariato obbligatoria, coordinata dalla Cooperativa. Tale assetto permetterebbe di ottimizzare l'efficienza gestionale mantenendo e rafforzando il carattere inclusivo e partecipativo del progetto.

In terzo luogo, si raccomanda l'**ATTIVAZIONE DEL "CONSIGLIO CON SORRISO"** come organo di governance partecipativa, incaricato di garantire il coinvolgimento continuativo di tutti gli stakeholder nella gestione e nello sviluppo del progetto. Questo innovativo modello di governance permetterebbe di mantenere un equilibrio dinamico tra efficienza operativa e partecipazione comunitaria.

Per supportare queste trasformazioni, si propongono alcune misure strategiche complementari:

- l'inserimento dell'intero progetto Cervia Social Food nella programmazione dei Servizi alla Persona, valorizzandone la vocazione di innovazione sociale e facilitando l'integrazione con la rete territoriale dei servizi sociali e sanitari;
- l'ampliamento della dimensione territoriale dell'iniziativa a livello distrettuale, promuovendo collaborazioni strutturate con i comuni limitrofi, così da potenziare l'impatto sociale del progetto e, al contempo, creare le condizioni per accedere a linee di finanziamento dedicate ai distretti socio-sanitari, rafforzando la sostenibilità dell'iniziativa;
- lo sviluppo di sinergie operative con i servizi esistenti, integrando CucinaSorriso nei percorsi di accompagnamento sociale e promuovendo connessioni con le altre progettualità territoriali di contrasto alla povertà e all'esclusione sociale;
- l'adozione di un modello di sostenibilità di lungo periodo che preveda sia l'integrazione del progetto nella programmazione ordinaria dei servizi, sia l'accesso a fonti di finanziamento complementari, con particolare attenzione alle opportunità offerte dalla programmazione distrettuale (Fondo povertà, bandi regionali e nazionali).

Le proposte delineate mirano a consolidare e sviluppare ulteriormente la partnership tra Amministrazione Comunale e Cooperativa San Vitale, riconoscendo in questa collaborazione un modello innovativo di welfare comunitario. La semplificazione della governance, unita all'istituzionalizzazione di meccanismi partecipativi strutturati, permetterebbe di valorizzare al meglio le rispettive competenze: il ruolo di regia strategica dell'ente pubblico e la capacità del terzo settore di animare processi di innovazione sociale. In questa prospettiva, il rinnovo della convenzione rappresenta un'opportunità per formalizzare un approccio che ha già dimostrato la sua efficacia, trasformando una sperimentazione di successo in un modello stabile di collaborazione pubblico-privato per lo sviluppo di servizi di welfare sempre più inclusivi e partecipati.

Gli elementi decisionali proposti al soggetto decisore trovano completo riscontro nella proposta partecipata allegata al presente documento come parte integrante.

## Decisioni pubbliche connesse agli esiti del percorso partecipativo

Il percorso partecipativo si è svolto in un momento particolarmente significativo per il futuro dell'iniziativa. La sua realizzazione coincide infatti con la fase conclusiva della convenzione sperimentale tra il Comune di Cervia e la Cooperativa Sociale San Vitale per il progetto "Cervia Social Food" (2021-2024), all'interno del quale si è sviluppata l'esperienza della cucina popolare.

Questa tempistica strategica offre l'opportunità di integrare gli esiti del processo direttamente nel nuovo accordo di convenzione, che dovrà essere formalizzato all'inizio del 2025. Le linee guida emerse dal percorso partecipativo potranno così assumere carattere vincolante, diventando parte integrante del rinnovato quadro di collaborazione tra l'Amministrazione Comunale e la Cooperativa.

L'impatto del processo si estende inoltre alla programmazione strategica comunale: gli esiti complessivi potranno infatti contribuire all'aggiornamento del Documento Unico di Programmazione (DUP), influenzando l'evoluzione delle politiche sociali e comunitarie del territorio. In questo modo, l'esperienza di CucinaSorriso potrà consolidarsi come modello di riferimento per lo sviluppo di nuove forme di welfare partecipativo e inclusivo.

## SEZIONE 3 – MONITORAGGIO

### Impegni dell'ente responsabile

**Entro 30 giorni dal termine del percorso partecipativo, il Comune di Cervia (ente titolare della decisione) darà conto del Documento di proposta partecipata con una propria Delibera di Giunta** attraverso la quale manifestare la presa d'atto degli esiti del progetto "CUCINASORRISO: nutrirsi di relazioni per vivere con gusto" (processo realizzato, documento di proposta partecipata, validazione ottenuta), indicando le modalità per lo sviluppo del "SERVIZIO SOLIDALE CUCINASORRISO" (attuazione delle linee guida), assumendosi l'impegno di valorizzare e approfondire il contributo partecipativo nell'ambito della definizione del RINNOVO DELLA CONVENZIONE.

### Strutture operative

Nel formalizzare l'adesione al progetto, la Giunta Comunale ha assegnato uno specifico incarico ai SERVIZI ALLA PERSONA: approfondire in modo puntuale i contenuti del Documento di proposta partecipata e valutarne lo sviluppo in modo coerente con la necessità di aggiornare l'accordo-convenzione del progetto Cervia Social Food, considerando anche come valorizzare il contributo partecipativo nell'aggiornamento del Documento Unico di Programmazione.

## Tempi della decisione

Entro 90 giorni dal termine del percorso partecipativo, la Giunta comunale formalizzerà con apposita deliberazione le decisioni assunte in merito al recepimento attuativo delle linee guida e alla strutturazione della partnership con San Vitale Cooperativa sociale. Tale atto darà evidenza di come il contributo partecipativo abbia concretamente orientato l'ingaggio pubblico-terzo settore nello sviluppo del progetto-servizio CUCINASORRISO, dettagliando in particolare i contenuti del nuovo accordo-convenzione fra le parti.

L'ente titolare della decisione si impegna a comunicare al Tecnico di garanzia la decisione assunta, indicando nella comunicazione le proprie motivazioni, soprattutto nel caso in cui le proprie decisioni non corrispondano all'esito del percorso partecipativo. Le motivazioni delle proprie decisioni saranno comunicate pubblicamente, anche per via telematica, con attenzione a dare puntuale riscontro ai soggetti che hanno preso parte al percorso partecipativo.

## Tempi e modi dell'informazione pubblica

Il piano di comunicazione per valorizzare gli esiti del percorso partecipativo si svilupperà tra settembre 2024 e dicembre 2025, articolandosi attraverso diverse azioni complementari pensate per raggiungere efficacemente tutti gli stakeholder.

### TRASPARENZA ISTITUZIONALE E DOCUMENTAZIONE

La piattaforma PartecipAzioni della Regione Emilia-Romagna (<https://partecipazioni.emr.it/processes/Cucinasorriso>) continuerà a fungere da repository ufficiale del percorso, ospitando tutti i documenti formali che ne testimoniano l'evoluzione. In parallelo, il sito istituzionale del Comune di Cervia garantirà la massima accessibilità agli atti amministrativi, incluse le Delibere di Giunta e il nuovo accordo di convenzione, assicurando la completa tracciabilità del processo decisionale.

### COORDINAMENTO E MONITORAGGIO

Il coordinamento tra lo Staff di progetto e il Tavolo di Negoziazione proseguirà attraverso incontri periodici, con l'obiettivo di:

- monitorare l'implementazione delle proposte emerse dal percorso,
- condividere preventivamente i contenuti del nuovo accordo di convenzione,
- valutare l'impatto delle azioni intraprese,
- programmare eventuali azioni correttive o di sviluppo.

### VALORIZZAZIONE E DISSEMINAZIONE

Un importante strumento di comunicazione sarà rappresentato dalla pubblicazione del nuovo libro "Con quel che ho", secondo volume dedicato all'esperienza di CucinaSorriso, focalizzato sul tema della lotta allo spreco alimentare.

### PROSPETTIVE DI SVILUPPO DELLA COMUNICAZIONE

Per massimizzare l'efficacia della comunicazione, si propone di integrare le azioni già previste con:

- l'organizzazione di momenti pubblici di presentazione degli esiti del percorso,
- la creazione di una newsletter periodica dedicata agli sviluppi del progetto,
- la produzione di materiali divulgativi multilingue,
- l'arricchimento di canali social dedicati per raggiungere fasce diverse della popolazione,
- la realizzazione di video-documentazione delle buone pratiche.

Il piano integrato di comunicazione mira non solo a garantire la trasparenza del processo ma anche a mantenere vivo l'engagement della comunità, elemento essenziale per il successo continuativo del progetto.

# PROPOSTA PARTECIPATA

## Linee guida per lo sviluppo di CucinaSorriso

Sezione **1** VISIONE

Sezione **2** MANIFESTO VALORIALE

Sezione **3** PRINCIPIO CARDINE

Sezione **4** REGOLE ETICHE, GESTIONALI, OPERATIVE

Sezione **5** GOVERNANCE PARTECIPATIVA

Sezione **6** AZIONI & SPERIMENTAZIONI

Sezione **7** MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Sezione **8** MAPPATURA COMUNITÀ DI RIFERIMENTO

Sezione 8 • ALLEGATO 1 – PROFILO DEI VOLONTARI

Sezione 8 • ALLEGATO 2 – PROFILO DEI DIPENDENTI

## Sezione 1

# VISIONE

CucinaSorriso come progetto di comunità: uno spazio progettato per le fragilità e aperto a tutte e tutti, per condividere generosità, reciprocità e, soprattutto, fiducia nel prossimo e nella prossimità, diventando così risorsa l'uno per l'altra.

### NOTE SULLA VISIONE

- **Supporto alle fragilità:** lo spazio-servizio è stato concepito inizialmente per rispondere alle esigenze delle persone fragili. Tuttavia, è stato riconosciuto che la fragilità può essere un concetto ampio, applicabile a diverse situazioni e individui.
- **Inclusione e condivisione:** il progetto si propone come un luogo aperto a tutti, favorendo la partecipazione e lo scambio di risorse all'interno della comunità.
- **Evitare la "Ristorantizzazione":** si teme che il progetto possa essere percepito come un ristorante economico, attirando persone che non necessitano del supporto.
- **Bilanciare accessibilità e priorità:** è necessario trovare una formulazione chiara che sottolinei l'apertura a tutti, mantenendo però la priorità per le persone in difficoltà.

## Sezione 2

# MANIFESTO VALORIALE

### *1 valori di riferimento*

- **BENESSERE COLLETTIVO** • Lavoriamo per costruire insieme un luogo che generi benessere non solo individuale ma collettivo, dove il nutrimento va oltre il cibo per abbracciare la dimensione relazionale e sociale
- **RELAZIONI AUTENTICHE** • Promuoviamo interazioni significative tra tutte le persone coinvolte, superando le tradizionali distinzioni tra chi offre e chi riceve il servizio.
- **COMUNITÀ PRIMA DEL SERVIZIO** • Siamo più di una cucina popolare: siamo uno spazio di vita condivisa dove ogni persona contribuisce a costruire un'esperienza di comunità autentica e significativa.
- **LA FORZA DEL DONO** • Fondiamo la nostra azione sulla gratuità e sulla reciprocità. Il volontariato non è solo un mezzo operativo, ma l'essenza stessa del nostro essere comunità.
- **APERTURA UNIVERSALE** • Accogliamo tutti, senza distinzioni o categorizzazioni. La nostra porta è aperta a chiunque desideri partecipare alla costruzione di questo progetto comune.
- **VALORIZZAZIONE DELLE DIFFERENZE** • Riconosciamo nella diversità dei partecipanti una ricchezza fondamentale. Le differenti esperienze, culture e competenze sono il tessuto che rende unica la nostra comunità.
- **RADICAMENTO TERRITORIALE** • Siamo parte integrante del territorio e delle sue dinamiche. Il nostro impegno si estende oltre le mura della cucina per raggiungere anche le aree più isolate della comunità.
- **MEMORIA COLLETTIVA** • Raccogliamo e custodiamo storie, tradizioni e vissuti personali, consapevoli che la memoria condivisa è un elemento essenziale per costruire legami duraturi.
- **EQUILIBRIO DINAMICO** • Manteniamo un bilanciamento costante tra struttura e flessibilità, tra organizzazione e spontaneità, per rispondere efficacemente alle esigenze della comunità.
- **GOVERNANCE PARTECIPATIVA** • Adottiamo un modello organizzativo non gerarchico, dove i ruoli si definiscono in base alle competenze e alla disponibilità di ciascuno, valorizzando ogni contributo.

# PRINCIPIO CARDINE

### *Premessa concettuale*

La pratica giapponese "chi arriva prima in azienda parcheggia più lontano per facilitare chi arriva all'ultimo minuto" ben illustra un principio fondamentale: chi ha più risorse (in questo caso, tempo) le mette a disposizione per facilitare chi ne ha meno, creando un sistema di **SUPPORTO RECIPROCO** che migliora l'efficienza complessiva dell'organizzazione. Questo principio può essere adattato al contesto di CucinaSorriso, dove la gestione del tempo e delle competenze rappresenta una sfida quotidiana.

### *Applicazione pratica nel contesto di CucinaSorriso*

#### **GESTIONE DELLE COMPETENZE E DEL TEMPO**

Nel contesto di una cucina popolare, questo principio può tradursi in un sistema dove i volontari più esperti o con maggiore disponibilità di tempo si dedicano a compiti che creano condizioni facilitanti per chi ha meno tempo o esperienza. Concretamente, questo potrebbe significare:

##### **i volontari che arrivano prima preparano le postazioni di lavoro per chi arriverà dopo**

- organizzazione degli ingredienti necessari,
- preparazione degli strumenti di lavoro,
- impostazione delle preparazioni più impegnative,
- predisposizione dei contenitori necessari;

##### **chi ha più esperienza dedica parte del proprio tempo a:**

- documentare le procedure standard,
- preparare schede semplificate per le ricette,
- organizzare gli spazi in modo intuitivo,
- creare sistemi di etichettatura chiari.

#### **SISTEMA DI ROTAZIONE FLESSIBILE**

Si propone inoltre l'implementazione di un sistema di rotazione che preveda:

##### **una distribuzione dei ruoli che tenga conto delle disponibilità temporali**

- volontari con più tempo - preparazioni di base e organizzazione,
- volontari con tempo limitato - compiti specifici e ben definiti;

##### **una struttura di supporto reciproco dove**

- chi ha completato i propri compiti si rende disponibile per aiutare gli altri,
- le mansioni vengono redistribuite in base alle presenze effettive,
- si mantiene una flessibilità che permette di gestire gli imprevisti.

#### **OBIETTIVI GUIDA PER L'IMPLEMENTAZIONE**

Valorizzazione del tempo:

- riconoscere che ogni contributo, anche breve, è prezioso;
- organizzare il lavoro per massimizzare l'efficacia del tempo donato;
- creare condizioni che permettano a tutti di essere efficaci nel proprio ruolo.

Cultura della facilitazione:

- promuovere l'idea che facilitare il lavoro altrui è parte integrante del proprio ruolo;
- incoraggiare la condivisione delle competenze;
- sviluppare sistemi che rendano il lavoro più accessibile per i nuovi volontari.

Gestione proattiva:

- anticipare le necessità del servizio;
- predisporre soluzioni per le criticità ricorrenti;
- mantenere una comunicazione efficace tra i diversi turni.

## BENEFICI ATTESI

L'implementazione di questo approccio porterebbe a:

### **maggiore efficienza operativa**

- riduzione dei tempi morti,
- migliore utilizzo delle competenze disponibili,
- maggiore fluidità nel servizio;

### **ambiente più inclusivo**

- facilitazione dell'inserimento dei nuovi volontari,
- riduzione dello stress operativo,
- maggiore soddisfazione dei partecipanti;

### **servizio più sostenibile**

- migliore gestione delle risorse umane,
- maggiore capacità di gestire gli imprevisti,
- crescita delle competenze complessive del gruppo.

## REVISIONE E ADATTAMENTO

Per garantire l'efficacia di questo approccio, è importante:

- raccogliere riscontri regolari dai volontari,
- monitorare l'impatto sulle operazioni quotidiane,
- adattare le pratiche in base alle esperienze concrete,
- documentare e condividere le buone pratiche emergenti.

*Questo sistema, ispirato alla pratica giapponese ma adattato al contesto specifico di CucinaSorriso, può contribuire a creare un ambiente più collaborativo ed efficiente, dove ogni volontario si sente parte di una comunità che si supporta reciprocamente.*

## Sezione 4

# REGOLE ETICHE, GESTIONALI, OPERATIVE

---

## TIPOLOGIE DI REGOLE

### ● **REGOLE ETICHE**

Le regole etiche esprimono i principi fondamentali che guidano i comportamenti dei partecipanti al progetto. Definiscono il modo in cui le persone si relazionano tra loro e con l'ambiente circostante, garantendo rispetto, inclusione e la costruzione di una comunità solidale.

### ● **REGOLE GESTIONALI**

Le regole gestionali stabiliscono i comportamenti e le modalità operative per mantenere la coerenza con i valori del progetto e garantire una collaborazione efficace tra i partecipanti. Queste regole assicurano che ogni attività si svolga in un clima di armonia e professionalità.

### ● **REGOLE OPERATIVE**

Le regole operative riguardano le procedure e le azioni concrete necessarie per garantire la qualità, l'efficienza e la sostenibilità del servizio. Sono focalizzate su igiene, sicurezza, lotta agli sprechi e gestione funzionale delle attività quotidiane.

## NOTE DI IMPLEMENTAZIONE

- **Comunicazione:** esporre le regole in modo chiaro e accessibile (es. cartelloni, guide tascabili multilingue).
- **Condivisione:** offrire momenti di apprendimento per sensibilizzare volontari e operatori sui principi, valori, regole.
- **Monitoraggio:** introdurre incontri periodici per valutare il rispetto delle regole e individuare miglioramenti pratici.

## REGOLE ETICHE

**Rispetto delle persone:** trattare ogni individuo con dignità, senza giudizi o pregiudizi sulle sue storie, scelte o condizioni.

**Empatia e ascolto:** accogliere le necessità altrui con apertura e comprensione.

**Valorizzazione delle differenze:** Considerare la diversità culturale, sociale e personale come una risorsa preziosa per il progetto.

**Gentilezza e cortesia:** adottare atteggiamenti e linguaggi che favoriscano un ambiente sereno e rispettoso.

**Equità:** garantire pari opportunità e trattamento per tutti, senza favoritismi o privilegi.

**Reciprocità:** promuovere relazioni basate sullo scambio umano e relazionale, oltre alla semplice offerta di aiuto.

**Solidarietà:** collaborare per costruire una comunità di sostegno reciproco e condivisione.

**Riservatezza:** salvaguardare la privacy e le informazioni personali di ospiti e volontari.

**Inclusione universale:** accogliere chiunque desideri partecipare, senza barriere o discriminazioni.

**Promozione della comunità:** favorire relazioni autentiche e superare le distinzioni tra chi offre e chi riceve, creando uno spazio condiviso e partecipato.

## REGOLE GESTIONALI

**Condivisione delle informazioni:** rispettare i ruoli assegnati e condividere informazioni utili per facilitare una comunicazione trasparente e il lavoro di squadra.

**Rotazione dei compiti:** alternare le mansioni per valorizzare le competenze di tutti ed evitare sovraccarichi, promuovendo equità e partecipazione.

**Supporto reciproco:** aiutare i colleghi nelle difficoltà, contribuendo a creare un clima positivo e inclusivo.

**Coerenza con i valori:** agire in linea con i principi e gli obiettivi del progetto, rispettando le sue logiche e missioni fondamentali.

**Adattabilità:** mostrare flessibilità nelle proprie attività, accettando feedback e supervisioni per migliorare il contributo personale.

**Responsabilità personale:** essere puntuali, affidabili e consapevoli delle proprie mansioni per garantire il corretto funzionamento del servizio.

**Segnalazione di irregolarità:** identificare e riferire ai responsabili eventuali comportamenti scorretti o situazioni potenzialmente dannose.

**Promozione di un ambiente sicuro:** garantire il rispetto delle regole di sicurezza e convivenza per il benessere di tutti i partecipanti.

**Apprendimento reciproco:** valorizzare le competenze esistenti e favorire lo scambio di conoscenze tra partecipanti, creando occasioni di crescita personale e collettiva.

**Non-esclusione:** favorire un ambiente rispettoso e collaborativo, dove diversità e relazioni positive siano valorizzate.

## REGOLE OPERATIVE

**Igiene e pulizia:** lavarsi frequentemente le mani e mantenere superfici, utensili e spazi comuni puliti e ordinati.

**Norme sanitarie:** conservare e preparare gli alimenti seguendo rigorosamente le norme di sicurezza alimentare.

**Sicurezza lavorativa:** rispettare le normative di sicurezza per garantire un ambiente protetto per tutti.

**Riduzione degli sprechi:** Recuperare alimenti donati e ridurre al minimo gli scarti pianificando porzioni adeguate.

**Riutilizzo creativo:** promuovere soluzioni sostenibili per il riutilizzo degli avanzi, quando possibile.

**Raccolta differenziata:** favorire il riciclo e, ove possibile, il compostaggio dei rifiuti organici.

**Pasti bilanciati:** Offrire menù che rispettino esigenze alimentari specifiche e che garantiscano equilibrio nutrizionale.

**Varietà e freschezza:** pianificare menù con ingredienti freschi e diversificati, evitando l'eccesso di zuccheri e grassi.

**Organizzazione degli spazi:** disporre gli ambienti in modo funzionale per favorire la socialità e il comfort degli ospiti.

**Uso responsabile delle risorse:** evitare sprechi di acqua e materiali durante tutte le attività operative.

# GOVERNANCE PARTECIPATIVA

---

### *“Consiglio con Sorriso”*

#### **Natura dell'organismo**

Il Consiglio con Sorriso si propone come innovativo organismo di governance che integra le funzioni di direzione strategica e gestione operativa con momenti di riflessione allargata e valutazione partecipata. Questa duplice natura permette di mantenere l'efficacia gestionale necessaria al funzionamento quotidiano del servizio, arricchendola con la prospettiva più ampia della comunità che anima e sostiene il progetto.

#### **Struttura e composizione**

Il Consiglio si articola in un nucleo stabile di coordinamento che funge da cabina di regia, integrato periodicamente da una composizione allargata che favorisce il confronto e l'elaborazione strategica.

#### **Nucleo stabile di coordinamento**

Il nucleo stabile, che si riunisce con cadenza mensile, comprende:

- il coordinatore della Cooperativa San Vitale,
- un rappresentante dell'Amministrazione Comunale (Servizi alla persona),
- i rappresentanti dei partner strategici del progetto,
- un rappresentante dei volontari, individuato attraverso un sistema di rotazione trimestrale,
- un rappresentante dei collaboratori, anch'esso a rotazione trimestrale.

#### **Composizione allargata**

Con cadenza trimestrale, il Consiglio si apre alla partecipazione di: volontari attivi nel progetto, rappresentanti della comunità locale (es. referenti dei Consigli di Zona); esperti e portatori di competenze specifiche; altri stakeholder territoriali interessati

#### **FUNZIONI E RESPONSABILITÀ**

Il Consiglio con Sorriso opera su tre livelli complementari:

##### *Gestione operativa*

- Supervisione dell'andamento quotidiano del servizio
- Coordinamento tra i diversi soggetti coinvolti
- Gestione delle criticità emergenti
- Programmazione delle attività
- Monitoraggio delle risorse

##### *Direzione strategica*

- Elaborazione delle linee di sviluppo del progetto
- Valutazione dell'impatto sociale generato
- Definizione delle priorità d'intervento
- Pianificazione delle risorse necessarie
- Sviluppo di partnership strategiche

##### *Elaborazione culturale*

- Promozione di momenti di riflessione sulla visione del progetto
- Documentazione e condivisione delle pratiche innovative
- Elaborazione di proposte di sviluppo
- Connessione con altre esperienze significative
- Accompagnamento dei processi di cambiamento

## METODOLOGIA DI LAVORO

Il Consiglio adotta una metodologia che valorizza sia l'efficacia operativa che la dimensione partecipativa.

### Incontri del nucleo di coordinamento

- Riunioni mensili con agenda strutturata
- Focus su aspetti gestionali e operativi
- Processo decisionale agile ed efficace
- Documentazione puntuale delle decisioni assunte
- Verifica costante dell'attuazione

### Sessioni allargate

- Incontri trimestrali di più ampio respiro
- Metodologie partecipative di facilitazione
- Spazio per l'emergere di nuove proposte
- Valorizzazione dei diversi punti di vista
- Elaborazione collettiva delle strategie

### Valore aggiunto

Questa modalità organizzativa permette di:

- mantenere un'efficace gestione operativa quotidiana,
- garantire la continuità del servizio,
- valorizzare il contributo di tutti i partecipanti,
- alimentare la dimensione comunitaria del progetto,
- promuovere l'innovazione sociale,
- facilitare processi di apprendimento collettivo.

Il Consiglio con Sorriso si configura così come uno spazio ibrido che combina l'efficienza gestionale necessaria a un servizio complesso con la ricchezza della partecipazione comunitaria, elemento distintivo e qualificante del progetto CucinaSorriso.

## Sezione 6

# AZIONI & SPERIMENTAZIONI

---

### *Proposte per il consolidamento di CucinaSorriso*

#### ACCOGLIENZA E COMUNICAZIONE INCLUSIVA

**Obiettivo** - Sviluppare strumenti e processi che facilitino l'accesso, la comprensione e la partecipazione attiva di tutti gli utenti al progetto, valorizzando la diversità culturale.

- Realizzazione e distribuzione di cartoline informative multilingue sui tavoli per illustrare il progetto e le sue regole di base
- Implementazione di un sistema strutturato di prima accoglienza con referenti dedicati per bilanciare aspetti amministrativi e relazionali
- Introduzione di tovagliette speciali per la raccolta di vissuti, pensieri e suggerimenti durante i pasti
- Sviluppo di un ricettario interculturale che raccolga ricette, storie e memorie legate al cibo
- Organizzazione di tavoli eterogenei per favorire la mescolanza tra diversi gruppi e stimolare nuove relazioni

## GESTIONE E COORDINAMENTO DEI VOLONTARI

**Obiettivo** - Creare un sistema organizzativo efficiente e flessibile che valorizzi le competenze dei volontari e garantisca la continuità del servizio.

- Implementazione di una programmazione settimanale strutturata per il coordinamento dei volontari
- Suddivisione della gestione in aree specifiche (cucina, magazzino, sala, accoglienza) con responsabili dedicati
- Introduzione di ruoli di responsabilità intermedia per distribuire il carico organizzativo
- Sviluppo di attività e ruoli alternativi quando le posizioni in cucina sono complete
- Creazione di canali di comunicazione differenziati per contenuti operativi e sociali
- Definizione di protocolli di emergenza per la gestione delle interruzioni nella catena di approvvigionamento

## FORMAZIONE E SUPPORTO

**Obiettivo** - Garantire un accompagnamento continuo dei volontari attraverso momenti strutturati di formazione, confronto e supporto.

- Organizzazione di giornate mensili di accoglienza per i nuovi volontari
- Programmazione di momenti periodici di supervisione e riflessione sull'esperienza
- Introduzione di figure professionali esterne per il supporto psicologico
- Realizzazione di percorsi di sensibilizzazione sui valori e gli obiettivi del progetto
- Istituzione di gruppi di lavoro tematici per lo sviluppo progettuale

## INTEGRAZIONE TERRITORIALE

**Obiettivo** - Rafforzare il radicamento del progetto nel territorio attraverso connessioni con le realtà locali e l'ampliamento dei servizi.

- Sviluppo di collegamenti con i consigli di zona e le "porte di comunità"
- Attivazione di servizi di trasporto solidale per le frazioni isolate
- Diversificazione dei servizi attraverso iniziative complementari (empori solidali, laboratori)
- Creazione di una rete territoriale per ottimizzare risorse e competenze

## note

Il percorso partecipativo ha permesso di identificare un articolato sistema di azioni e sperimentazioni per il consolidamento di CucinaSorriso, con particolare attenzione alla gestione e al coordinamento dei volontari. Tuttavia, l'esperienza maturata in questi mesi ha evidenziato come, al di là degli aspetti organizzativi e procedurali, esistano sfide più sottili e complesse legate alle dinamiche relazionali e agli equilibri interni della comunità dei volontari. Queste sfide, se non adeguatamente riconosciute e gestite, possono compromettere l'efficacia delle azioni pianificate. Per questo motivo, è importante integrare il quadro operativo con un'analisi delle criticità specifiche che caratterizzano il sistema di volontariato di CucinaSorriso.

### *Sfide critiche nella gestione dei volontari*

Dinamiche Comportamentali - Obiettivo: identificare e gestire le criticità relazionali che possono compromettere l'armonia del servizio.

- Gestione dei comportamenti protagonisti che possono creare squilibri nel gruppo
- Mediazione con volontari resistenti all'adozione di regole e procedure condivise
- Risoluzione delle tensioni tra approcci individualistici e necessità di lavoro di squadra
- Prevenzione di dinamiche competitive o escludenti tra gruppi di volontari

Equilibri Organizzativi - Obiettivo: affrontare le complessità strutturali specifiche del sistema di volontariato.

- Bilanciamento tra autonomia dei volontari e necessità di supervisione professionale
- Prevenzione della demotivazione in periodi di minor affluenza o minore necessità operativa
- Gestione delle aspettative rispetto ai ruoli e alle responsabilità assegnate
- Mantenimento dell'equilibrio tra flessibilità organizzativa e standard qualitativi del servizio

# MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELL'IMPATTO SOCIALE

### *Premessa*

Per accompagnare l'evoluzione del progetto e valorizzarne pienamente la dimensione innovativa, si propone di sviluppare un sistema integrato di monitoraggio che sappia cogliere sia gli aspetti quantitativi che qualitativi dell'impatto generato. Questo sistema potrebbe articolarsi su quattro dimensioni fondamentali, ciascuna espressione di un diverso aspetto del valore sociale prodotto.

### DIMENSIONE COMUNITARIA E RELAZIONALE

Il monitoraggio di questa dimensione permetterebbe di comprendere come CucinaSorriso stia contribuendo alla costruzione della dote sociale nel territorio. Gli indicatori potrebbero includere:

- la qualità e la stabilità delle relazioni create tra i diversi partecipanti al progetto;
- l'emergere di nuove forme di mutuo aiuto e solidarietà tra gli utenti;
- il grado di attivazione della comunità locale intorno al progetto;
- la capacità di attirare e mantenere volontari nel tempo;
- lo sviluppo di competenze relazionali e di cittadinanza attiva.

### DIMENSIONE DELL'INNOVAZIONE SOCIALE

Questa dimensione esplorerebbe la capacità del progetto di generare nuove risposte ai bisogni sociali. Si potrebbero considerare:

- l'emergere di pratiche innovative nella gestione dei servizi sociali;
- la capacità di integrare diverse dimensioni di welfare;
- il grado di replicabilità e trasferibilità delle soluzioni sviluppate;
- l'impatto sulla cultura organizzativa dei servizi sociali;
- la capacità di influenzare le politiche sociali locali.

### DIMENSIONE DELL'INCLUSIONE E DELL'EMPOWERMENT

Questi indicatori sono pensati per valutare l'efficacia del progetto nel promuovere percorsi di autonomia e partecipazione:

- i cambiamenti nella condizione di vita degli utenti;
- lo sviluppo di percorsi di autonomia e empowerment;
- la creazione di opportunità di inclusione sociale e lavorativa;
- il superamento di situazioni di isolamento sociale;
- la capacità di raggiungere e coinvolgere fasce fragili della popolazione.

### DIMENSIONE DELLA SOSTENIBILITÀ E DELL'IMPATTO SISTEMICO

Quest'area di monitoraggio si focalizzerebbe sulla capacità del progetto di generare cambiamenti duraturi:

- l'integrazione effettiva con la rete dei servizi territoriali,
- la capacità di attrarre risorse complementari,
- lo sviluppo di partnership strategiche,
- l'ottimizzazione nell'uso delle risorse pubbliche,
- la generazione di economie di scala e sinergie territoriali.

### *Metodologia di rilevazione*

Il sistema di monitoraggio potrebbe utilizzare un approccio multi-metodo che integri:

- rilevazioni quantitative periodiche sui principali indicatori,
- analisi qualitative attraverso interviste e focus group,
- raccolta sistematica di storie di cambiamento significativo,
- valutazione partecipata con il coinvolgimento di tutti gli stakeholder,
- documentazione delle pratiche innovative emergenti.

## *Utilizzo strategico dei dati*

I dati raccolti potrebbero servire molteplici scopi:

- orientare lo sviluppo strategico del progetto,
- alimentare processi di apprendimento organizzativo,
- supportare la comunicazione del valore sociale generato,
- favorire la replicabilità dell'esperienza in altri contesti,
- contribuire al dibattito sulle politiche di welfare comunitario.

Questo sistema di monitoraggio, costruito in modo partecipato con tutti gli attori coinvolti, permetterebbe non solo di misurare l'impatto del progetto, ma anche di valorizzarne il carattere innovativo e di orientarne lo sviluppo futuro in modo sempre più efficace e rispondente ai bisogni della comunità.

## **note**

### PROSPETTIVE DI SVILUPPO E VALORE AGGIUNTO

Il sistema di monitoraggio proposto non rappresenta solo uno strumento di valutazione, ma costituisce la base per valorizzare e sviluppare ulteriormente il potenziale innovativo di CucinaSorriso. L'analisi sistematica dell'impatto sociale nelle sue diverse dimensioni evidenzia come il progetto possa rappresentare un laboratorio di innovazione per le politiche di welfare territoriale, generando valore aggiunto su molteplici livelli.

Sul piano istituzionale, CucinaSorriso offre all'Amministrazione l'opportunità di sperimentare nuove forme di governance collaborativa, consolidando il proprio ruolo di facilitatore di processi di innovazione sociale. Il progetto si configura come un'esperienza di welfare comunitario già riconosciuta a livello nazionale, che può fungere da modello per lo sviluppo di politiche sociali innovative.

Dal punto di vista operativo, l'approccio integrato sviluppato attraverso CucinaSorriso permette un'ottimizzazione significativa delle risorse pubbliche. Il rafforzamento delle sinergie con la rete dei servizi esistenti e l'attivazione di partnership strategiche contribuiscono a garantire la sostenibilità progettuale nel lungo periodo.

L'impatto territoriale del progetto si manifesta nella sua capacità di espandere la propria influenza oltre i confini comunali, consolidandosi come esperienza significativa di innovazione sociale. Il monitoraggio sistematico delle diverse dimensioni di impatto permetterà di massimizzare il ritorno sociale dell'investimento pubblico, documentando e valorizzando il contributo di CucinaSorriso allo sviluppo di un welfare più inclusivo e partecipativo.

In questa prospettiva, il sistema di monitoraggio si configura non solo come strumento di valutazione ma come leva strategica per orientare lo sviluppo futuro del progetto, alimentando un processo continuo di apprendimento e innovazione sociale.

# MAPPATURA DELLA COMUNITÀ DI RIFERIMENTO

### *Premessa*

Si propone di realizzare una mappatura strutturata della comunità di riferimento di CucinaSorriso, attraverso l'identificazione e l'analisi dei diversi attori che interagiscono o potrebbero interagire con il progetto. La mappatura prevede una categorizzazione secondo cerchi concentrici di coinvolgimento, che rappresentano diversi livelli di partecipazione e relazione con l'iniziativa.

### **Perché è necessaria**

La mappatura rappresenta uno strumento strategico fondamentale per un progetto che ambisce a configurarsi come autentica esperienza di comunità. Essa permette di superare la visione tradizionale del servizio basata sulla distinzione tra erogatori e beneficiari, favorendo invece una comprensione sistemica delle relazioni e delle potenzialità di collaborazione. Questo approccio risulta essenziale per sviluppare strategie mirate di coinvolgimento e per massimizzare l'impatto sociale del progetto sul territorio.

### **Come si struttura**

La mappatura si articola in tre livelli di analisi

- Il **primo livello** identifica la comunità interna, composta da coloro che vivono quotidianamente lo spazio di CucinaSorriso: ospiti, volontari, operatori, educatori e collaboratori. Per questo nucleo centrale, l'analisi si concentra sulle modalità di partecipazione, i ruoli e le interazioni reciproche.
- Il **secondo livello** esplora la rete territoriale di prossimità, includendo i servizi sociali, le associazioni, i consigli di zona e le "porte di comunità". L'analisi approfondisce le attuali collaborazioni e le potenziali sinergie da sviluppare.
- Il **terzo livello** abbraccia la comunità allargata, comprendendo cittadini sensibili ai temi della solidarietà, realtà produttive e commerciali, istituzioni e persone con fragilità relazionali. Qui l'analisi si focalizza sulle opportunità di coinvolgimento e sulle strategie di comunicazione e sensibilizzazione.

Per ciascun livello, la mappatura prevede l'identificazione di:

- soggetti chiave e loro caratteristiche,
- modalità attuali e potenziali di coinvolgimento,
- bisogni ed aspettative specifiche,
- risorse e competenze disponibili,
- possibili contributi al progetto.

### **Domande per una analisi di prospettiva della comunità di riferimento di CucinaSorriso**

Composizione • Come si distribuiscono i diversi soggetti nei tre cerchi? Quali sono le caratteristiche distintive di ciascun gruppo? In che modo le diverse componenti interagiscono tra loro? Quali sono le motivazioni che spingono ciascun soggetto a partecipare al progetto?

Dimensione relazionale • Quali legami esistono tra i diversi soggetti mappati? Come si sviluppano le relazioni tra i tre cerchi? Quali sono i punti di forza e le criticità nelle dinamiche relazionali? Come possiamo rafforzare i legami esistenti e crearne di nuovi?

Risorse e bisogni • Quali competenze e risorse sono disponibili in ciascun cerchio? Come possiamo valorizzarle al meglio? Quali sono i bisogni espressi e inespressi dei diversi soggetti? Come il progetto può rispondere a questi bisogni in modo efficace?

Sviluppo futuro • Quali potenzialità di crescita emergono dalla mappatura? Come possiamo coinvolgere nuovi soggetti nei diversi cerchi? Quali strategie possiamo adottare per rafforzare il senso di appartenenza? Come possiamo misurare l'impatto delle nostre azioni sulla comunità?

## SEZIONE 8 • Approfondimento 1

# VOLONTARI

### *Ruolo distintivo*

**ANIMAZIONE DEL PROGETTO** - Sono i protagonisti e i custodi della visione di CucinaSorriso, incarnando i valori di accoglienza, condivisione e apertura che caratterizzano il progetto.

**COSTRUZIONE DI RELAZIONI** - Creano e alimentano l'atmosfera di comunità, intessendo rapporti significativi con gli ospiti e tra i diversi partecipanti, grazie alla loro presenza autentica e non istituzionale.

**VISIONE E INNOVAZIONE** - Propongono e sviluppano nuove idee per il progetto, portando creatività e freschezza grazie alla loro vicinanza al territorio e alle diverse esperienze personali.

**PRESIDIO DELLA QUOTIDIANITÀ** - Gestiscono le attività quotidiane del servizio, dall'accoglienza alla preparazione dei pasti, dal servizio al riordino, dando vita concreta al progetto.

**PROMOZIONE TERRITORIALE** - Sono ambasciatori naturali del progetto nella comunità, facilitando connessioni con il territorio e promuovendo il coinvolgimento di nuove persone.

### *Legittimità uniche*

**PORTATORI DI COMUNITÀ** - La loro scelta volontaria e gratuita incarna il vero spirito del progetto, basato sulla condivisione e sul dono.

**PLURALITÀ DI COMPETENZE** - La diversità delle loro esperienze e competenze arricchisce il progetto, portando prospettive e capacità variegate.

**AUTONOMIA PROGETTUALE** - Hanno la libertà di proporre e sperimentare nuove iniziative, contribuendo all'evoluzione continua del progetto.

**CONOSCENZA DEL TERRITORIO** - Il loro radicamento nella comunità permette di intercettare bisogni e opportunità, creando ponti tra il progetto e il contesto locale.

**FLESSIBILITÀ COME RISORSA** - La loro partecipazione flessibile garantisce ricchezza di presenze e prospettive, mantenendo il progetto dinamico e aperto.

### *Profilo: chi è il volontario?*

- Il volontario di CucinaSorriso è una figura centrale che opera su due dimensioni principali: sul piano operativo, gestisce le attività quotidiane del servizio, dall'accoglienza alla preparazione dei pasti, garantendo il funzionamento concreto del progetto; sul piano relazionale, costruisce e mantiene rapporti significativi con gli ospiti e tra i partecipanti, creando quell'atmosfera di comunità che caratterizza CucinaSorriso.
- La sua presenza non istituzionale e la scelta volontaria di partecipare conferiscono autenticità al suo ruolo.
- La sua forza risiede nella combinazione di tre elementi distintivi: la capacità di preservare e trasmettere i valori fondanti del progetto, l'abilità di proporre innovazioni grazie alla conoscenza del territorio, e la flessibilità che permette di mantenere il servizio dinamico e aperto a nuove prospettive.
- Il volontario agisce quindi come ponte tra il progetto e la comunità locale, facilitando connessioni e promuovendo il coinvolgimento di nuove persone, mentre la varietà di competenze ed esperienze che porta arricchisce costantemente l'iniziativa.

## SEZIONE 8 • Approfondimento 2

# DIPENDENTI

### *Ruolo distintivo*

**FACILITAZIONE** - Supportano e facilitano l'azione dei volontari, creando le condizioni ottimali per la loro partecipazione e il loro protagonismo.

**COORDINAMENTO OPERATIVO** - Garantiscono la fluidità delle attività quotidiane, facilitando l'organizzazione dei turni e la gestione degli spazi.

**SUPPORTO TECNICO** - Offrono il supporto necessario per gli aspetti tecnici e amministrativi, permettendo ai volontari di concentrarsi sulla dimensione relazionale.

**CONTINUITÀ** - Assicurano una presenza stabile che facilita la continuità del servizio, mantenendo un filo conduttore tra i diversi momenti e presenze.

**MEDIAZIONE** - Facilitano la comunicazione e la relazione tra le diverse componenti del progetto, supportando la gestione di eventuali criticità.

### *Responsabilità tecniche*

**GESTIONE AMMINISTRATIVA** - Si occupano degli aspetti burocratici e amministrativi necessari al funzionamento del servizio.

**SICUREZZA E NORMATIVE** - Garantiscono il rispetto delle normative e delle procedure di sicurezza necessarie.

**SUPPORTO ORGANIZZATIVO** - Facilitano l'organizzazione pratica delle attività e delle iniziative proposte dai volontari.

**DOCUMENTAZIONE** - Curano la documentazione necessaria per il funzionamento del servizio e la sua rendicontazione.

**GESTIONE LOGISTICA** - Supportano la gestione degli aspetti pratici e logistici del servizio.

### *Profilo: chi è il dipendente?*

- Il dipendente di CucinaSorriso svolge un ruolo fondamentale di supporto e facilitazione, essenziale per il funzionamento efficace del progetto.
- La sua funzione principale è quella di creare le condizioni ottimali per l'azione dei volontari, occupandosi degli aspetti tecnici e amministrativi che permettono loro di concentrarsi sulla dimensione relazionale e comunitaria. Attraverso una presenza costante, assicura la continuità del servizio e mantiene un filo conduttore tra le diverse attività e presenze.
- Sul piano operativo, il dipendente gestisce gli aspetti pratici essenziali: coordina i turni, organizza gli spazi, cura la documentazione necessaria e garantisce il rispetto delle normative di sicurezza. Un aspetto importante del suo ruolo è la mediazione: facilita la comunicazione tra le diverse componenti del progetto e supporta la gestione di eventuali criticità, agendo come punto di riferimento stabile per l'intera organizzazione.
- La sua presenza professionale, unita alla capacità di gestire gli aspetti amministrativi e logistici, permette ai volontari di esprimere pienamente il loro potenziale nell'ambito relazionale e progettuale, contribuendo così al successo complessivo dell'iniziativa.