



## CUCINASORRISO – Nutrirsi di relazioni per vivere con gusto

LABORATORIO – 04.12.2024

Il secondo laboratorio di co-progettazione ha lo scopo di sviluppare le riflessioni emerse sia dai focus group che dalla prima attività laboratoriale. L'intento è valorizzare le idee e le proposte emerse, approfondendo la definizione condivisa delle regole di funzionamento. Attraverso un confronto strutturato e inclusivo, si lavorerà per rendere CucinaSorriso uno spazio organizzato, aperto e accogliente, capace di rispondere ai bisogni individuali e collettivi della comunità.

### PARTECIPANTI TARGET

- OSPITI – 0 partecipanti
  - VOLONTARI – 2 partecipanti
  - COLLABORATORI – 0 partecipanti
  - OPERATORI – 2 partecipanti
- +
- COMUNITA – 15 partecipanti (interessati nei giorni seguenti il laboratorio, fra quanti hanno preso parte ad almeno una attività di animazione conviviale realizzata a CucinaSorriso)

### TEMA-OBIETTIVO

Costruire insieme un luogo di relazione e condivisione che sia aperto a tutti, organizzato e accogliente, in grado di essere comunità per promuovere il benessere individuale e collettivo.

### DOMANDE-FOCUS

- Come possiamo strutturare un modello gestionale che valorizzi il protagonismo dei volontari mantenendo efficienza ed efficacia operativa?
- In che modo possiamo facilitare una collaborazione fluida tra le diverse figure presenti in CucinaSorriso, rispettando le specificità di ciascun ruolo?
- Come possiamo strutturare percorsi di apprendimento reciproco che valorizzino le competenze esistenti e ne sviluppino di nuove?

## **PUNTO DI PARTENZA**

Di seguito è presentata una sintesi strutturata delle principali questioni emerse durante i focus group e il primo laboratorio. I contenuti sono organizzati in quattro sezioni tematiche:

- SEZIONE 1 - il profilo del volontario (ruolo e legittimazione),
- SEZIONE 2 - il profilo del dipendente (ruolo e responsabilità),
- SEZIONE 3 - un possibile manifesto (principi e valori),
- SEZIONE 4 - proposte per azioni e sperimentazioni.

Questi contenuti sono stati resi disponibili e consultabili sulla piattaforma PartecipAzioni, all'interno dello spazio digitale dedicato a CucinaSorriso, per garantire la massima trasparenza e accessibilità delle informazioni a tutti i partecipanti.

## **PUNTO DI SVILUPPO**

Nel corso del laboratorio, sono stati esaminati alcuni di questi elementi, con l'obiettivo di integrare le diverse prospettive emerse e delineare una visione progettuale condivisa di CucinaSorriso. Particolare attenzione è stata dedicata all'elaborazione di una visione e di una proposta di sistematizzazione delle regole, per tradurre in modo più efficace i principi guida dell'iniziativa.

- SEZIONE 5 – visione di CucinaSorriso,
- SEZIONE 6 – gestione dei volontari,
- SEZIONE 7 – regole etiche, gestionali, operative,
- SEZIONE 8 – mappatura della comunità di riferimento.

## Sezione 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 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.

## Sezione 3

### UN POSSIBILE MANIFESTO PER CUCINASORRISO

- **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.
- **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.
- **EQUILIBRIO DINAMICO** • Manteniamo un bilanciamento costante tra struttura e flessibilità, tra organizzazione e spontaneità, per rispondere efficacemente alle esigenze della comunità.
- **RELAZIONI AUTENTICHE** • Promuoviamo interazioni significative tra tutte le persone coinvolte, superando le tradizionali distinzioni tra chi offre e chi riceve il servizio.
- **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

## Sezione 4

### PROPOSTE DI AZIONI & SPERIMENTAZIONI

- **CARTOLINE INFORMATIVE MULTILINGUE** • Introduzione di materiali informativi in diverse lingue da posizionare sui tavoli, per facilitare la comprensione del progetto e delle sue regole di base.
- **TOVAGLIETTE PER LA RACCOLTA DI VISSUTI** • Creazione di tovagliette speciali che permettano agli ospiti di annotare pensieri, ricordi o suggerimenti, trasformando il momento del pasto in un'opportunità di condivisione.
- **SISTEMA DI PRIMA ACCOGLIENZA** • Strutturazione di un processo di benvenuto che bilanci gli aspetti amministrativi con quelli relazionali, attraverso figure di riferimento dedicate per i nuovi ospiti.
- **ORGANIZZAZIONE DEI TAVOLI ETEROGENEI** • Implementazione di un sistema di disposizione dei posti che favorisca la mescolanza tra diversi gruppi (ospiti, volontari, operatori), stimolando nuove relazioni.
- **RICETTARIO INTERCULTURALE** • Sviluppo di una raccolta che includa non solo ricette ma anche storie e memorie legate al cibo, creando un ponte tra diverse culture gastronomiche.
- **SISTEMA FLESSIBILE PER LA GESTIONE DEI VOLONTARI** • Implementazione di un meccanismo organizzativo che permetta di gestire le disponibilità dei volontari mantenendo la continuità del servizio.
- **COORDINAMENTO DISTRIBUITO PER AREE** • Suddivisione della gestione in aree specifiche (cucina, magazzino, sala, accoglienza) con responsabili dedicati per alleggerire il carico organizzativo complessivo.
- **SPAZI DI CONFRONTO STRUTTURATI** • Creazione di momenti regolari per il monitoraggio del servizio e la condivisione di criticità e buone pratiche tra tutti i partecipanti.
- **SISTEMA DI RUOLI INTERMEDI** • Introduzione di figure di responsabilità intermedie per bilanciare il carico organizzativo, valorizzando le persone che hanno dimostrato affidabilità nel tempo.
- **INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO** • Sviluppo di una rete di collegamenti con i consigli di zona e le "porte di comunità", includendo soluzioni per l'accessibilità come i trasporti solidali e l'attenzione alle frazioni isolate.

## Sezione 5

# 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 6

# GESTIONE DEI VOLONTARI

### Riflessioni critiche

- **Differenze di attitudine:** alcuni volontari mostrano protagonismo o difficoltà a seguire regole condivise, creando disarmonia.
- **Definizione dei ruoli:** una corretta attribuzione dei compiti, basata su interessi e competenze individuali, è fondamentale per ottimizzare la collaborazione.
- **Rotazione dei ruoli:** la rotazione delle mansioni aiuta a prevenire tensioni e consente una maggiore equità nella distribuzione del lavoro.
- **Competenze relazionali:** i volontari dovrebbero essere formati su aspetti chiave come empatia, gestione dei conflitti e regole del servizio.

### Proposte di miglioramento

- **Momento di accoglienza:** istituire una giornata mensile dedicata alla presentazione del progetto ai nuovi volontari, per testarne le intenzioni e allinearli con i valori del progetto.
- **Riflessione periodica:** prevedere momenti di supervisione per valutare le esperienze e calibrare le assegnazioni, mantenendo alta la motivazione.
- **Interventi di supporto psicologico:** valutare l'introduzione di figure esterne, come psicologi, per gestire situazioni di conflitto o tensione tra volontari.
- **Sensibilizzazione ai ruoli:** rafforzare la consapevolezza di volontari e ospiti riguardo ai valori e agli obiettivi del progetto.
- **Picchi di presenza dei volontari:** creare attività alternative per i volontari durante periodi di sovraffollamento.
- **Diversificazione dei servizi:** espandere il progetto a iniziative complementari (es. empori solidali, laboratori) per distribuire meglio le risorse umane.

## Sezione 7

# 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.

## Sezione 8

# MAPPATURA DELLA COMUNITÀ DI RIFERIMENTO

### PROPOSTA DI ELABORAZIONE DI UNA MAPPATURA DELLA COMUNITÀ DI RIFERIMENTO DI CUCINA SORRISO

#### **In cosa consiste**

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?