

A ognuna la sua stagione. Un racconto al femminile del lavoro d'albergo in provincia di Rimini dagli anni Ottanta al 2015

ZOE BATTAGLIARIN*

Nell'estate del 2021 ho lavorato come cameriera di sala in un hotel di Riccione. Era la mia prima esperienza nel settore e mi colpì quanto questa professione, che chiudevava all'interno delle strutture ricettive gestori e dipendenti dall'alba a tarda sera per tre, quattro mesi l'anno, potesse essere alienante. Mi colpì soprattutto l'insoddisfazione dei miei colleghi, sfiniti e frustrati già dopo poche settimane di lavoro. Durante la stagione lasciarono il posto tre camerieri e un aiuto cuoco; un quarto cameriere venne licenziato dopo essersi presentato in albergo sotto l'effetto di sostanze stupefacenti e aver aggredito colleghi e titolari. Era chiaro che qualcosa all'interno dell'azienda non funzionava. Mi chiesi se quello che stavo vivendo si stesse replicando nell'infinita sequela di alberghi che compongono il litorale romagnolo e qualche mese dopo decisi di provare a rispondermi con una ricerca di tesi.

Mi sono concentrata su un arco temporale vicino al presente, partendo dagli anni Ottanta per fermarmi al 2015, anno oltre il quale mancavano dati aggiornati sulla forza lavoro impiegata nel settore alberghiero riminese. Volevo mettere a fuoco la fase di decadimento del settore senza però affrontare il periodo della pandemia di Covid-19 né gli anni che sono seguiti, poiché credo che questi necessitino di un discorso a sé stante. Nonostante i problemi che attanagliano il comparto alberghiero e quello della ristorazione più in generale siano sostanzialmente gli stessi da decenni, la pandemia ha messo i lavoratori in una condizione di precarietà e insicurezza senza precedenti e allo stesso tempo ha dato loro la possibilità di «chiedersi se ne valesse davvero la pena, di lavorare nella ristorazione»¹. Il risultato è stata una massiccia ondata di dimissioni volontarie. L'argomento viene toccato marginalmente nelle tredici interviste che rappresentano l'asse portante della mia ricerca, pur essendo state tutte registrate fra il 30 aprile del 2022 e il 17 gennaio del

* Laureata magistrale in Storia dal medioevo all'età contemporanea all'Università Ca' Foscari Venezia.

1 F. COIN, *Le grandi dimissioni*, Torino, Einaudi, 2022, p. 178.

2023, poiché la quasi totalità delle narratrici è fuoriuscita dal settore prima del 2015. Anche per questo motivo ho scelto tale data come anno limite.

Queste tredici narrazioni sono storie di donne che hanno lavorato in pensioni di medio-bassa categoria a gestione familiare, le quali rappresentavano più del 90% delle strutture ricettive della Riviera nel periodo preso in considerazione. Rintracciare le narratrici non è stato semplice, ci sono voluti alcuni mesi di passa parola. Il limite più importante è stato rappresentato dal fatto che le lavoratrici d'albergo generalmente prestavano e ancora oggi prestano servizio per alcuni anni dopo di che cambiano impiego e non mantengono rapporti con i titolari e con le colleghe. Per quanto riguarda le lavoratrici provenienti dall'est Europa, la maggior parte in inverno fa ritorno nei paesi d'origine e per questo diventa difficilmente raggiungibile. Fra loro poi è maggiore la diffidenza e il timore di subire ritorsioni da parte di datori di lavoro presenti e passati. Le interviste si sono svolte per lo più in un solo incontro, a casa delle narratrici o nel luogo dove si sentivano maggiormente a loro agio. In seguito ci siamo incontrate nuovamente per definire meglio alcuni punti, rivedere insieme le trascrizioni, salutarci. Con alcune di loro sono rimasta in contatto: le informo sui progressi che fa la ricerca, parliamo di lavoro, ci aggiorniamo brevemente sulle nostre vite.

Ho registrato esclusivamente voci femminili poiché le donne da sempre costituiscono la maggioranza degli occupati del settore (80-85% alla fine degli anni Sessanta, 67% negli anni Ottanta, 60% negli anni Novanta e Duemila)², e perché credo che questo dato sia da collegarsi al massiccio ricorso a irregolarità contrattuali, unico altro elemento a rimanere stabile e caratterizzante del settore nel tempo. Sul territorio il lavoro stagionale femminile legato al turismo è sempre stato visto come un apporto marginale al reddito familiare, un'occupazione provvisoria che non garantiva indipendenza e poteva essere praticata da chiunque, indipendentemente dalle sue capacità e competenze. Per proprietà transitiva, la svalutazione dell'apporto femminile ha portato a svalutare l'intera forza lavoro del comparto alberghiero. E siccome questo sguardo colpì tanto le donne che gestirono delle pensioni quanto quelle che vi lavorarono come dipendenti, ho deciso di raccogliere le narrazioni di entrambe. Quanto segue è un estratto del capitolo della ricerca dedicato a loro.

2 E. BIANCHI, M. BOTTEGHI, *La FILCAMS CGIL dal 1960 al 2010*, Rimini, Filcams Cgil Rimini, 2019, p. 16; Cgil Rimini, Archivio CGIL Rimini (da ora AcR), s. Settore turismo, b. 6.1/8, fasc. 5, *Turismo nel circondario*, 1986, p. 5; F. IANNUZZI, S. MAZZAGLIA, *Il lavoro povero nel turismo*, in «Quaderni di rassegna sindacale», 2022, n. 1, p. 72.

Le albergatrici

Carla, 75 anni, Paola, 71 anni, Renata, 82 anni, e Lidia, 85 anni, sono nate in provincia di Rimini e hanno gestito una pensione subentrando ai loro genitori e portando avanti l'attività fino agli anni Ottanta, Novanta o Duemila. Elena, 58 anni, figlia di Lidia e quinta narratrice, ha affiancato la madre nella gestione fin da adolescente, ritirandosi negli anni Novanta in seguito alla cessione dell'attività. Tutte e cinque hanno iniziato i loro racconti descrivendo la nascita delle loro pensioni.

Paola: La mia è piccola, io ho quindici camere. È sempre stata così, una cosa di famiglia. Perché all'inizio era una casa, la casa dei miei genitori. [...] Io sono nata lì, nell'albergo. Mio babbo abitava a Coriano, faceva il sarto, mia mamma faceva la magliaia. Dopo la guerra hanno comperato un terreno con l'aiuto del finanziamento dello stato per la ricostruzione. Era una buca di una bomba lì. Era di un conte, era tutta una zona di conti, di gente un po' altolocata, Rivabella una volta. Poi di lì mio babbo ha fatto una casa di due piani. Sotto ci stava mio zio con la moglie e la nonna, e di sopra ci stavamo noi. Poi siccome mia mamma, abitando alla Gesualda [...] – che il nome di quella località l'ha dato la mia trisnonna e lei avevan l'osteria, avevano la bottega, la benzina, il mulino, e all'osteria facevano sempre delle feste con delle mangiate – è sempre stata molto brava a far da mangiare, faceva la sfoglia, il sugo... È cominciato i primi turisti e lei si son buttati lì. Dopo man mano verso gli anni Sessanta il lavoro... son subentrate le fabbriche che facevano le maglie industriali, capito? Nessuno più andava dalla magliaia. Andava nei negozi prendeva la maglia già fatta. [...] Per affittare le camere loro avevano fatto, che noi la chiamavamo una capanna, e noi andavamo a dormire lì e lasciavamo le nostre camere alla gente. E poi mia mamma faceva gente e prendevamo delle camere fuori, dalla vicina dall'altra vicina... Perché di', noi non è che avevamo... metti cinque o sei camere eran quelle mie e della zia. E niente dopo nel '65 mio babbo ha liquidato mio zio, perché a mio zio non gli piaceva quel lavoro, capito? Così. E ha tirato su un piano. [...] Ha sempre lavorato per quella casa, per quell'albergo³.

³ Intervista a Paola, Rimini, 28 novembre 2022, intervista conservata presso l'autrice.

Paola racconta quello che nel riminese a lungo venne considerato un vero e proprio mito fondativo. I pilastri principali di questa storia di successo imprenditoriale sono la famiglia, la casa-albergo – un ibrido che nella sua doppia natura racchiude l'essenza del modello turistico riminese – e la cucina. Le abilità culinarie della figura materna vengono presentate come un fattore determinante per l'avvio dell'attività e la pongono al centro del racconto. Essere una *cuga*⁴ implicava un certo riconoscimento all'interno della famiglia, ma anche un riconoscimento di tipo professionale e sociale, come sottolinea anche Stefania, che ha lavorato stagionalmente come cameriera e *receptionist* in diversi alberghi di Rimini:

Stefania: Figurati, una volta pensione completa era data per scontata. La cucina romagnola era una delle migliori italiane. Questa *azdora*⁵ che usciva dalla cucina, che era donna. Oggi i cuochi sono uomo. Ma ancora a quei tempi era solo donna. Solo donna che faceva la pasta in casa⁶.

Mentre alle madri era affidata la gestione delle cucine, gli altri membri della famiglia amministravano il resto degli spazi che componevano le pensioni. Non c'era una netta distinzione fra le mansioni, così che in caso di assenza di un familiare il sistema non andasse in crisi, ma vigeva una distinzione di genere molto marcata nel lavoro di cucina e di pulizia delle camere, rigidamente riservati alle donne. Di competenza esclusivamente femminile erano anche i lavori di lavanderia, stiratura e pulizia degli spazi comuni, ai quali si aggiungevano poi la cura dei figli, degli anziani e dei mariti. Tale conformazione di genere ricalcava la tradizionale divisione dei ruoli all'interno delle famiglie di origine contadina da cui provenivano molti albergatori di prima generazione⁷. Il risultato era che il carico di lavoro gravante sugli elementi femminili della famiglia era di gran lunga superiore a quello dei parenti maschi.

Renata: C'era una mia donna che veniva, è venuta vari anni, mi telefona e fa: «ma saremo stati bene Renata quando mangiavamo sul bidone?». Perché in cucina mangiavamo, non c'era la sala del personale. Mio marito per esempio, gli apparecchiavo un tavolo nella sala,

4 Termine dialettale per cuoca.

5 Termine dialettale per indicare la donna che reggeva e amministrava la casa nelle famiglie contadine.

6 Intervista a Stefania, Rimini, 29 novembre 2022, registrazione conservata presso l'autrice.

7 P. RASPADORI, *Ospitare, servire, ristorare*, Soveria Mannelli, Rubbettino, 2014, pp. 23-24.

perché magari quando uno andava via glielo apparecchiavi e sparecchiavi così. Noi mangiavamo con un piatto in mano lì vicino al bidone dell'immondizia. È stata vissuta questa grande avventura del turismo con uno spirito molto gioioso⁸.

Questo episodio raccontato da Renata è particolarmente evocativo perché rende l'idea della segregazione spaziale oltre che professionale che si creava nelle pensioni in base al genere. L'identificazione fra la famiglia e la struttura addensa di significato la collocazione spaziale all'interno dell'hotel, poiché a uno spazio era associata una mansione e a una mansione era associata una lavoratrice o un lavoratore ideale. Come il marito di Renata, molti degli uomini che sposarono le figlie della prima generazione di albergatori mantennero la professione alla quale erano dediti prima del matrimonio. Il fatto di detenere l'unico reddito fisso in famiglia consentì loro di non vedere intaccata la propria autorità e di non percepirsi inferiori alle consorti, a capo di attività imprenditoriali⁹. Il lavoro stagionale legato al turismo permise a molte donne, già a partire dagli anni Cinquanta, di entrare nel mondo del lavoro e di entrarvi spesso in maniera indipendente. Gli alberghi diedero loro occasione di mettere a frutto le competenze maturate in anni di cura e amministrazione della casa e della famiglia. E fruttarono a tal punto che gli uomini delle loro famiglie dovettero inventare una narrazione secondo la quale il lavoro d'albergo, poiché stagionale e alla portata di tutti, o meglio di tutte, non poteva considerarsi una professione vera e propria¹⁰.

L'origine degli aspetti più critici del lavoro d'albergo è da ricercarsi proprio nel carattere stagionale del turismo riminese.

Carla: [...] questo modo di lavorare a pancia piatta, come dicevamo noi, da giugno a settembre, che impegnava tutta la famiglia nei vari gradi. Noi piccolissimi eravamo quelli che davamo più danno e quindi ogni tanto ci mandavano o con la nonna o da qualche parte. Quindi tutti lavoravano quasi ininterrottamente, non dico h24 ma poco meno. E per noi era normale, non ci si sentiva – loro, perché io ero piccola – sfruttati. No. Era casa loro certamente... E perché poi finiva questo

8 Intervista a Renata, Rimini, 30 aprile 2022, registrazione conservata presso l'autrice.

9 S. COZZI, F. RINALDINI, *Che genere di lavoro? Una indagine nel territorio riminese sul lavoro delle donne*, Bologna, Ires Emilia Romagna, 2008, p. 31.

10 A. PESCAROLO, *Lavoro e riconoscimento: un binomio mobile*, in *Storia delle donne nell'Italia contemporanea*, a cura di S. Salvatici, Roma, Carocci, 2022, pp. 163-186.

super lavoro. Perché era un vero super lavoro, non c'era aiuto delle macchine, niente. Quindi il lavaggio era tutto a mano; addirittura non c'erano le macchine per il lavaggio della biancheria. I materassi venivano guastati alla fine della stagione, tutto che si dipanava il crine o la lana... Quindi era un lavoro ininterrotto. Era una catena: finiva una cosa, si incominciava un'altra. E poi dopo c'erano questi mesi invernali dove si preparava, dove la mamma cuciva; cuciva le lenzuola, le federe... Era tutta una cosa molto artigianale tra virgolette¹¹.

Negli anni Cinquanta e Sessanta il turismo rappresentava la prima fonte di reddito per centinaia di famiglie. La guerra era finita da poco e in Romagna era ancora vivo lo spettro della marginalità e della povertà¹². Il turismo si presentava come la giusta risposta ai problemi del passato, di modo che lavorare senza interruzioni per quattro o cinque mesi era un sacrificio che si era disposti a compiere volentieri. Questa concezione del lavoro venne condivisa a lungo da albergatori e dipendenti.

Zoe: Ma questa soddisfazione vostra, la riscontravate anche nei dipendenti?

Carla: Fino ad un certo punto sì.

Zoe: Fino a quando?

Carla: Fino a che avevamo il personale della zona. Queste donne, prevalentemente donne dell'entroterra che venivano – perché io avevo un gruppo: venivano la mamma, la zia, la cugina... – addirittura abitavano qui, nonostante abitassero a Santarcangelo o poco più in là. Però loro lasciavano la casa e stavano qui dal mattino alla sera.

Zoe: Gli davate una stanza?

Carla: Sì, una stanzetta, due stanzette... Ma andava tutto bene. Erano contente alla fine della stagione, perché avevano lasciato situazioni... di campagna. Pesanti anche là. Perché vangare la terra è bassa anche per loro. Quindi erano molto felici. Ce n'era una che diceva: «ah io non andrei mai via, sto così bene! La sera ci facciamo la passeggiata...». Quindi venivano da situazioni, non dico arretrate, ma comunque... Erano soddisfattissime¹³.

11 Intervista a Carla, Rimini, 25 novembre 2022, registrazione conservata presso l'autrice.

12 *Storia di Rimini dal 1800 ai giorni nostri*, a cura di A. Gardini, G. Gattei, G. Porsini, Rimini, Bruno Ghigi Editore, 1977.

13 Intervista a Carla, cit.

Le prime a entrare nelle pensioni come manodopera salariata furono donne dell'entroterra romagnolo appartenenti a famiglie contadine, per le quali la prospettiva di avere un'occupazione per soli tre, quattro mesi l'anno era alllettante. In questo modo potevano lasciare il proprio contesto familiare senza doversene distaccare in maniera definitiva e vivere un'esperienza lavorativa in maniera autonoma. Queste donne erano benaccette e ricercate dagli albergatori poiché non sempre era possibile reclutare tutta la manodopera necessaria in loco, ma anche perché accettavano stipendi inferiori, trattandosi spesso della loro prima esperienza di lavoro salariato e non avendo un'idea chiara di quali fossero le paghe sindacali¹⁴. Questo valse anche per altre categorie approdate nel settore successivamente, come studenti della zona e lavoratori da fuori provincia, soprattutto da Marche, Puglia e Sardegna. Spesso i dipendenti vivevano per tutto il periodo della stagione presso le pensioni, condividendo con i gestori gli intensi orari di lavoro, gli spazi e il cibo.

Elena: Allora si doveva mangiare tutti insieme. Si pranzava e si cenava prima del servizio in sala; per cui alla sera si cenava alle sei e mezza da noi, e a mezzogiorno. Dovevamo esserci sempre tutti contemporaneamente. Magari si mangiava in dieci minuti, ma sentivo sempre dire da mia nonna: «ah ma a mangiare bisogna sempre mangiare tutti seduti per bene e tutti insieme». Come se si dovesse essere in una casa, come succedeva una volta, che forse oggi non succede più... non è che uno mangiava prima e uno mangiava dopo. E noi dovevamo mangiare tutti insieme. Una cosa che diceva sempre la nonna, quando qualcuno le chiedeva: «cos'hai mangiato oggi?», [lei rispondeva]: «ah ho mangiato una cotoletta, perché quella c'era. Perché non è che possiamo mangiare la fiorentina, perché di', gli altri mangiano la cotoletta... noi mangiamo sempre con la gente degli altri». Mi faceva ridere quest'espressione, la gente degli altri, che voleva dire che era la gente non della sua famiglia. Però si diventava comunque tutti una famiglia...¹⁵

In quanto membri temporanei della famiglia e del “sistema albergo”, al personale veniva richiesto lo stesso impegno e la stessa dedizione al lavoro espressa dai gestori. L'atto di condividere il pasto mangiando tutti la stessa

14 Intervista a Giusy e Martina, Rimini, 3 gennaio 2023 e intervista a Sara, Rimini, 23 dicembre 2022, registrazioni conservate presso l'autrice.

15 Intervista a Lidia ed Elena, Rimini 30 maggio 2022, registrazione conservata presso l'autrice.

pietanza diventava un modo per siglare il legame fra dipendente e datore di lavoro, vincolando entrambi. Da un lato questa dinamica poneva in una posizione egualitaria i due soggetti, ma finiva anche per strumentalizzare la dipendente, della quale non venivano rispettati i diritti contrattuali. Proprio perché strutturatosi in un contesto familiare, nelle pensioni il lavoro non sottostava ad alcuna regolamentazione e quando all'interno delle strutture venne inserita manodopera salariata essa venne cooptata nel sistema e le irregolarità divennero strutturali¹⁶. Dal punto di vista delle albergatrici il modello continuò a definirsi valido a lungo non solo perché portava ingenti guadagni ed era gradito ai clienti, ma anche perché era generalmente accettato anche dalle stesse dipendenti, che sembravano trovarvi una giusta risposta ai loro bisogni e ne erano appagate. Soprattutto per i primi due decenni che seguirono la fine della guerra e la ripresa dell'attività turistica, i racconti delle albergatrici dipingono un armonioso ambiente di lavoro, dove la famiglia proprietaria e le dipendenti condividevano la volontà di far fruttare al massimo il periodo della stagione anche a costo di un impegno fisico e mentale importante.

Carla: Anni molto belli di lavoro, di fatica certo, però insomma, si vedeva la progressione, che si andava avanti. «Quest'altr'anno facciamo così eh signora». Erano loro che me lo dicevano «quest'altr'anno cambiamo le tovaglie eh». Era così, era un po' insieme¹⁷.

Il grado di soddisfazione delle dipendenti aumentava proporzionalmente alla capacità dei proprietari di farle sentire parte integrante e indispensabile della loro impresa, coinvolgendole anche nella gestione e nella fase di progettazione dell'attività¹⁸.

Secondo le albergatrici vi fu armonia fra loro e il personale solo fino a quando questo fu composto da lavoratrici e lavoratori della zona. Dal loro punto di vista la vicinanza culturale permetteva di ricreare ogni anno quell'ambiente familiare che caratterizzava le imprese turistiche del riminese, all'interno del quale vigeva un tacito e condiviso accordo sull'organizzazione e l'approccio al lavoro. Questo però può definirsi vero solo in parte. A partire dagli anni Settanta, infatti, ma anche in precedenza, come ben dimostrano gli

16 M. CALIGARI, *I lavoratori del settore alberghiero*, in *Il personale alberghiero*, a cura di T. Heimerdinger, A. Leonardi, E. Reso, Innsbruck, StudienVerlag, 2019, p. 184.

17 Intervista a Carla, cit.

18 G. DALL'ARA, S. DI BARTOLO, L. MONTAGUTI, *Modelli originali di ospitalità nelle piccole imprese turistiche*, Milano, Franco Angeli, 2000.

atti di un partecipatissimo convegno organizzato dalla Filcams Cgil nel marzo del 1969¹⁹, una fetta di lavoratori del luogo via via sempre più larga iniziò a rifiutare e a opporsi ad alcune delle condizioni di lavoro proposte dagli albergatori, non trovandole né giuste, né tantomeno naturali. Se la memoria delle albergatrici riporta un fronte compatto fra parte padronale e dipendente, e riconduce i problemi di gestione del personale all'entrata nelle pensioni di manodopera proveniente da fuori provincia, è soprattutto perché dal punto di vista numerico i lavoratori autoctoni che non sottostavano al modello imprenditoriale imperante erano una minoranza, ma anche perché dagli anni Ottanta in poi, in concomitanza con l'arrivo sul mercato del lavoro di manodopera esterna, il rapporto fra domanda e offerta si invertì, sbilanciando quello che fino a quel momento era stato l'equilibrio di potere fra albergatori e dipendenti. Se prima un dipendente che creava problemi poteva essere rimpiazzato con facilità, dopo non fu più possibile. La parte padronale dovette iniziare a porsi in una posizione quanto meno aperta al dialogo. Nei racconti delle albergatrici dunque il personale proveniente da altre regioni e, dopo il Duemila, da altri paesi comunitari ed extracomunitari, viene percepito e descritto come estraneo. Nonostante la capacità e l'affidabilità di queste lavoratrici non siano messe in dubbio dalle narratrici, tutte sottolineano come il loro arrivo abbia comportato dei cambiamenti peggiorativi, dovuti principalmente al fatto che spesso non siano state disposte ad accettare le condizioni di lavoro tradizionalmente adottate all'interno dei loro alberghi o l'abbiano fatto a denti stretti.

Paola: [Olga, la sottocuoca ucraina] aveva cominciato a dire che lei voleva andare via alle otto e mezza, quell'altra delle camere uguale. Ho detto: «scusa eh, se andate via alle otto e mezza c'è da finir di apparecchiare la sala, poi dopo dobbiam mangiare, noi dobbiamo andare là al *bureau*, perché non è che c'è mio figlio che sta là e te mangi. Non c'è nessuno. Dopo i piatti?». C'è, avevano cominciato ad aver delle pretese²⁰.

Carla: Gli stranieri per esempio li ho dovuti tutti istruire. Perché mentre le nostre qui, diciamo così, erano già nell'ordine di idee, quando arrivavano le straniere, che non erano abituate a questo modo di lavoro, erano molto spaesate. Noi addirittura eravamo spaesate da loro.

19 AcR, s. 6.1, b. 1, fasc. 1., *Convegno unitario sulle condizioni di lavoro dei dipendenti d'albergo e sulle prospettive di sviluppo del turismo della Riviera*, 1969.

20 Intervista a Paola, cit.

[...] Una donna mi ha bruciato non so quanta biancheria perché ha mischiato la candeggina con un'altra cosa. Però un po' c'era anche il problema della lingua eh, che non ci si capiva bene. Appena arrivati loro cercavano lavoro, tu avevi bisogno, li prendevi. Quando ti accorgevi che non andavano bene erano già passati un po' di giorni, erano già successe un po' di robe. Una è arrivata che aveva le ciabattine infradito, quelle proprio di plastica per andare al mare. «Ah io non le ho». Ma come non hai le scarpe? C'è, poi... a gesti. Io sono andata a cercar le scarpe. Alcune, questo è un episodio eh, per dirti. Però mi viene in mente: eravamo anche noi impreparati alla diversità del personale straniero. Che con gli italiani, c'era la lingua... anche le sfumature molte volte erano importanti. [Fra] dire: «pulisci lì», e dire: «magari forse se pulisci meglio...». Questo me lo ricordo. A me mi dava fastidio. Dopo sono arrivate le rumene, che io non ci posso ancora prendere. Noi cercavamo: fai la cameriera? Fai la cameriera. Queste invece quando c'erano i vuoti dicevano: «cosa facciamo?». Perché venivano presto, perché anche loro si trasferivano da là e stavano qui mesi. E quindi via, volevano pitturare. Una un giorno arrivo, era là che pitturava. Si era fatta prendere la vernice era là che pitturava. Ma dico: «cosa fai?». [...] Questo era agli inizi. Perché loro avevano chissà... c'erano degli intermediari con i rumeni, che noi non abbiamo mai usato, e quindi fra loro si parlavano si dicevano – ipotesi mie – «devi andare là, devi farti vedere che...». Addirittura arrivavano che mi portavano dei regali. Loro ti portavano le cose loro, i centrini... Allora io là a regalare loro delle cose, perché a me non va bene che loro mi regalino delle cose. E tutte le volte che mi arrivava una nuova, [io dicevo]: «vediamo adesso cosa mi ha portato questa qui». Dopo no, dopo non portano più niente. Però agli inizi era così, perché secondo me là fra di loro c'era questa cosa che dovevi un po' ingratiarti il proprietario, sarà un po' una cosa così²¹.

In entrambi questi racconti si percepisce un forte senso di incomprendimento fra le parti, che genera disagio e non sfocia in dialogo. La richiesta della dipendente di Paola viene letta come una pretesa inappropriata, mentre le iniziative per abbellire l'albergo delle dipendenti di Carla appaiono come un'incursione in un ambito che non le riguarda. I regali del personale rumeno vengono accettati formalmente ma rigettati dal punto di vista simbolico. Il

21 Intervista a Carla, cit.

concetto di famiglia scompare dalle narrazioni e le lavoratrici vengono descritte prima di tutto come dipendenti.

Paola: C'è, una volta era diverso, adesso se fanno un anno fanno già molto a finire la stagione. Io ho avuto fortuna che quella lì, la Olga, è stata sette anni con me, però... Loro, le donne di una volta, erano molto più spontanee, più disponibili e se avevi bisogno... senza tanti "tu sei la padrona". Non abbiamo mai avuto questo rapporto di padrona e dipendente. [...] Abbiamo sempre avuto un rapporto di famiglia con queste persone, tanto è vero che quando finivamo il servizio mangiavamo tutti assieme. Finivamo, ci sedevamo, dicevamo due cavolate, sia a mezzogiorno che alla sera. Ultimamente, con queste persone straniere, perché io avevo tutte straniere, non gli interessava un cavolo. Una volta, questa qui, la Olga, mi ha detto «ah ma io posso anche andare a casa quando ho finito il mio lavoro, cosa devo stare qui a guardare le vostre facce?». C'è, per dirti. E noi siamo sempre stati disponibili eh. Per i soldi, se uno voleva la busta paga prima gliela facevamo avere. Per dirti, che non era un rapporto come una volta²².

Paola: Quello non gli stava bene, quell'altro non gli stava bene. Mi ero un po' stufata anch'io, perché ero come succube. Perché te avevi bisogno, non la potevi contraddire. Bisognava cercar di andar d'accordo, perché una sola che mi aiutava a me in cucina, se mi andava via lei...²³

Il rifiuto di prendere parte al convivio è un rifiuto nei confronti degli albergatori e della loro famiglia, ma è anche un rifiuto del modello turistico riminese e delle sue condizioni di lavoro. La pensione di Paola è molto piccola, ospita generalmente venti persone ed è aperta per soli tre mesi l'anno. Per rimanere all'interno delle spese di gestione e riuscire a ottenere un guadagno Paola non può permettersi di avere più di tre dipendenti. La reazione di Olga, amplificata dal supporto delle altre donne del personale, provoca nella narratrice un grande senso di frustrazione; si sente rifiutata ma anche ricattata, perché per lei è diventato difficile trovare personale e per questo deve scendere a compromessi con quello che ha a disposizione. Le albergatrici sembrano non accettare che il loro albergo, costruito e abitato dai genitori e da loro stesse per anni, debba

22 Intervista a Paola, cit.

23 *Ibidem*.

smettere di essere ciò che è sempre stato. Il cambiamento nel modo di lavorare viene vissuto come una sconfitta piuttosto che come un adattamento al mutare dei tempi e delle esigenze delle persone. Il modello riminese ha permesso loro di arricchirsi, di affermarsi e di ricoprire ruoli di responsabilità. Tutti questi elementi rendono difficile riconoscere che ogni attività per sopravvivere a lungo ha bisogno di mutare e che questa spinta spesso viene da elementi esterni.

Le dipendenti

Proprio come le albergatrici, anche le narratrici che hanno lavorato come dipendenti all'interno di pensioni del riminese fra gli anni Ottanta e il 2015 hanno iniziato i loro racconti seguendo uno schema simile, spiegandomi tutte cosa le ha spinte a lavorare in albergo. Hanno età molto diverse fra loro e hanno avuto esperienze lavorative in alcuni casi molto simili, in altre del tutto opposte. Lisetta, 82 anni, Veronica, 49 anni, Evidea, 59 anni, e le sorelle Sara e Giusy, 45 e 55 anni, sono nate e cresciute in provincia di Rimini, mentre Doina, 68 anni, Stefania, 49 anni, e Dora, 35 anni, sono nate rispettivamente in Romania, Slovacchia e Ungheria e sono arrivate in Italia fra gli anni Novanta e i primi anni Duemila. Oggi tutte le intervistate risiedono stabilmente a Rimini, eccetto Veronica e Sara che vivono in provincia di Bologna. Nessuna di loro lavora più nel settore alberghiero da anni.

Lisetta: Solo che la mia mamma voleva che io cucissi e il mio lavoro era il cucito. A quattordic'anni volevo la bicicletta e cucire quella volta non ti pagavano. Non ti davano neanche una lira [...]. Beh, i miei la bicicletta non me la potevano comprare. Noi eravamo tre fratelli e due sorelle. [...] Però io volevo 'sta bicicletta, facevo la storia. «Vuoi la bicicletta? Vai a lavorar alla pensione. Vai giù e vai a trovare il lavoro». Non è andata la mia mamma... io con una bicicletta sgangherina sono andata giù [al mare]... Non sapevo neanche dove andare perché io Rimini non lo conoscevo, io abitavo a Vergiano. E quindi ho fatto la via Pascoli, ho girato la ferrovia, leggevo: pensione Lella. Sono andata dalla pensione Lella. Sono diventata donna in quella pensione, che non avevo ancora quattordici anni. Non sapevo neanche che cos'era diventare donna. Quindi ho fatto 'sta pensione; per tre mesi ho preso novemila lire al mese e la mia mamma mi ha comprato la bicicletta a rate da Semprini²⁴.

24 Intervista a Lisetta, Rimini, 6 dicembre 2022, registrazione conservata presso l'autrice.

Veronica: Ma davvero era molto comune, la facevamo tutti la stagione all'epoca. La facevamo io e mio fratello, ma la facevano tutte le mie compagne di scuola o perché avevano loro stesse degli alberghi o dei ristoranti o delle attività in famiglia, o perché ci andavano per tirar su dei soldi che poi ci facevano comodo e ci davano un'autonomia. C'è i soldi della mia stagione erano i miei, non è che io li dessi in casa²⁵.

Doina: Però di', insomma, ci ha fatto guadagnare. Noi eravamo contente che mandiamo soldi a casa. Era quello che contava, dopo... Dicevo: «madonna, questo è il mondo che sognavo io di vivere?»²⁶.

In un volantino prodotto all'inizio degli anni Ottanta la Cgil sosteneva che lavorare stagionalmente a Rimini non fosse una scelta, dal momento che l'offerta legata al settore turistico prevaleva nettamente su quella degli altri comparti²⁷. L'assenza di alternative valide e il contesto culturale rendevano naturale iniziare a fare la stagione il prima possibile e tornare a farla ogni estate per un periodo variabile che difficilmente scendeva sotto i cinque anni. Eppure, quando le narratrici rimarcano all'inizio dei loro racconti il perché abbiano scelto di lavorare stagionalmente, sottolineano come siano state loro a fare della professione un mezzo utile per raggiungere i propri obiettivi, a sfruttarla, e non il contrario. Per loro si è trattato di una scelta consapevole e in essa va letto un atto di resistenza nei confronti del modello riminese e della sua uniformità.

Tradizionalmente ci sono sempre stati diversi modi per trovare lavoro nelle pensioni, ma la cosa interessante da notare è quanto poco questi siano cambiati nel tempo, riadattandosi a seconda dei contesti e dei soggetti. Un esempio è quello dei mediatori.

Zoe: Quando sei arrivata per il contratto diciamo avevate parlato fra di voi? Eri andata tu a contrattare con l'albergatore?

Sara: No allora, all'epoca funzionava in questo modo. C'erano delle signore che magari erano amiche dei proprietari che si chiamavano le mediatrici. [...] Andavano in giro – io praticamente abitavo in campagna – nei paesini, a cercare le ragazze da portare a lavorare al mare.

25 Intervista a Veronica, Rimini, 15 novembre 2022, registrazione conservata presso l'autrice.

26 Intervista a Doina, Rimini, 10 gennaio 2023, registrazione conservata presso l'autrice.

27 Cgil Rimini, Archivio Cgil di Riccione, s. Vertenze, b. Milano. Fasc. 10, *I lavoratori stagionali del turismo fanno sentire la loro voce*, 1979-1981.

[...] E quindi mi ricordo di questa signora che venne a casa mia con quella che all'epoca era la titolare del primo albergo dove lavoravo, che era poi la mamma di queste tre ragazze [quelle che poi sono diventate le titolari di Sara]; neanche le tre ragazze, la mamma. Così, veniva lì e diceva: «bene, allora noi abbiamo bisogno», ti spiegava un po' come funzionava. Ti spiegava un po' quello che voleva secondo me però. E poi se eri una ragazza di bella presenza magari insomma era fatta. Ti diceva: «guarda noi ti diamo questo stipendio qui». E basta. Poi sicuramente la signora che aveva fatto da mediatrice, cioè che aveva portato la proprietaria presso quella famiglia piuttosto che quell'altra, sicuramente si prendeva qualcosa, cioè veniva pagata. Un riconoscimento la mediatrice ce l'aveva. [...] Comunque mi ricordo che è venuta a casa e praticamente abbiamo fatto il contratto a voce. Nel senso: se vuoi venire a lavorare l'albergo è lì, si fa quello, lavori con le mie figlie che poi ti spiegheranno tutto, ti diamo questo. Pattuito che potevo dormire nell'albergo, col fatto che ero comunque piccola, loro non avevano il guardiano di notte, quindi a mezzanotte la porta d'ingresso chiudeva. E quindi se sei dentro sei dentro, se non sei dentro dormi fuori. Insomma non avevo neanche sedici anni, non ero neanche mai stata fuori di casa.

Zoe: E come ti ricordi questo incontro?

Sara: Forse un po' intimorita, ma anche la voglia comunque di andare. Io ho sempre avuto voglia di scappare un po' da casa mia, c'erano diversi problemi, quindi... No, non è stato un trauma. Poi niente, mi ricordo che ho fatto la valigia, non mi ricordo... mia mamma non ha la patente quindi sicuramente mi avrà accompagnato mio padre. «Ciao»... mi ha lasciato lì²⁸.

La figura del mediatore ricopre un ruolo importante nel settore dell'ospitalità già a fine Ottocento. Allora di trattava prevalentemente di figure maschili, che mettevano a frutto la loro rete di conoscenze per mettere in contatto albergatori e persone in cerca di occupazione, chiedendo a queste ultime compensi elevati per le loro prestazioni²⁹. A inizio anni Novanta, quando Sara porta a termine la sua prima stagione da cameriera, esistono ancora le figure dei mediatori, ma vi sono alcune sostanziali differenze: sono donne e sono pagate dagli albergatori. Il lavoro d'albergo stava perdendo attrattiva

28 Intervista a Sara, cit.

29 P. RASPADORI, *Ospitare, servire, ristorare*, cit., pp. 83-84.

per gli abitanti della provincia e diventava sempre più difficile reperire tutto il personale necessario in zona. Fu in questo contesto che molti imprenditori decisero gradualmente di reclutare manodopera a basso prezzo lontano dalla Romagna, facendo degenerare il fenomeno dell'intermediazione in vero e proprio caporalato³⁰. Questo accadde negli anni Novanta in alcune zone del Meridione e della Sardegna³¹ e successivamente nel Duemila nei paesi dell'est Europa³².

Carla: C'erano tanti intermediari. Io non li ho mai presi, ma molti alberghi... Io per fortuna da una, che ha detto «sì venite che si sta bene», me ne sono venute tante. Ma altri alberghi li prendevano e si sono trovati anche in difficoltà, perché questi intermediari dicevano alle rumene: «vieni, ti trovo il lavoro e ti pagano mille». All'albergatore invece si facevano pagare una quota, insomma, non so quanto, però anche piuttosto alta da quello che ho capito. Allora succedeva che erano sottopagate loro, più che pagare di più l'albergatore. Erano loro che diminuivano al dipendente. Io per fortuna questo non l'ho mai avuto, noi abbiamo sempre avuto un rapporto diretto con il personale³³.

Nel racconto di Carla emerge una figura di mediatore simile a quella ottocentesca. Recentemente uno studio prodotto dai sociologi Francesco Iannuzzi e Devi Sacchetto ha dimostrato come il ruolo di intermediazione sia stato assunto negli ultimi anni da agenzie interinali, le quali hanno riproposto un meccanismo di selezione del personale strutturato e mirato al controllo e allo sfruttamento di forza lavoro migrante da paesi comunitari ed extracomunitari³⁴. Si è potuto raggiungere questi estremi perché storicamente gli albergatori del riminese ogni volta che si sono trovati ad affrontare delle difficoltà a livello organizzativo o hanno visto diminuire i guadagni delle loro aziende, sono ricorsi come prima misura all'abbattimento del costo della manodopera, sottopagando il personale, riducendo gli assunti e infine ricorrendo ad agenzie che mettevano in atto uno sfruttamento sistematico dei lavoratori che vi si

30 Acrm, s. Settore turismo, b. 6.1/8, fasc. 5, *Turismo nel circondario*, 1986, p. 22.

31 Intervista a Gianfranco Mancini, Rimini, 13 gennaio 2023, registrazione conservata presso l'autrice.

32 F. IANNUZZI, D. SACCHETTO, *Lavoro gravemente sfruttato e strategie di affrancamento*, Padova, Università degli studi di Padova, 2015.

33 Intervista a Carla, cit.

34 F. IANNUZZI, D. SACCHETTO, *Lavoro gravemente sfruttato*, cit.

rivolgevano o che loro stesse reclutavano. Quello che definisco modello riminese non è altro che un mosaico di consuetudini e leggi non scritte sedimentate nel tempo e riconosciute da tutti coloro che ne fanno parte, che hanno come scopo quello di mantenere elevata la redditività delle strutture ricettive risparmiando sulla manodopera. È un sistema che si considera indipendente e non vincolato alle norme statali, oltre che un esempio di successo nel mondo dell'imprenditoria e del turismo. Le lavoratrici dipendenti nel corso dei decenni hanno reagito in maniera molto dissimile a queste norme, prima accettandole, poi mettendo sempre più spesso in atto forme di resistenza attiva e passiva. Il tipo di reazione era determinato da diversi fattori: la personalità, l'esperienza, la concezione del lavoro e il grado di indipendenza economica.

Giusy: Tipo anche... ti dovevano pagare no? Lo stipendio, dici, se uno ha bisogno di soldi, va a lavorare perché ha bisogno di soldi. Almeno all'età mia, quando io lavoravo in quegli anni lì. Io i soldi che prendevo li portavo a casa, erano per la famiglia. E non ti pagavano... ti pagavano a fine stagione. Allora incominciavi a lavorare ad aprile, marzo, quando iniziava la Pasqua, no? Perché si andava a far le pulizie. E te ci andavi... Oh, lavoro di più, lavoro di più. [...] Aprile, maggio, giugno, luglio, agosto, settembre, ottobre. Si lavorava tanto. Sette mesi nell'arco di un anno erano tanti. No. Loro sai cosa facevano? I soldi li tenevano loro. Te li davano a fine stagione. Per loro rimanevano in banca e avevano degli interessi, noi invece, se gli chiedevi un acconto a volte erano anche un po' stizziti. E io anche lì mi sono arrabbiata e ho detto: «scusi, io lavoro – va bene, vitto e alloggio erano in busta paga – io lavoro per voi dalla mattina alle sette si può dire, alla sera alle dieci, con un'ora e mezza di pausa... e il mio stipendio a fine mese no?». E anche lì ho dato i miei sette-otto giorni come si diceva quella volta, e sono andata via³⁵.

Stefania: Non sapevo quanto avrei guadagnato. Quello che i giovani stanno adesso combattendo. Perché ho visto che la crisi del personale è perché ancora l'albergatore pretende: tu vieni, lavori e vediamo se sei bravo. Eh no. E in effetti io ho fatto così tutta la stagione, senza sapere quanto avrei guadagnato perché non avevo esperienza come ristorante ok? E mi dava vitto e alloggio, quindi eri già grato per quello. E soprattutto perché ero ragazza dell'est. Erano piccole leggi non

35 Intervista a Giusy, cit.

scritte, le sentivi nell'aria, non è che venivano espresse. Tu lavoravi e basta. Eri grato per lavoro e andava tutto bene.

Zoe: Nel senso che per quattro mesi non ti hanno pagata?

Stefania: No, perché avevo vitto e alloggio, a me non mi servivano soldi. Quindi tu vivevi per lavoro. Erano gentili... fine. [...] Finita a settembre la stagione, altri tempi, altri... mi ha pagato. L'ho dovuto chiedere due o tre volte di essere pagata, sì. Per me in silenzio aspettava che andasse a finire bene anche così. Non lo so, ma non mi sono fatta molte domande³⁶.

In questi due estratti vediamo le narratrici reagire in maniera dissimile allo stesso abuso. Giusy, che aveva la necessità di sostenere la propria famiglia con il suo stipendio, rivendica con forza il diritto di percepirlo a fine mese e quando questo non le viene riconosciuto lascia il posto di lavoro. Stefania, che all'epoca viveva sola ed era arrivata a Rimini da poco, pur avendo lavorato precedentemente in altre località rivierasche, accetta, almeno in parte, le condizioni imposte dal proprietario. I contratti di lavoro nel turismo stabilivano che gli albergatori dovessero garantire ai dipendenti stagionali vitto e alloggio o, in caso questo non fosse stato possibile, un risarcimento in busta paga. Questa condizione portò gli albergatori a pensare di essere legittimati a posticipare l'erogazione dello stipendio ai dipendenti a stagione conclusa. Le lavoratrici si ritrovavano così nella condizione di dover chiedere degli acconti agli albergatori in caso di necessità, alterando il rapporto di lavoro. Il racconto di Stefania dimostra poi come questa pratica sviluppatasi nel settore alberghiero si fosse allargata anche ad altri ambiti legati al turismo. Nel tempo, alcune delle consuetudini nocive nate all'interno delle pensioni hanno infatti plasmato l'approccio al lavoro dell'intero territorio, dato il numero elevatissimo di imprenditori che le seguivano e la loro apparente efficacia.

Sara: Loro ti facevano il contratto, erano contratti stagionali. Poi io non avevo la cultura di guardare la busta paga. Eri messo in regola, magari forse non per le dodici ore che si facevano, ma per... non so che contratti ci fossero, però tu due milioni li portavi a casa. Io i contributi come lavoro stagionale ce li ho versati. Nella cultura di adesso forse dici: «ah io però ho lavorato dodici ore, c'ho i contributi versati solo per le...», non so se erano le classiche sei ore e quaranta. Però ne lavoravo di più. Però è anche vero che lo stipendio me lo davano per

36 Intervista a Stefania, cit.

quello che lavoravo, non per quello che ero messo in regola. Anche lì, con buona pace di tutti.

Zoe: C'era una parte fuori busta quindi?

Sara: All'epoca si prendevano in contanti i soldi alla fine del mese, non c'era l'obbligo del conto corrente. Quindi che ne so, il trenta del mese, piuttosto che il due, il tre... io poi abitavo lì quindi alla fine quando me li dava me li dava... Forse un anno me li ha dati tutti alla fine della stagione. Tanto non mi servivano. Vivevo lì, non mi servivano. Quando avevo in tasca i soldi delle mance che facevo con i clienti, lo stipendio non mi serviva. Però si davano in contanti, non mi hanno mai dato assegni. Era giusto, non era giusto... non lo so. Però era così. [...] Io penso che, ormai sarà forse dieci anni, quando ho iniziato ad avere più praticità col computer che sono andata a vedere dentro il sito dell'Inps. Ci sono i periodi contributivi di quando mi avevano messo in regola e di quando non mi avevano messo in regola. C'è ho visto per esempio che io iniziavo a lavorare... che ne so... il ventotto di maggio, ma magari la busta paga partiva il quindici giugno.

Zoe: La disoccupazione l'hai presa tu in quel periodo?

Sara: Io no perché non ci arrivavi con i novanta giorni, proprio per questo motivo qui.

Zoe: E questa cosa qui non ti è mai pesata? Alla fine sarebbero stati soldi per altri tre mesi.

Sara: Io penso che... non ci ho mai pensato. C'è, non ero così intelligente da far questa cosa. Dopo quando ero più grande ci ho pensato ma non ci arrivavo, ma forse i primissimi anni non ci ho neanche pensato. E neanche i miei genitori sinceramente. Considera che mia mamma era casalinga e mio padre era camionista. Non c'era l'informazione, i mezzi di comunicazione di adesso. Eravamo comunque una famiglia numerosa e c'erano già tanti altri pensieri quindi secondo me non ci si è mai pensato³⁷.

Doina: Ah chi li ha mai visti [i contratti]. Mi ha detto lei quando mi ha conosciuto che mi mette in regola subito perché non posso lavorare in nero, «che un giorno avrai una pensione». Ma a quei tempi non pensavo alla pensione. Però adesso quando ho visto, che ho messo da poco i documenti per la pensione, ho visto la prima persona che mi ha messo in regola era lei. Avevo mi sa in tutto quello che ho lavorato

37 Intervista a Sara, cit.

con lei, sette mesi... in tre anni. Ah non ti faceva per prendere anche disoccupazione, non ha mai detto che hai diritto alla disoccupazione³⁸.

Nel 1988 la Filcams Cgil di Rimini riuscì a far approvare una riforma dell'indennità di disoccupazione che ne estese i benefici anche ai lavoratori stagionali³⁹. Non è un caso che questo ammortizzatore sociale sia stato elaborato e messo a punto proprio in Riviera, dove il numero di lavoratori stagionali negli anni Ottanta superava abbondantemente quello di qualsiasi altra realtà turistica italiana. Questo strumento permetteva di maturare i contributi necessari alla pensione in tempi accettabili, ma allo stesso tempo agiva anche da strumento di lotta all'irregolarità, dal momento che una volta introdotto furono i lavoratori per primi a chiedere di essere messi in regola per poter percepire l'indennità. Non fu tuttavia sufficiente ad eliminare il lavoro nero, poiché gli imprenditori iniziarono a ricorrere sempre più frequentemente a una formula ibrida che prevedeva una regolarizzazione solo parziale dei dipendenti, che spesso negava loro la possibilità di richiedere l'assegno di disoccupazione. Anche in questo caso le narratrici a uno stesso sopruso reagiscono in maniera dissimile. Sara, che con i suoi datori di lavoro ha intrattenuto buoni rapporti e verso i quali nutre un sentimento di stima, non sente di essere stata raggirata, mentre Doina prova amarezza nel ripensare alla mancata messa in regola.

Un'altra consuetudine in uso era quella secondo cui i dipendenti nei mesi di bassa stagione dovessero percepire una paga inferiore pur lavorando lo stesso numero di ore dei mesi di luglio e agosto. Anch'essa di carattere totalmente arbitrario, potrebbe trovare fondamento nel diritto fisso, il metodo di retribuzione adottato a inizio Novecento prima dell'istituzione di un salario fisso per i dipendenti d'albergo. Esso stabiliva che la paga del personale fosse direttamente proporzionale alle entrate della struttura.

Giusy: Ah in un posto volevano anche pagarti di meno perché era mezza stagione. Nel senso: quando è mezza stagione io [albergatore] guadagno di meno, quindi anche il dipendente prende di meno. Ho detto: «no, dove sta scritto? Io lavoro lo stesso le tot ore». [...] C'era sempre 'sta cosa: mezza stagione paga meno il cliente... ma io lavoro le stesse ore⁴⁰.

38 Intervista a Doina, cit.

39 E. BIANCHI, M. BOTTEGHI, *LA FILCAMS CGIL*, cit., pp. 97-98.

40 Intervista a Giusy, cit.

In tutti questi racconti nessuna delle lavoratrici ricorre al vittimismo, ma enfatizza piuttosto la propria incapacità a cogliere i raggiri, sottintendendo il fatto che nel contesto in cui erano immerse o si imparava a proteggersi autonomamente o ci si accontentava. Infatti, anche se ricche di personaggi, le narrazioni sono permeate da un forte senso di solitudine, soprattutto lì dove vengono narrati degli abusi. I sindacati sono completamente assenti, così come quasi assente è la solidarietà fra membri del personale. Questa condizione è principalmente frutto della stagionalità e della frammentarietà del settore alberghiero riminese, le quali hanno reso difficile l'organizzazione e la sindacalizzazione dei lavoratori sin dalla sua formazione.

Stefania: *Receptionist* di quegli anni lì è un tuttofare. Dalla cameriera nel momento che c'è bisogno, caposala, – quello era per scontato – barista, perché il bar era attaccato alla reception, gestione del personale. Sapendo giustamente tutto tutto tutto dell'albergo. Quindi era un tuttofare. È stata un'esperienza bella, bella. Sono stata molto bene. Mi sentivo piena, soddisfatta. Difficile, difficilissimo. Per esempio io non prendevo mai le mance; clienti pensavano che io fossi la moglie del titolare da quanto lavoravo⁴¹.

Zoe: Facevi tutto praticamente.

Evidea: Si facevo tutto. Infatti mi vedevano ovunque i turisti: in camera, in sala, in cucina. Un po' che con la Renata ci assomigliavamo, tutte e due scure, tutte e due con lo stesso piglio un po' così... qualcuno pensava che fossi la sua figlia. Perché dai, un po' gestivo. Perché stando in tutti i posti sai come funziona. Se chiedevano una cosa io sapevo dove stavano tutte le cose. C'era da fare una camera in fretta? E via che si andava⁴².

Come nei racconti delle albergatrici anche in quelli delle dipendenti è emerso il tema della distanza fra i due gruppi a cui queste donne appartenevano all'interno del contesto lavorativo. Le narratrici descrivono una fluidità che impediva di identificarsi in maniera distinta nell'una o nell'altra categoria. Il personale, soprattutto quello fidato e di lungo corso, non ricopriva una mansione specifica, ma più spesso passava da un comparto all'altro dell'albergo, permettendo ai gestori di non dover ricorrere ad ulteriori assunzioni.

41 Intervista a Stefania, cit.

42 Intervista a Evidea, Rimini, 27 settembre 2022, registrazione conservata presso l'autrice.

L'aumento del carico di lavoro corrispondeva a un accrescimento di responsabilità e non di rado di soddisfazione, poiché ci si percepiva fondamentali per l'azienda. Più lavoravi, più diventavi parte della famiglia e quando il cliente non era più in grado di distinguere padrone e dipendente allora significava che l'organizzazione proposta, voluta e ricercata dagli albergatori, funzionava.

Stefania: E quello che mi colpisce in Romagna, è che quando lavori durante la stagione diventa l'ombelico del mondo. Tuo albergo, dove tu lavori, diventa più bello, più bravo di tutti alberghi. Nasce questa sensazione e tu sei... non sei orgoglioso... ma riesci a provare questa cosa qua. Quando esci – chi si mette in gioco, che trova altre realtà – ti rendi conto che no, non è così. Sono altri ombelichi del mondo, sono altre realtà, belle o brutte. Però lì sei proprio chiuso, protetto. Forse per creare questa sicurezza che è giusto lavorare dodici ore al giorno. Non lo so, non penso che sia studiata, ma accade e funziona⁴³.

La commistione fra dipendenti e proprietari era cercata e alimentata durante il periodo di attività dell'impresa per far sì che i primi provassero la sensazione che descrive Stefania, oltre che per fare in modo che l'attività funzionasse in modo armonioso. L'albergo diventava un piccolo universo che assorbiva completamente la vita di chi vi faceva parte, impedendogli di assumere una posizione imparziale. Si lavorava e si viveva per l'albergo. Finita la stagione finiva il lavoro e spesso finiva anche tutto il costruito emotivo che essa si portava dietro. La distanza fra i due gruppi dunque diminuiva o aumentava a seconda dei contesti e delle necessità, ma sempre entro certi limiti, mentre le narrazioni più recenti hanno messo in luce uno scarto molto più ampio e in un certo senso incolmabile.

Dora: Allora, questa albergatrice non aveva molti scrupoli [...] e mi ricordo che una volta – non solo una volta – lei si vedeva con questo signore che aveva un'agenzia, un'agenzia per reclutare personale dall'estero, dalla Romania. E io una volta ho assistito alle loro conversazioni... e di come parlavano delle persone e di come comportarsi nel caso qualcuno si dovesse lamentare piuttosto che... Io mi ricordo che si sono messi proprio d'accordo di trattenere i passaporti dei dipendenti che ci lavoravano. Come dire: quello può essere un modo

43 Intervista a Stefania, cit.

di ricattarli perché comunque senza passaporto sono senza un documento e non riescono a muoversi. Questa è una piccola cosa di cui mi ricordo perché mi ha colpito. Mentre magari io ero al computer e lavoravo, loro parlavano pensando che non capissi, che non ascoltassi, che non mi interessasse. Invece io comunque le cose le sentivo. E sai, a volte, proprio nel quotidiano, proprio perché siete vicine e quindi, non so, c'è la giornata, e vi incontrate, tu fai il tuo e magari c'è una battuta, magari c'è anche uno scambio apparentemente normale, «come stai? Ma il tuo figlio?», piuttosto che «ti fa ancora male la schiena?». Sai, gli scambi normali, tante volte magari piccole battute, in cui sentivi... l'ironia. Oppure sentivi proprio quel modo un po' altezzoso, che magari cerca di buttare sullo scherzo, ma comunque è altezzoso nei confronti dell'altro. Come dire, l'aria era proprio impregnata di questo, almeno, per come lo vivevo io⁴⁴.

Le parole di Dora fanno eco a quelle di Carla e Paola. La stessa lontananza percepita dalle albergatrici nei confronti del personale straniero viene avvertita da Dora nei confronti della sua datrice di lavoro. Le identità in questo caso sono chiarissime e la freddezza da cui è avvolta la relazione impregna l'ambiente di lavoro e nel quotidiano rivela tutta la sua ambiguità. La violenza padronale usata per svilire il personale, ignorarlo e metterlo nella condizione di non poter uscire dal sistema o di sovvertirne i ruoli, traccia un confine invalicabile.

Oggi il modello riminese mostra tutti i suoi limiti, in maniera ancor più netta di quanto non abbia fatto in passato. E se è vero che nel 2024 è diventato difficile per gli albergatori arrivare agli estremi che ha messo in luce il racconto di Dora, è anche vero che poco è cambiato sotto molti altri aspetti, tanto che il pieno rispetto dei diritti contrattuali è visto ancora come una rara e virtuosa eccezione. Il modello di ospitalità nato all'interno delle pensioni è giunto all'ultimo atto, ma quanto tempo ancora ci vorrà perché il sipario si chiuda definitivamente? E soprattutto, qual è il lascito di questo modello al settore alberghiero riminese e guardando più in grande a quello turistico? Un dato certo è che le lavoratrici e i lavoratori ne stanno prendendo sempre più le distanze, facendo della scelta, questa volta di non andare a lavorare, un atto di resistenza, ora che questa professione sottopagata e logorante permette di cambiare la propria vita il più delle volte solo in senso peggiorativo. Dietro a questo vuoto voglio leggere, insieme a Francesca Coin, un attivo segnale di speranza⁴⁵.

44 Intervista a Dora, Rimini, 9 gennaio 2023, registrazione conservata presso l'autrice.

45 F. COIN, *Le grandi dimissioni*, cit.