

*Un regolamento scritto vuol dare basi sicure alla creatività delle sue interpretazioni
nelle urgenze, nelle sorprese, nelle eccezioni.
L'eccezione conferma la regola, non il contrario.*

PROCEDURE PER LA SALA (BANCONI, ENTRATA, TAVOLI)

COLAZIONE “in amicizia con i poveri” (Fratelli tutti n.234)

(Dal “Regolamento del Servizio della Colazione” della Charité:

Ricordate che innanzitutto offrite voi stessi, il meglio di voi a chi, in questo momento, non ha più niente, non ha più nessuno. Espressione del volto, gesti, parole, esprimano il “modo” del nostro Servizio.

Ricordiamo sempre che ci relazioniamo con persone adulte, certo fragili, in situazioni precarie e limitanti, ma proprio per questo ancora più sensibili e vulnerabili riguardo la propria dignità di donne e uomini.)

Con il Referente di Servizio **ci accordiamo per i compiti che svolgeremo quel mattino**, pronti a modificarli in caso di urgenza.

Ci prepariamo con grembiule (e copricapi e guanti se entriamo in contatto con il cibo).

Prepariamo il Bancone portandovi il contenitore con il pane tagliato per il caffelatte, la vasca con le tazze, i contenitori dei cucchiari, dei bastoncini per il caffè, i bicchieri e bicchierini, i sottopentola per le bricche calde delle bevande: caffelatte, the, latte bianco, caffè (anche quando c'è il Servizio Caffè pure in Cortile). Prepariamo le stoviglie necessarie a secondo degli alimenti offerti: piatti, forchette, coppette...

Aggiungiamo i vassoi con il menù del giorno, con attenzione a preparare il Bancone con **sobrietà**: scelta contenuta, vassoi non traboccanti. L'occhio aiuterà a misurare le richieste. **Man mano riforniremo il Bancone** con i vassoi già pronti in dispensa. In questo modo, la scelta potrà protrarsi durante tutto il Servizio.

Il numero adeguato di Volontari/e al Bancone è di 3. Se possibile vi sia sempre una presenza maschile. 1 per gli alimenti, primo tavolo; 1 per le bevande, secondo tavolo; 1 in punta al secondo tavolo per i bis e i rifornimenti al Bancone da recuperare in Cucina e in Dispensa (in particolare fare attenzione alle bricche – quando arrivano alla metà del contenuto è bene già preavvertire la Cucina -, e monitorare la quantità di caffè già pronto).

Manteniamo il più possibile la Pattuglia del giorno, ci si conosce, ci si affiatà, si risponde a una voce sola nei momenti critici. Gli inserimenti nuovi si cercherà di proporli in sovrannumero per permette un'ottima osservazione.

Separiamo bene i ruoli fra i Volontari al Bancone (chi offre gli alimenti, le bevande, i “rabbocchi” - bis e rifornimenti - ; fra chi è al Bancone e chi sanifica i tavoli (ricordiamoci che non possiamo maneggiare in sequenza cibi e prodotti chimici, o cibi e stoviglie già utilizzate, se non sanificando bene le mani fra un'azione e l'altra).

Per il cibo, in Dispensa si troveranno le vettovaglie di riserva. Una volta esauriti quelli, prendere dagli alimenti presenti in Dispensa. Il fatto che non vi sia più un alimento che c'era all'inizio sia spiegato come normale: noi offriamo quello che abbiamo, con oculatezza. Il trovare più scelta dipende anche dall'orario in cui si arriva.

Prima, durante e dopo il Servizio, curiamo molto la **comunicazione**. Chi è in Sala si informi in Cucina su quello che sarà possibile offrire quel giorno, sulle quantità e su cosa offrire dopo. Per piccoli disagi e possibili incomprensioni, se ne parli il giorno stesso. Se vi sono questioni da affrontare per modificare le Procedure, facciamolo presente nel lavoro di gruppo dei Laboratori.

Rapportiamoci con gli Amici in modo gentile e attento. Parliamo con chiarezza e agiamo con misurata lentezza facendo capire cosa stiamo offrendo loro; se dobbiamo dire “no” non sia mai brusco, e motiviamolo: *“Si ricorderanno nella distribuzione di cominciare quest’azione con un atto interiore di dolcezza e di carità tanto nel dare come nel dissuadere coloro che chiedono ciò che potrebbe essere loro nocivo, con rischio di star male, o se non vi è altro di quello che viene chiesto, mostrando loro dispiacere di non poterli in ciò soddisfare.”*(dai “Regolamenti” di San Vincenzo de Paoli).

Teniamo conto che possono arrivare in Sala Persone che vi entrano per la prima volta. Dovrebbe essere compito dell’Accoglienza avvertire di questo, ma in caso di non tempestività, consideriamo la possibilità di trovarci davanti a chi non sa come si svolge il nostro Servizio e agiamo di conseguenza.

Il nostro Servizio pone al centro OGNI SINGOLA PERSONA: valutiamo «caso per caso»: chi chiede, perché lo chiede... certe situazioni evidenti saranno accettate da tutti anche se faremo delle necessarie differenze. Rapportiamoci con gli Amici con grande calma, motiviamo e rispondiamo con voce pacata. Se necessario motiviamo il nostro agire con gli altri Amici; spesso sono loro stessi a segnalarci situazioni di ancor maggior disagio della loro.

Nel servire quello che giorno per giorno viene preparato, avremo attenzione a seguire in quanto possibile i desideri espressi e a non forzare le Persone magari accondiscendenti per timore di contrariarci. magari. Non metteremo in tazza o sui piattini porzioni straboccanti.

(Dal “Regolamento del Servizio della Colazione” della Charité:

Vi sono Persone non abituate a vedere tanto cibo in una sola volta. Rischiamo di scandalizzare questi Piccoli, soprattutto se parte di queste porzioni finisce nel bidone dell’immondizia. “Alimentare” relazioni vuol dire anche educare all’uso corretto dei beni pure se ci sono in abbondanza. Significa dare valore a quello che si condivide. Non sprecare è atto di giustizia. La cura della Persona senza dimora riguarda chiaramente anche la salute. Vi sono Persone non abituate a mangiare tanto in una sola volta e al mattino presto. Vi sono Persone che hanno sofferto la fame e la sete. Nostro compito è anche quello di sostenerli con un’alimentazione adeguata, sana, non eccessiva da creare disturbi di assimilazione e digestione.”

Gli Amici si avvicineranno uno alla volta al Bancone, l’entrata in Sala sarà regolata dalla presenza di 1 Volontario/a sulla soglia della Sala. Quando l’Amico/a si sposta per le bevande, si lasci avvicinare un altro Amico/a per gli alimenti, e così via.

Se l’Amico chiede ancora oltre la porzione ricevuta, motiviamo le nostre azioni. L’Amico/a è già stata servito/a abbondantemente, altro potrebbe essere eccessivo e far male? Diciamolo. Possiamo dare perché è bene non avanzare quel cibo per scadenza o deperibilità? Diciamolo. Non possiamo? Diciamolo. Aiuterà a comprendersi.

Consideriamo con attenzione i casi di chi, non potendo mangiare certe cose, ne chiede «due» di altre. Se possibile assecondiamo. Stiamo attenti con lo zucchero. Troppo zucchero è questione seria, motiviamo il «no» con fermezza ma non con rigidità.

La scelta offerta quotidianamente è molto varia. Stiamo a quello che il Bancone offre quel giorno. Si cerchi di assecondare altre richieste solo per questioni di salute o di scelte personali culturali e religiose.

Chi chiede aggiunte in bottiglietta e termos solitamente è motivato. Riempiamo valutando il momento: se possibile attendiamo i momenti meno affollati.

Chi chiede sacchetti d'asporto solitamente è motivato. Prepariamo il sacchetto (se possibile alla fine del Servizio) dopo aver anticipato all'Amico/a quello che possiamo offrire. La quantità dipende dal tipo di richiesta: un pasto piuttosto che uno spuntino, agiamo ragionevolmente.

Se siamo in numero sufficiente come Volontari, offriamo il caffè anche in Cortile. Il caffè verrà offerto comunque anche in Sala per gli Amici che sono in Sala e fanno o concludono la colazione con un caffè.

I Volontari/e che manipolano cibo in Cucina e in Sala è opportuno che indossino cuffie o copricapi. Come per i grembiuli, è bene conservarli nella propria borsa nel Salottino dei Volontari.

ENTRATA IN SALA

Un/a Volontario/a sarà posizionato/a all'ingresso della Sala, dalla parte dell'Accoglienza. Il suo compito è permettere l'ingresso tranquillo e graduale degli Amici. Non è bene che vi sia fila dentro la Sala poiché l'affollamento facilita le discussioni fra coloro che sono in fila, e tra questi e chi è già seduto, con commenti su tempistica e comportamenti.

La regola è del 3. Un Amico/a sulla soglia della Sala, uno/a a metà all'altezza della finestra sulla Cucina, uno/a al Bancone per gli alimenti. Quando l'Amico/a al Bancone si sposta per le bevande, si lasci avvicinare un altro Amico/a per gli alimenti; chi era a mezza Sala si avvicini al Bancone e così via..

SANIFICAZIONE TAVOLI

E' bene non spruzzare il prodotto detergente e sanificante direttamente sul tavolo ma sulla spugnetta, **per evitare schizzi non graditi e pericolosi.** Utilizziamo il vassoio come vaschetta per le eventuali briciole. Non lasciamo incustodito lo spruzzatore di prodotto chimico, può essere usato in modo improprio.

I Vassoi vanno lasciati sui tavoli da coloro che li hanno utilizzati. Di persona spieghiamo il motivo aiutati dai cartelli chiarificatori (permettere a chi sanifica i tavoli di individuare subito i posti da pulire).

Molta vigilanza vi sia nei momenti di "fineservizio": cura della tempistica, attenzione a chi si ferma, a chi esce, non si lascino incustodite le entrate, per la protezione di tutti e di tutto.

Importante in tema di RISERVATEZZA (PRIVACY)

Tutti noi veniamo a conoscenza di dati sensibili, anche molto delicati, parlando con i nostri Amici, o durante dialoghi di terzi, a volte burrascosi. **Occorre averne molta cura e non riportarli non solo all'esterno, ma neppure tra di noi se non per motivi legati al Servizio,** all'accoglienza e all'accompagnamento dei nostri Amici in un percorso di integrale promozione umana.

Con attenzione e pazienza, ricordiamoci a vicenda queste Procedure definite insieme, in particolare accompagniamo i nuovi Volontari al nostro "modo" e alle azioni da compiere.

(aggiornato al 6 agosto 2024)