



**UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PADOVA**

**Dipartimento di Filosofia, Sociologia, Pedagogia e Psicologia applicata**

**Corso di laurea in**

**SCIENZE SOCIOLOGICHE**

*Lavorare nella ristorazione: condizioni di lavoro a contatto col cliente*

Relatore:

Prof. Valeria Piro

Laureando:

Giordano Corbioli

Matricola 2002107

A.A. 2023/2024



# INDICE

<b>INTRODUZIONE.....</b>	<b>5</b>
<b>CAPITOLO 1: LA RISTORAZIONE COME SERVIZIO DI CONSUMO ALLA PERSONA.....</b>	<b>9</b>
1.1. Le caratteristiche dei servizi al consumo.....	10
1.2. Servizi al consumo come <i>bad jobs</i> .....	13
1.2.1. Chi lavora nei <i>bad jobs</i> ?.....	15
1.2.2. <i>Overeducation</i> e rischio di intrappolamento.....	16
1.3. La flessibilità nel settore dei servizi.....	17
1.3.1. Il lavoro part-time.....	20
1.3.2. Il lavoro intermittente e il lavoro accessorio.....	21
1.3.3. Il lavoro irregolare.....	23
1.4. La presenza del cliente nelle relazioni di lavoro.....	26
1.4.1. Il lavoro emotivo.....	29
1.4.2. Il lavoro estetico.....	31
<b>CAPITOLO 2: CONTESTO NAZIONALE E METODOLOGIA DI RICERCA.....</b>	<b>35</b>
2. Il contesto nazionale.....	35
2.1. Metodologia della ricerca.....	37
2.1.1. Traccia di intervista.....	40
<b>CAPITOLO 3: LE CONDIZIONI DI LAVORO NELLA RISTORAZIONE.....</b>	<b>43</b>
3.1.1. Gli orari asociali.....	46
3.1.2. L'ambiente di lavoro.....	47
3.1.3. Il rapporto con i colleghi.....	48
3.1.4. Il rapporto con il datore di lavoro.....	49
3.2. Lo sfruttamento della flessibilità oraria, numerica e interna.....	51
3.2.1. Il lavoro irregolare.....	54

<b>CAPITOLO 4: IL CONTATTO CON IL CLIENTE.....</b>	<b>57</b>
4.1. La triangolarità del rapporto tra lavoratore, cliente e datore di lavoro.....	59
4.1.1. Le emozioni al lavoro.....	63
4.1.2. L'estetica al lavoro.....	65
4.2. Vantaggi scaturiti dal lavorare nella ristorazione.....	67
<b>CONCLUSIONI.....</b>	<b>71</b>
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>75</b>
<b>APPENDICE.....</b>	<b>77</b>

## INTRODUZIONE

La ristorazione è un mercato del lavoro che in Italia riveste un'importanza considerevole e presenta ampie dimensioni. All'interno di questo settore si sviluppano una serie di ruoli professionali che, nella maggior parte dei casi, non richiedono una specifica qualificazione poiché si tratta per lo più di mansioni con scarso valore aggiunto. Le professioni spaziano da personale di sala e cucina a figure di supporto, come lavapiatti e baristi. Questi lavori sono spesso caratterizzati da un'elevata intensità di lavoro, in quanto richiedono impegno e rapidità, specialmente durante i momenti di maggiore affluenza dei clienti. La dinamica della produttività, in questo settore è particolarmente bassa, poiché il lavoro è spesso manuale e non automatizzabile, il che porta a una situazione in cui il miglioramento delle condizioni di lavoro e dei salari è una questione di crescente rilevanza. La ristorazione si colloca all'interno dell'area occupazionale definita da Ivana Fellini (2017) come "servizi di consumo alla persona". Questo settore presenta caratteristiche distintive che lo rendono unico e complesso. Innanzitutto, l'intangibilità del servizio erogato implica che il prodotto finale, spesso un'esperienza o un'emozione, non può essere toccato o posseduto fisicamente, il che rende la sua valutazione più soggettiva. La deperibilità, ovvero che i beni e i servizi offerti nella ristorazione, come cibo e bevande, hanno una durata limitata; quindi, non possono essere conservati a lungo termine e devono essere consumati immediatamente. L'inseparabilità del servizio da chi lo offre, infine, sottolinea che il processo di erogazione è indissolubilmente legato al momento e al luogo in cui avviene, con una forte interazione tra il personale di servizio e il cliente. Questo contatto diretto ha conseguenze rilevanti sui tempi, i ritmi e le modalità di lavoro. I dipendenti devono essere in grado di gestire non solo le loro mansioni, ma anche le aspettative dei clienti, adattandosi rapidamente alle diverse situazioni e alle esigenze individuali.

Inoltre, in questo contesto, le professioni della ristorazione vengono spesso catalogate come *bad jobs*. Questo termine fa riferimento ai contenuti professionali limitati, alle cattive condizioni di lavoro, alle remunerazioni insufficienti e alla mancanza di adeguate tutele e garanzie. Molti lavoratori nel settore sono impiegati per periodi brevi o in modo stagionale, il che aumenta il rischio di trovarsi intrappolati in un mercato del lavoro secondario, caratterizzato da precarietà e insicurezza, dove la mancanza di stabilità può ostacolare la possibilità di pianificare un futuro professionale più sicuro e gratificante. Per affrontare la ciclicità della domanda, che è influenzata dai flussi variabili di clienti, i datori di lavoro nel

settore della ristorazione adottano diverse forme di flessibilità contrattuale. Sebbene queste strategie possano sembrare necessarie per adattarsi alle esigenze del mercato, spesso comportano per i lavoratori condizioni di lavoro svantaggiose su vari fronti. Innanzitutto, gli orari di lavoro possono risultare asociali, con turni che si estendono fino a tarda notte o che richiedono la disponibilità durante i fine settimana e le festività, rendendo difficile per i dipendenti mantenere un equilibrio tra vita professionale e vita privata. Inoltre, la reperibilità senza preavviso costringe i lavoratori a restare in uno stato di incertezza, non potendo pianificare con anticipo le proprie giornate. Molti di questi lavoratori sono assunti con contratti part-time o a chiamata, che offrono scarse garanzie in termini di stabilità e sicurezza economica. Questa situazione è ulteriormente complicata dall'uso di strategie che possono sfociare nel lavoro grigio o nero, dove i diritti dei lavoratori non sono tutelati e le condizioni sono estremamente precarie. Tali pratiche possono portare a una mancanza di trasparenza e a un'ulteriore erosione delle già limitate tutele, contribuendo a perpetuare un ciclo di sfruttamento e insicurezza all'interno del settore.

Inoltre, il lavoro a contatto con i clienti richiede ai lavoratori di impiegare non solo le proprie competenze professionali, ma anche di mettere in gioco le proprie emozioni e la propria sensibilità estetica. Questo aspetto è fondamentale, poiché interagire con il pubblico implica una capacità di ascolto e una predisposizione a comprendere le esigenze e i desideri degli altri. I lavoratori si trovano così al centro di una complessa triangolarità che coinvolge non solo il datore di lavoro e i clienti, ma anche la gestione dei rispettivi bisogni e aspettative. È essenziale saper bilanciare le richieste del datore di lavoro, che spesso cerca efficienza e risultati, con le necessità dei clienti, i quali desiderano sentirsi ascoltati e valorizzati.

Attraverso la raccolta di interviste semi-strutturate a persone che attualmente lavorano o hanno avuto esperienze significative nel mercato della ristorazione, unitamente ad una accurata ricognizione della letteratura sul tema (Fellini 2017, Fullin 2023 e Reyneri 2017), la tesi si propone di far emergere in modo chiaro e dettagliato il punto di vista dei lavoratori riguardo alle problematiche sopra menzionate. Questo approccio metodologico consente non solo di raccogliere testimonianze dirette, ma anche di contestualizzarle all'interno di un quadro teorico più ampio, offrendo così una comprensione approfondita delle sfide e delle dinamiche che caratterizzano il settore della ristorazione. L'obiettivo finale è quello di illuminare le esperienze vissute dai lavoratori e le loro percezioni riguardo a temi critici, contribuendo così a un dibattito più informato e consapevole sulle condizioni lavorative e le pratiche professionali nel settore.

È emerso un quadro estremamente problematico che costringe i lavoratori a dover accettare, spesso con grande sofferenza, le difficili condizioni lavorative che caratterizzano il settore della ristorazione. Questa realtà li porta, in molti casi, a considerare l'opzione di abbandonare completamente questi lavori, poiché si trovano impossibilitati a sostenere le condizioni svantaggiose a cui sono sottoposti. Tuttavia, al di là di queste difficoltà, si manifesta anche un aspetto positivo: l'esperienza acquisita in questo mercato del lavoro consente ai lavoratori di sviluppare una serie di soft skills trasversali, che risultano fondamentali per la loro crescita professionale. Competenze come la comunicazione efficace, la gestione dello stress e il lavoro di squadra si rivelano non solo utili, ma anche applicabili in contesti lavorativi futuri. Questa capacità di adattamento e il potenziamento delle proprie abilità relazionali possono quindi rappresentare una risorsa preziosa, offrendo ai lavoratori l'opportunità di affrontare con maggiore resilienza le sfide delle successive esperienze lavorative.

La tesi si sviluppa partendo dal capitolo di ricognizione della letteratura, in cui attraverso l'analisi dei lavori di Fellini (2017), Reyneri (2017) e Fullin (2023) si individuano le varie chiavi di lettura per cogliere i fenomeni individuati nella successiva analisi delle interviste. Gli argomenti affrontati nel primo capitolo trattano delle caratteristiche del settore e le implicazioni che queste caratteristiche hanno sui lavoratori, per poi passare alle forme di flessibilità adottate dai datori di lavoro e imposte ai lavoratori e il contatto con il cliente e le conseguenze sul rapporto triangolare tra lavoratore-datore di lavoro-cliente e sul lavoro estetico ed emotivo. Il capitolo successivo, attraverso l'analisi dei rapporti FIPE (Federazione Italiana Pubblici Esercizi), vuole dare una descrizione statistica del mercato del lavoro della ristorazione in Italia con riferimento al Veneto, per poi esporre le metodologie utilizzate per la raccolta dei dati attraverso l'utilizzo di interviste semi-strutturate. Il primo capitolo di analisi analizza le condizioni di lavoro sperimentate dai lavoratori e dalle lavoratrici concentrandosi sulle implicazioni delle caratteristiche produttive del settore della ristorazione, sul rapporto con l'ambiente di lavoro, i colleghi e il datore di lavoro e sulle conseguenze che la flessibilità e i contratti di lavoro irregolari o semi-irregolari hanno sui lavoratori. Il secondo capitolo di analisi, attraverso l'analisi delle interviste, esplora le dinamiche nella relazione triangolare lavoratore-datore di lavoro-cliente e il peso del lavoro estetico ed emotivo, per poi concludersi con un paragrafo sui vantaggi scaturiti dal lavorare in questo settore.





## **CAPITOLO 1: LA RISTORAZIONE COME SERVIZIO DI CONSUMO ALLA PERSONA**

La ristorazione si colloca all'interno di un settore specifico del terziario, descritto da Ivana Fellini con il nome di servizi privati al consumo.

I servizi privati al consumo si definiscono come quell'insieme di attività che interessa, oltre i servizi personali, tutte quelle attività che costituiscono consumi finali da parte delle famiglie. (...) I servizi finali alle famiglie sono tutti quei servizi che forniscono le attività destinate ai consumi delle famiglie, sia di natura personale quando riguardano le attività sostitutive del lavoro domestico o le attività legate al divertimento e alla ricreazione, sia di natura collettiva quando interessano il funzionamento dei principali sistemi che assicurano le funzioni della riproduzione sociale (Fellini, 2017, p 30).

La ristorazione fa parte di questa categoria essendo un servizio sostitutivo del lavoro domestico in quanto comprende sia la preparazione che il servizio dei pasti o delle bevande; attività normalmente svolta dalle famiglie all'interno delle mura domestiche. Ivana Fellini (2017) riprende Esping-Anderson (2000) spiegando che lo sviluppo di queste attività è correlato al grado di defamilizzazione di una società, cioè al modo in cui le politiche sociali hanno ridotto la dipendenza degli individui dalla famiglia, permettendo loro di accedere a risorse e opportunità al di là degli obblighi familiari. In parole povere, se le famiglie grazie alle politiche sociali di un dato paese, hanno la possibilità di delegare l'erogazione di un servizio a terzi, allora aumenteranno anche le attività che erogano questo servizio. Nella società terziarizzata, quindi, non solo le imprese e il sistema produttivo, ma anche le famiglie, con le loro organizzazioni, necessità e stili di vita, giocano un ruolo fondamentale nella creazione di posti di lavoro. Questo spiega come un aumento della domanda dei servizi comporta una crescita parallela dell'occupazione. A causa della bassa produttività del settore terziario, l'occupazione in questo ambito risulta molto più sensibile alle variazioni della domanda rispetto all'industria. Inoltre, nei servizi alla persona, rispetto all'industria, il progresso tecnologico non porta a significativi guadagni di produttività. Si tratta di attività ad alta intensità di lavoro (per questo dette *labour-intensive*) basate sull'interazione faccia a faccia tra lavoratore e cliente, per cui il contributo dei lavoratori è spesso insostituibile. Mentre nell'industria un nuovo macchinario più rapido ed efficiente può abbattere i costi di produzione, quindi, produrre di più a minor costo, nei servizi alla persona spesso non accade.

Dal momento che la produzione di un servizio è strettamente legata alla presenza del lavoratore che eroga il servizio stesso, è impossibile che questo lavoratore sia più veloce ed efficiente di quelle che sono già le sue capacità. Quindi, se ad esempio un ristorante decide di allargare il proprio plateatico ed aumentare il numero di coperti, sarà costretto ad assumere nuovo personale, perché con le forze già a disposizione non sarebbe in grado di coprire la mole di lavoro derivata dall'aggiunta dei nuovi coperti. Anche il costo di produzione dei servizi non può diminuire poiché non è possibile incrementare la produttività riducendo il numero di addetti al servizio. Per lo stesso motivo, anche i salari dei lavoratori sono condizionati dalla scarsa dinamica della produttività, quindi, non possono aumentare senza che venga aumentato il prezzo del servizio.

### 1.1. CARATTERISTICHE DEI SERVIZI AL CONSUMO

I servizi al consumo si distinguono per quattro caratteristiche produttive ovvero l'intangibilità, la deperibilità, l'inseparabilità e il contatto con il cliente. A differenza dei beni materiali e delle merci, i servizi privati al consumo, non possono essere visti o provati prima dell'acquisto, non possono essere accumulati come scorte e non possono essere trasferiti in un luogo diverso da quello della produzione (Fellini 2017). Nel settore della ristorazione, il servizio ha una componente tangibile e una componente intangibile; i clienti possono avere un'idea del piatto che desiderano, osservarlo e, in alcuni casi, assaggiarlo, come avviene nelle gelaterie. Tuttavia, la ristorazione include anche aspetti non tangibili, come la qualità della prestazione del servizio, quindi, come viene proposto e servito il cibo, quanto veloce e personalizzato è il servizio, quale atmosfera c'è nel locale ecc. La soddisfazione del cliente deriverà da entrambi questi elementi, sia dal prodotto che è stato acquistato, che dall'esperienza di servizio ricevuta (Fullin 2023). L'aspetto dell'intangibilità dei servizi ha implicazioni rilevanti sui lavoratori. La riuscita del servizio è la principale preoccupazione per datori di lavoro e responsabili che cercano di orientare a questo fine le attività dei propri dipendenti, poiché, mentre un prodotto difettoso può essere sostituito, un servizio insoddisfacente è difficile da rimediare. Un cliente che ha mangiato male non tornerà, così come un cliente che non si è sentito abbastanza assistito da un cameriere. Non esiste una seconda possibilità per fare buona impressione, il che rende cruciale il successo del servizio dal punto di vista del datore di lavoro (Fullin 2023). Un'altra implicazione dell'intangibilità dei servizi è che essi non possono essere accumulati in magazzino per far fronte a variazioni

nella domanda, ma devono essere forniti nel momento del bisogno. L'organizzazione di un ristorante, ad esempio, sarebbe molto diversa se il servizio potesse essere preparato in anticipo e messo da parte per poi fornirlo ai clienti all'ora dei pasti. In realtà, è possibile preparare, ad esempio, solamente parte del cibo, ma ovviamente il servizio può essere usufruito solo nel momento in cui un cliente decide di sedersi al tavolo (Fullin 2023). L'impossibilità di produrre il servizio in tempi differenti rispetto al suo consumo non deriva solo dall'intangibilità ma anche dall'inseparabilità<sup>1</sup> tra esso e l'attività lavorativa che è necessaria per la sua erogazione. Questa caratteristica distingue i servizi dalle attività di produzione dei beni in cui la produzione avviene prima della vendita, cui segue solo successivamente il consumo (Fellini 2017) Nel sedersi e consumare un pasto in una qualsiasi attività ristorativa, il cliente usufruisce del servizio solo nel momento in cui esso viene erogato. La produzione di un servizio come la preparazione della linea degli ingredienti in cucina, così come la preparazione dei tavoli nella sala avvengono prima dell'erogazione del servizio ma esso prede forma solamente durante la performance stessa. L'inseparabilità tra il tempo di erogazione e di consumo del servizio influisce molto sull'organizzazione del lavoro, poiché la produzione del servizio è strettamente legata all'interazione tra clienti e lavoratori. Quindi gli orari e i turni di lavoro devono adattarsi al flusso della domanda e alle sue variazioni. Il lavoro dei camerieri di un ristorante, ad esempio, inizia prima, nel predisporre la sala, apparecchiare i tavoli, preparare quanto necessario per il servizio, ma si esplica poi nell'interazione con i clienti che consumano il pasto. Nelle poche ore in cui questo avviene si concentra la maggior parte dell'attività ed è necessaria la maggior presenza degli addetti (Fullin 2023) La maggior parte dei servizi al consumo, così come la ristorazione nello specifico, è soggetto a forti ciclicità. L'irregolarità temporale che caratterizza la domanda di questi servizi, per quanto non completamente imprevedibile, ha moltissime implicazioni sull'organizzazione del lavoro e dei lavoratori: dai picchi di assunzioni nei primi mesi d'estate e di cessazioni di rapporti di lavoro nei primi mesi autunnali nelle attività stagionali del turismo, alle problematiche di organizzazione dei turni (Fellini 2017) e a forme contrattuali svantaggiose per i lavoratori. Per questo motivo nel settore dei servizi al

---

<sup>1</sup> Korczynski (2002), riprendendo Leidner (1993) e altri autori, propone di distinguere fra tre livelli di inseparabilità: a) livello basso: servizi in cui l'interazione tra addetto e cliente è parte del processo produttivo ma non è parte del prodotto venduto, come nel caso dei commessi dei negozi; b) livello intermedio: servizi in cui il prodotto esiste a prescindere dall'interazione tra lavoratori e clienti ma il tipo di esperienza che questi ultimi fanno, usufruendo del servizio, è parte importante del servizio stesso, come nel caso degli ospiti di un albergo; c) livello elevato: servizi in cui l'attività lavorativa costituisce il prodotto stesso, come nel caso dell'insegnamento o della psicoterapia (Fullini 2023, p. 43). La ristorazione si colloca tra il primo e il secondo livello, in base al tipo di attività.

consumo i turni di lavoro sono spesso difficili da conciliare con altre esigenze della vita. Inoltre, essendo attività soggette a forti ciclicità offrono opportunità di lavoro di tipo precario, sebbene numerose<sup>2</sup>.

La relazione con il cliente costituisce la quarta dimensione che caratterizza i servizi al consumo. Mentre l'inseparabilità riguarda l'immediata contemporaneità tra produzione e consumo di un servizio, la relazione con il cliente riguarda più specificatamente il contatto interpersonale tra il cliente e i lavoratori addetti al servizio. Il personale di contatto (*front-line staff*) rappresenta un fattore cruciale per la qualità dei servizi offerti. Tuttavia, anche il lavoro dei dipendenti dietro le quinte è fortemente influenzato dai clienti, con effetti rilevati sui tempi, i ritmi e le modalità di lavoro. Le interazioni tra clienti e lavoratori possono variare notevolmente: possono essere semplici scambi occasionali in cui non ci sono aspettative sui futuri contatti, oppure relazioni più durature, dove il contatto è ripetuto e consolidato nel tempo e probabilmente si ripeterà ancora in futuro, definendo una relazione vera e propria tra l'addetto al servizio al cliente e il cliente stesso. In quest'ultimo caso, si sviluppano aspettative reciproche sui comportamenti e si consolida un rapporto di fiducia. Con i clienti abituali e conosciuti il servizio inoltre tende ad essere personalizzato grazie alla relazione personale, rispetto ai contatti occasionali, in cui il servizio è generalmente più standardizzato e impersonale o addirittura più "libero". Il contatto con il cliente rappresenta la caratteristica più rilevante dal punto di vista sociologico poiché influisce profondamente sulle condizioni di lavoro degli addetti ai servizi rispetto a quelli dell'industria. La presenza dei clienti modifica la relazione lavorativa tradizionale, che era basata esclusivamente sulla diade lavoratore-datore di lavoro, introducendo una dimensione triangolare che include il cliente. Questo comporta conseguenze significative sui tempi, sui ritmi e sui modi di esecuzione del lavoro che nella fabbrica fordista erano fondamentalmente dettati dalle macchine (Fellini 2017). La presenza dei clienti rende il processo di lavoro meno predeterminabile e più variabile. Influenza fortemente i tempi e gli orari di lavoro intensificando il ricorso al lavoro part time come strategia per fare fronte ai momenti di picco dei flussi e rendendo variabili i turni di lavoro e pressoché istantanei il loro aggiornamento e la loro pianificazione. Oltre ad influenzare i tempi, i ritmi e le modalità di lavoro, la presenza del cliente è rilevante e distintiva del lavoro dei servizi perché costringe i lavoratori a gestire un'interazione

---

<sup>2</sup> Il turismo è un settore con la capacità di offrire un gran numero di posti di lavoro: nel 2022, la ristorazione è stato il comparto che ha offerto le maggiori opportunità di lavoro ricercando oltre 756.300 figure professionali (fonte: FIPE, si veda il capitolo successivo).

interpersonale. La qualità dei servizi offerti dipende dalla qualità di questa interazione, che ipotizza la risorsa strategica delle imprese terziarie, cioè la fidelizzazione dei clienti.

## 1.2.SERVIZI AL CONSUMO COME BAD JOBS

I lavori manuali del terziario sono considerati e descritti come i “cattivi lavori” (*bad jobs*) delle “tre D” (*dirty, dangerous, demanding*), poiché non solo non richiedono alcuna qualificazione e sono scarsamente remunerati, ma anche perché si tratta spesso di lavori faticosi, a volte penosi, soggetti da un elevato turn over e a una maggiore precarietà. Quello dei *service workers* non qualificati non è necessariamente un lavoro fisicamente duro (anche se può esserlo), semmai richiede la capacità di resistere a condizioni disagiate, come gli orari prolungati o i turni asociali, e gli ambienti di lavoro disagiati. Nonostante lo scarsissimo riconoscimento sociale, le competenze trasversali da mettere in campo sono elevate. (Fellini 2017).

Rispetto all’operaio industriale poco qualificato, ci sono sia somiglianze che differenze con l’operaio dei servizi. In entrambi i casi il lavoro richiesto è molto semplice e non richiede abilità particolari nel leggere, scrivere e far di conto, né competenze tecniche specifiche (Reyneri 2017). Tuttavia, mentre il lavoro dell’operaio dell’industria si limita all’ambiente della fabbrica, quello del *service worker* è influenzato dalle caratteristiche dell’economia metropolitana, caratterizzata da un’alta domanda di servizi alla persona che sostituiscono parte delle attività tradizionalmente svolte all’interno delle famiglie. Ci sono vari aspetti oggettivi che rendono meno favorevoli le condizioni di lavoro quotidiane di molti lavoratori dei servizi, *in primis* quelli della ristorazione. Gli orari di lavoro, destrutturati rispetto ad altri settori, spesso vengono prolungati dovendo far fronte alla variabilità giornaliera, settimanale e stagionale del flusso dei clienti, che all’aumentare espande le attività di servizio in un ciclo quasi continuo. Si crea, in modo informale, un’aspettativa da parte dei datori di lavoro (soprattutto nei confronti dei lavoratori part time) di prolungare l’orario di lavoro in base alle necessità, senza il riconoscimento di un corrispettivo. Inoltre, la pressione sui tempi e sui ritmi di lavoro, imposta dalla presenza dei clienti, è particolarmente intensa nei momenti di alta affluenza causando un forte stress sui lavoratori. Gli ambienti di lavoro sono spesso caratterizzati da rumori e confusione causati dalla clientela e sono spesso soggetti a temperature estreme e al passaggio tra contesti diversi: si va dal calore e rumore

delle cucine al freddo delle celle frigorifere, agli sbalzi di temperatura dovuti alla continua apertura e chiusura delle porte e alla collocazione delle attività tra interno ed esterno (Fellini 2017). Nonostante il loro status sia considerato il più basso nella gerarchia lavorativa (Reyneri 2017), i cosiddetti “*bad jobs*” nei servizi richiedono due competenze trasversali fondamentali: la piena dedizione alle funzioni svolte, anche se pesanti, monotone o sporche, e la capacità di gestire le interazioni con clienti o utenti del servizio. Rispetto al lavoratore non qualificato dell’industria, il lavoratore nei servizi deve avvalersi di risorse tecnico specialistiche, in particolare quelle gestionali e sociali. Queste competenze si distinguono per la capacità di orientare processi lavorativi incerti verso obiettivi di efficienza economica e per la conoscenza delle norme che governano le relazioni interpersonali. Lavorare secondo regole non scritte, collaborare in gruppo, assumere responsabilità, impegnarsi negli obiettivi oltre i compiti assegnati, comunicare e ascoltare attivamente, costruire relazioni interpersonali sia all’interno dell’organizzazione che con clienti e fornitori, e mostrarsi disponibili a identificarsi con l’attività svolta: queste sono abilità che la maggior parte dei lavoratori deve possedere (Reyneri 2017), acquisendole spesso senza una vera e propria formazione, ma accumulando esperienza sul posto di lavoro. Sono quindi diventate fondamentali le “*soft skills*”, che rappresentano le competenze legate alla “vita personale” di un lavoratore. Queste comprendono abilità cognitive, come la capacità di trovare soluzioni e prendere decisioni; competenze relazionali, ovvero l’abilità di interagire con gli altri; e competenze affettive, che riguardano la gestione delle emozioni e la consapevolezza della propria autostima (Reyneri 2017). Inoltre, la mobilità lavorativa è molto elevata, dato che le loro prestazioni sono facilmente sostituibili. Al contrario, le opportunità di carriera sono quasi nulle, poiché per accedere a posizioni qualificate nel settore è necessaria un’istruzione elevata, piuttosto che con l’esperienza accumulata in questi ruoli. All’interno dei “*bad jobs*”, soprattutto nella ristorazione, sono presenti molti ruoli che possono essere inseriti nella categoria dei mestieri, ovvero attività che si caratterizzano per

La combinazione di abilità manuali e competenze tecnico-merceologiche acquisite con l’esperienza. Abilità e competenze sono proprie del lavoratore e prescindono dall’impresa in cui è inserito (Reyneri 2017, p. 179)

Si pensi al mestiere del cuoco, del pizzaiolo, del barista che hanno bisogno di conoscere le caratteristiche degli ingredienti con cui lavorano per poterli maneggiare al meglio, così come hanno bisogno di conoscere il lato tecnico della strumentazione di cui si servono per evitare errori e incidenti durante il lavoro. Anche il cameriere, pur non partecipando alla

preparazione del prodotto che serve, deve conoscerne tutte le caratteristiche così da poterle spiegare al cliente e nel presentare al cliente il prodotto deve mettere in campo soft skills trasversali al solo ruolo di cameriere. Tutte queste competenze, acquisite spesso con l'esperienza sul campo, possono essere trasferite dal lavoratore da un'attività all'altra. Per tanto, nel caso dei mestieri, è abbastanza agevole la mobilità interaziendale, ma non quella settoriale, poiché il mestiere è legato ai materiali e al particolare processo produttivo. La mobilità all'interno dell'attività invece è stabilita dalla gerarchia basata sui diversi stadi di esperienza lavorativa (Reyneri 2017). La diffusione del lavoro part-time, inoltre, non favorisce investimenti nella formazione o nella qualificazione dei lavoratori, soprattutto in settori come la ristorazione, dove il lavoro a tempo ridotto è spesso legato alla temporalità dell'impiego e al frequente turnover del personale. Le retribuzioni sono mediamente più basse e la presenza prevalente di contratti a termine e discontinui, insieme al lavoro irregolare, espone i lavoratori della ristorazione a condizioni di protezione e tutela meno favorevoli (Fellini 2017).

#### 1.2.1. CHI LAVORA NEI “BAD JOBS”?

Per le attività che oltre a essere *labour intensive* sono caratterizzate da una domanda di lavoro a bassa qualificazione – e magari contemporaneamente soggette a forti elasticità – la pressione verso la compressione dei salari è particolarmente forte, con conseguenze negative sulle condizioni di lavoro e l'attrattività occupazionale del settore, perciò affetto da un ricambio occupazionale (turn over) particolarmente elevato, e effetti di selezione sui lavoratori che vi trovano impiego (Fellini 2017, p. 82).

Per cercare di capire quali siano i motivi che portano determinati lavoratori ad entrare in questi settori, Ivana Fellini (2017) parte ad argomentare riprendendo la teoria economica: la bassa qualificazione della domanda in questo settore tende ad attrarre lavoratori con competenze limitate, i quali, essendo meno produttivi, ricevono salari inferiori. Questo crea un mercato del lavoro con salari più bassi, condizioni di lavoro più incerte e una maggiore rotazione del personale. Infatti, appena si presenta un'opportunità migliore, i lavoratori sono pronti a coglierla, oppure perché il *commitment* al lavoro dei lavoratori meno qualificati è più debole. Pertanto, salari ridotti e condizioni lavorative sfavorevoli sono il risultato del profilo meno qualificato dei lavoratori in questo settore. Ma considerando l'approccio

sociologico di Esping-Aandersen (1993) che considera come le aspettative e le aspirazioni individuali influenzano i comportamenti economici, inclusa la ricerca di lavoro, per Fellini (2017) è vero anche il contrario. Le retribuzioni più basse, le condizioni lavorative svantaggiose e le scarse opportunità di formazione e carriera possono contribuire alla minore qualificazione della forza lavoro in questo ambito. Le retribuzioni inferiori, insieme all'uso diffuso di contratti temporanei, stagionali o part-time, rendono il settore poco attraente per chi possiede qualifiche elevate e ambizioni di carriera più elevate. Di conseguenza, si verifica un'autoselezione che fa sì che a questo settore si rivolgano principalmente giovani che stanno ancora sviluppando le proprie competenze nel sistema educativo mentre acquisiscono esperienza lavorativa; dall'altro ci sono individui che hanno un approccio più strumentale nei confronti del lavoro come soggetti alla ricerca di un reddito integrativo, oppure gli immigrati che hanno necessità di inserirsi nel mercato del lavoro, essendo poco provvisti di risorse alternative (Fellini 2017).

### 1.2.2. OVEREDUCATION E RISCHIO DI INTRAPPOLAMENTO

Questo segmento di domanda, che si sviluppa per complementarità con quella di *knowledge workers* (Butera, Donati e Cesaria, 1997) e per compensare il deficit di prestazioni del welfare state, riesce a intercettare un'offerta variegata di lavoratori: non solo la fascia più svantaggiata della forza lavoro immigrata e/o a bassa istruzione, ma anche quote significative di giovani istruiti che si accostano con atteggiamenti strumentali ai “cattivi lavori”, attirati dalla transitorietà dei rapporti d'impiego (Piccino, 2015).

Il tema dei “*bad jobs*” si intreccia quindi con il fenomeno dell'*overeducation*, una condizione sempre più comune tra i giovani europei (Piccino 2015). Questa situazione si riferisce al caso in cui un lavoratore occupa una posizione che richiede un livello di istruzione inferiore rispetto a quello che effettivamente possiede. L'*overeducation* comporta una diminuzione della soddisfazione personale legata al lavoro, ed è collegata a una ridotta produttività e a salari bassi. Inoltre, è generalmente associata a un peggioramento della salute, in parte dovuto allo stress lavorativo e all'insoddisfazione dell'individuo. Questa condizione inoltre limita le opportunità di mobilità sociale. L'*overeducation* è vista come un fenomeno comune, spesso legato alla necessità di evitare l'effetto *scarring* derivante da periodi di disoccupazione. Tuttavia, accettare un lavoro inferiore alle proprie competenze può portare



a un intrappolamento in ruoli che non valorizzano appieno il capitale umano del lavoratore, creando una condizione che può persistere nel tempo. Lavorare in una posizione di *overeducation* comporta numerose conseguenze negative, che possono influenzare la carriera di un individuo anche a medio e lungo termine, in modo più duraturo rispetto a un semplice contratto temporaneo. Questo può portare a un intrappolamento in ruoli lavorativi inadeguati (Maestripietri, Ranci, 2016). In questo contesto, chi entra nei circuiti dei “*bad jobs*” nei servizi corre un elevato rischio di intrappolamento, che tende ad aumentare nel tempo. Dalla ricerca di Piccino (2015) sulle esperienze occupazionali dei giovani istruiti nei fast food e call center emerge che solo chi persegue con determinazione un progetto di crescita attraverso studio e lavoro riesce a sfuggire alla trappola dei “*bad Jobs*”, arricchendo il proprio bagaglio di competenze passando attraverso diverse occupazioni. Tuttavia, anche coloro che non riescono o non vogliono uscire dai “*bad jobs*” possono trovare gratificazioni nel lavoro. Alcuni imparano a valorizzare l’esperienza attraverso l’auto-riflessività e la capacità di sintesi personale, mentre altri si adattano alla situazione. Per esempio, c’è chi trae la maggior parte della propria soddisfazione lavorativa nell’interazione con il cliente e quindi è soddisfatto nel fare il cameriere. Le esperienze dei lavoratori intervistati da Piccino illustrano la varietà di significati e risultati legati ai “*bad jobs*”. Da un lato, la permanenza in un lavoro sgradito può essere percepita come un *dead end* nel progetto di vita, poiché le energie fisiche e mentali richieste e il tempo investito non permettono di avviare un percorso più gratificante. Dall’altro lato, la socializzazione al lavoro, sebbene “cattiva”, può rappresentare un *stepping stone* di lancio verso opportunità occupazionali più soddisfacenti (Piccino, 2015).

### 1.3.LA FLESSIBILITA’ NEL SETTORE DEI SERVIZI

Uno degli aspetti principali che caratterizzano la struttura produttiva della ristorazione è la grande richiesta di flessibilità, che porta le attività a utilizzare forme contrattuali diverse dai contratti standard, come quelli a tempo determinato e part time. Durante il periodo di massimo sviluppo della società industriale, i contratti full time, che prevedevano un impiego per l’intera giornata lavorativa, rappresentavano il principale canale di accesso all’occupazione e la forma prevalente di rapporto di lavoro. Con l’intensificarsi del processo

di deregolamentazione del mercato del lavoro<sup>3</sup>, avvenuto in molti paesi europei a metà degli anni Novanta, sono emerse diverse forme di lavoro a termine e part-time. Tuttavia, l'importanza del lavoro a tempo determinato e del lavoro part-time nei servizi al consumo non deve essere interpretata solo in relazione alla crescente rilevanza delle forme di impiego atipiche e flessibili della società post-industriale. Va contestualizzata anche nel particolare processo produttivo di queste attività, che presenta picchi di lavoro giornaliero, settimanale, mensile o annuale. Ciò richiede un'organizzazione della forza lavoro a “geometria variabile”, che include sia forme di lavoro temporaneo, come nella ristorazione, sia contratti a tempo ridotto che modulano l'orario di lavoro durante la giornata o la settimana, comprese le turnazioni serali e festive (Fellini 2017).

Le imprese ricorrono alla flessibilità per diversi motivi o con diversi strumenti, e anche nel caso italiano le diverse forme contrattuali atipiche o flessibili rispondono a esigenze diverse e non sono tra loro fungibili. Il lavoro a tempo determinato è una forma di occupazione che offre flessibilità alle imprese per far fronte alla maggiore volatilità della domanda, scaricando sui lavoratori i rischi dell'incertezza (Fellini 2017, p.110)

L'occupazione a termine rappresenta uno strumento di flessibilità esterna o numerica, cioè la flessibilità relativa al grado di libertà con cui un'impresa può variare il volume dell'occupazione, sia in entrata che in uscita. Questa flessibilità coinvolge più aspetti, tra cui i vincoli normativi, contrattuali o convenzionali che regolano i licenziamenti e la possibilità di utilizzare forme di lavoro dipendente diverse dai contratti a tempo determinato (Reyneri 2017). Ciò significa che questa tipologia di flessibilità consente alle imprese di assumere e

---

<sup>3</sup>“La rigidità del mercato del lavoro negli ultimi decenni è diventata un problema in quanto potenziale causa dei persistenti, elevati, tassi di disoccupazione in Europa. In risposta a questa preoccupazione, un considerevole numero di paesi dell'area OECD intraprese politiche di liberalizzazione delle norme che regolavano i mercati del lavoro, ed in particolare le forme di lavoro atipiche. Diversi autori hanno sottolineato come il processo di flessibilizzazione del mercato del lavoro sia stato realizzato attraverso forme di “deregolamentazione parziale e selettiva” (Esping-Andersen, Regini, 2000) (...) introducendo forme contrattuali diverse, mirate ai rapporti di impiego dei giovani, le quali hanno ridotto le protezioni normative e di welfare tradizionalmente assegnate al rapporto di lavoro a tempo indeterminato, lasciando, però, inalterata la regolazione dei contratti e dei rapporti di impiego esistenti. Di conseguenza, i rapporti d'impiego sono diventati più instabili, meno garantiti e meno onerosi per quanto riguarda sia i livelli salariali sia i costi del lavoro. Questa specifica modalità di flessibilizzazione del mercato del lavoro è stata accusata di aver originato una netta segmentazione della forza lavoro, creando una configurazione insider-outsider del mercato del lavoro e – soprattutto – di aver pesantemente ridotto i diritti di cittadinanza sociale delle giovani coorti di lavoratori, i più esposti a queste nuove forme di impieghi atipici (Barbieri, Scherer, 2005, pp. 291-321).

licenziare in base alle necessità produttive, ed è influenzata dalle normative che regolano i rapporti di lavoro. Questo tipo di flessibilità è di tipo difensivo, perché ha come obiettivo principale la riduzione dei costi aziendali, intervenendo sul contenimento del costo del lavoro. L'utilizzo di rapporti di lavoro temporanei rende il costo del lavoro variabile anziché fisso. Inoltre, i contratti di lavoro flessibili tendono a essere meno costosi perché sono soggetti a un regime contributivo fiscale più favorevole (Fellini 2017). Opposta alla flessibilità numerica è la flessibilità interna o organizzativa. Questo tipo di flessibilità si riferisce alla possibilità di trasferire i lavoratori da un ruolo all'altro all'interno dell'impresa o di modificare il contenuto delle loro mansioni. Questa mobilità interna richiede un'assenza di vincoli ma anche una polivalenza professionale dei lavoratori e la loro disponibilità a frequenti cambiamenti nelle condizioni di lavoro (Reyneri 2017). Nel settore della ristorazione, la flessibilità organizzativa può manifestarsi in un ristorante che decide di adattare le funzioni del personale in base alle esigenze di servizio. Ad esempio, durante un evento speciale o un picco di affluenza, il ristorante può chiedere a un cameriere di passare temporaneamente a svolgere il ruolo di barista, mentre un cuoco può essere coinvolto nella preparazione dei dessert anziché del piatto principale. Questa mobilità interna richiede che i lavoratori siano polivalenti e pronti ad affrontare compiti diversi. Inoltre, affinché ciò avvenga con successo, il ristorante deve creare un ambiente di lavoro in cui i dipendenti si sentano motivati e parte integrante dell'organizzazione, condividendo gli obiettivi del ristorante e sviluppando un forte senso di appartenenza. Nella ristorazione spesso è utilizzata una combinazione di flessibilità numerica e organizzativa, dividendo la forza lavoro in nucleo centrale (*core*) e una parte periferica (*periphery*). Questa strategia di flessibilità dualistica consente alle attività di mantenere un gruppo di lavoratori permanenti, solitamente i più qualificati e strategici, ai quali vengono offerte migliori condizioni lavorative, garanzie e opportunità di carriera e un gruppo di lavoratori variabile, composto da personale con competenze meno strategiche e più facilmente sostituibili. Questi lavoratori fungono da ammortizzatori durante le fasi di incertezza e instabilità della domanda, senza compromettere la stabilità e le competenze del nucleo centrale. Di conseguenza si crea una segmentazione della forza lavoro, con i lavoratori del nucleo fisso che godono di condizioni più favorevoli e garantite, mentre i lavoratori della periferia affrontano situazioni lavorative meno stabili e più svantaggiose (Fellini 2017). Nel settore della ristorazione, la bassa intensità di capitale e la scarsa dinamica di produttività del lavoro amplificano la richiesta di lavoratori con scarse qualifiche, facilmente sostituibili senza necessità di investimenti in formazione. Inoltre, l'uso di lavoro temporaneo è particolarmente influenzato dalla

stagionalità della domanda. Durante specifici periodi dell'anno, come l'estate o le festività, la necessità di personale temporaneo aumenta notevolmente, consentendo alle attività di adattarsi rapidamente alle fluttuazioni della domanda senza compromettere la stabilità del nucleo fisso.

Ma vanno considerati anche i comportamenti dei lavoratori per avere un quadro più completo. Tra i lavoratori stagionali, molti seguono una strategia di presenza temporanea ma ricorrente, ovvero tornano a lavorare ogni anno, spesso per lo stesso datore di lavoro. Durante il resto dell'anno si dedicano ad altri impegni, come lavori, studio o responsabilità familiari. Tuttavia, esiste anche un'ulteriore fascia periferica, composta da lavoratori temporanei, in gran parte giovani, che lavorano occasionalmente nella ristorazione. Questi lavoratori sono spesso impiegati per periodi più brevi rispetto alla durata della stagione, contribuendo a formare una forza lavoro ancora più flessibile ma meno stabile (Fellini 2017).

### 1.3.1. IL LAVORO PART TIME

Le imprese possono ottenere flessibilità nell'uso della forza lavoro anche attraverso diverse modalità di rimodulazione dell'orario di lavoro, rispetto all'orario standard che occupa l'intera giornata. Siamo nell'ambito della flessibilità oraria, che consente alle aziende di adattare gli orari di lavoro in base alle esigenze produttive (Fellini 2017).

La flessibilità dell'orario di lavoro consiste nella possibilità di variare l'orario secondo le esigenze dell'impresa, con il ricorso a straordinari, a forme di monte ore su base annua o stagionale e a orari di lavoro atipici (part time, turni, lavoro notturno e festivo ecc.) (Reyneri 2017).

Gli strumenti per attuare la flessibilità oraria sono vari: si possono utilizzare contratti a tempo ridotto (part-time), lavoro subordinato, turni, oppure impiego nei giorni festivi e notturni. Sebbene riguardi esclusivamente gli orari di lavoro e non la continuità di impiego, la flessibilità oraria può fungere da strumento di flessibilità numerica. Questo perché consente di incrementare il numero di lavoratori in momenti specifici della giornata, della settimana o dell'anno, soddisfacendo così le esigenze tipiche di molti servizi al consumo, come appunto la ristorazione. Infatti, la ristorazione sperimenta flussi di clienti più intensi in particolari momenti e, per questa ragione, i dati italiani mostrano che nella ristorazione l'incidenza del part time sfiora il 50% (Fellini 2017). A differenza di altri strumenti di

flessibilità esterna che trasferiscono i costi dell'incertezza sui lavoratori, la riduzione dell'orario di lavoro può fungere da strumento per conciliare le esigenze di flessibilità dei datori di lavoro con le preferenze dei lavoratori. Il lavoro part-time, quindi, rappresenta una forma di flessibilità vantaggiosa anche per la forza lavoro e può sostenere la partecipazione al mercato del lavoro di coloro che sono più vincolati da oneri di riproduzione sociale, come le donne, o da altri impegni formativi come gli studenti. Infatti, dalla ricerca di Perocco e Cillo (2017) sul lavoro degli studenti universitari, è emerso che questi ultimi esprimono un maggiore interesse per un lavoro part-time o a orario ridotto e si dichiarano favorevoli alla flessibilità organizzativa, accettando orari e giorni atipici o turni scomodi, ma con la convinzione che si tratti di un impiego temporaneo legato al periodo degli studi. Preferirebbero, però contratti stabili e di una certa durata e non contratti brevi, impieghi saltuari e discontinui. D'altra parte, molti datori di lavoro richiedono un monte ore di lavoro superiore a quello del part-time, ma in modo discontinuo e intermittente, attraverso contratti a chiamata. L'aspettativa degli studenti di combinare lo studio con un impiego part-time è legata all'idea che il lavoro debba occupare una posizione subordinata rispetto ai loro studi (Perocco, Cillo 2017). Il part-time, tuttavia, non è sempre favorevole alle esigenze dei lavoratori. Si tende a sottovalutare che questa modalità di lavoro facilita la conciliazione tra vita e lavoro a determinate condizioni, e altrimenti può rivelarsi vincolante e problematico per coloro che hanno esigenze più stringenti. Maggiore è la variabilità dell'orario di lavoro e della sua collocazione temporale, minore è la sua capacità di favorire la conciliazione. Inoltre, l'occupazione part-time può diventare una trappola. Nonostante la parità di trattamento formale, i lavoratori part-time sono sistematicamente penalizzati in termini di retribuzione inferiore, minori opportunità di formazione e carriera, e scarse garanzie di continuità di impiego. Spesso sono impiegati in posizioni a bassa qualificazione, rendendo difficile la transizione verso occupazioni migliori (Fellini 2017).

### 1.3.2. IL LAVORO INTERMITTENTE E IL LAVORO ACCESSORIO

Il lavoro a chiamata o intermittente ha trovato nel turismo, nella ristorazione e nei pubblici esercizi, i settori privilegiati di utilizzo per quanto il peso occupazionale effettivo sia molto marginale. Il contratto di lavoro intermittente (o a chiamata) è stato introdotto in Italia nel 2003, con il D.Lgs. 10 settembre n.276, attuativo della legge Biagi (legge 14 febbraio 2003, n.30), poco dopo parzialmente abrogato, per poi essere introdotto e riformato, fino al più recente intervento di riordino contenuto nel

D.Lgs. 81/2015, attuativo del *Jobs Act*. Si tratta di un contratto mediante il quale un lavoratore si pone a disposizione di un datore di lavoro, che ne può utilizzare la prestazione per lavori di carattere discontinuo, anche per pochi giorni o ore al mese (Fellini 2017, p. 118)

Il lavoro intermittente, concepito inizialmente per garantire continuità a rapporti di lavoro di brevissima durata, ha registrato una crescita esplosiva, diventando rapidamente la forma di lavoro atipico più diffusa. Tuttavia, questa diffusione è avvenuta per motivi opposti a quelli delle buone intenzioni iniziali: i datori di lavoro, infatti, potevano chiamare i lavoratori senza dover registrare la loro presenza, eludendo così il versamento dei contributi previdenziali e le trattenute fiscali (Reyneri 2017). Il monitoraggio della sua introduzione ha rilevato un'elevata polarizzazione settoriale: circa due terzi delle assunzioni a chiamata erano infatti attivate dalle imprese del comparto alberghiero e della ristorazione per l'assunzione di personale in relazione a prestazioni giornaliere (Fellini 2017). Inoltre, la maggior parte dei contratti a chiamata era a tempo indeterminato e priva di un'indennità di chiamata. Questo avveniva perché il datore di lavoro si occupava delle pratiche amministrative solo al momento della stipula del contratto, potendo poi chiamare il lavoratore all'occorrenza senza ulteriori costi o pratiche aggiuntive, anche per prestazioni brevissime, senza comunicazioni supplementari ai centri per l'impiego. Dopo numerosi interventi legislativi, mirati a limitare il ricorso al lavoro a chiamata, è avvenuta una forte riduzione delle assunzioni con questo contratto. In particolare, dopo il 2012 è stato introdotto l'obbligo di comunicare la chiamata del lavoratore agli organi competenti, e non solo al lavoratore stesso, come avveniva in precedenza, il che lasciava ampio margine agli abusi. Questi contratti sono stati plausibilmente sostituiti da contratti part-time o dal lavoro irregolare (Fellini 2017).

Simile è stato l'utilizzo del lavoro accessorio (i cosiddetti voucher), introdotto per regolarizzare attività lavorative occasionali svolte da soggetti vulnerabili in alcuni settori. Tuttavia, questa modalità è stata estesa a chiunque e a qualsiasi attività, con l'unico vincolo di un limite di retribuzione annua. I settori della ristorazione e degli alberghi sono stati quelli che hanno maggiormente fatto uso del lavoro accessorio (Fellini 2017). L'intuizione di voucher si basa principalmente sulla volontà di operare come fattore emergente, intervenendo sul piano della retribuzione piuttosto che sulla regolazione della prestazione lavorativa. L'obiettivo del lavoro accessorio è quello di formalizzare una parte dell'economia

sommersa<sup>4</sup>, senza invadere l'autonomia delle parti coinvolte nella dimensione informale e senza rinunciare ad una contribuzione minima, garantendo un'assicurazione per gli infortuni e un minimo salariale, in Italia fissato a 7,50 euro netti. Da un lato, però, i beneficiari, cioè coloro che utilizzano la forza lavoro, si trovano di fronte a una forma di regolamentazione della prestazione lavorativa completamente priva di vincoli e responsabilità. Dall'altro lato, i prestatori sono privi del riconoscimento dello status di lavoratore, con tutte le implicazioni che ciò comporta sia all'interno del luogo di lavoro che fuori da esso. Il voucher si configura quindi come un dispositivo ultraflessibile, capace di soddisfare le esigenze delle parti, essendo privo di qualsiasi limitazione sul contenuto del rapporto di lavoro. Il voucher è stato concepito come uno strumento per contrastare il lavoro nero, offrendo una formalizzazione minima delle posizioni lavorative irregolare senza procedere a una vera regolarizzazione. Da un lato, questo favorisce una maggiore trasparenza nei processi produttivi dei settori coinvolti, dall'altro fornisce un certo grado di tutela per il percettore, che, però non viene considerato lavoratore. Se da un lato l'agilità del voucher ne fa un meccanismo efficace contro il lavoro nero in segmenti ad alto rischio di informalità, dall'altro la sua diffusione genera elementi di informalità in contesti non necessariamente a rischio. In questo senso, il voucher si inserisce tra quelle recenti trasformazioni del mercato del lavoro che mostrano nuove tipologie di sfruttamento dissimulate da forme contrattuali flessibili, come nel caso del prolungamento dell'orario di contratti part-time (De Angelis, Marrone 2016). In assenza di vincoli, le imprese hanno iniziato ad attivare i voucher principalmente in caso di infortunio o di controlli da parte degli ispettori del lavoro. Perciò, a partire dal 2016, è stato imposto di comunicare preventivamente, in via telematica, l'attivazione di ogni voucher, al fine di evitare che venissero attivati solo in situazioni di controllo (Reyneri 2017).

### 1.3.3. IL LAVORO IRREGOLARE

Le imprese possono aumentare la flessibilità nell'uso della forza lavoro, sia numerica che oraria, anche attraverso il lavoro irregolare. Nel contesto del lavoro subordinato, il lavoro

---

<sup>4</sup> L'economia sommersa può essere definita come l'insieme di tutte le attività economiche che non contribuiscono al prodotto interno lordo ufficialmente osservato, ma che non sono registrate e dunque non regolarmente tassate. Il lavoro economicamente *sommerso* è dato *dall'insieme delle attività produttive legali svolte contravvenendo a norme fiscali e contributive al fine di ridurre i costi di produzione, il lavoro irregolare riguarda quelle prestazioni lavorative 1) continuative, svolte non rispettando la normativa fiscale-contributiva vigente; 2) occasionali svolte da persone che si dichiarano non attive in quanto studenti, casalinghe o pensionati; 3) degli stranieri non residenti e non regolari; 4) plurime, ulteriori rispetto alla principale, non dichiarate alle istituzioni fiscali* (Istat, 2010).

irregolare si riferisce a forme di occupazione che violano le norme fiscali e contributive, nonché i contratti collettivi e il diritto del lavoro (Fellini 2017).

Nell'economia irregolare o in nero si producono beni e servizi leciti e la violazione della legislazione concerne solo i modi in cui l'attività è svolta. Il lavoro nero è "un'attività professionale, esercitata al margine o fuori dalle norme legali, amministrative o fiscali e previdenziali, le violazioni concernono il diritto del lavoro e i contratti collettivi nei casi di lavoro dipendente e la legislazione commerciale e professionale in quello di attività indipendenti. Poiché tali violazioni possono essere parziali, vi è un'ampia zona grigia, spesso difficile da cogliere nelle sue sfumature (Reyneri 2017).

Si possono verificare diverse situazioni, che vanno dal lavoro in nero o nascosto, caratterizzato dall'assenza di un regolare contratto di lavoro e dalla mancata registrazione presso gli enti previdenziali per i lavoratori dipendenti, fino alle imprese fantasma nel lavoro autonomo. Esistono anche forme di lavoro grigio, in cui le violazioni sono parziali. Nel lavoro subordinato, queste irregolarità possono manifestarsi attraverso pratiche di pagamento fuori busta, oltre al salario regolare; oppure mediante la registrazione di contratti a tempo parziale che in realtà coprono prestazioni di lavoro a tempo pieno (Fellini 2017). Il lavoro irregolare è più comune nelle piccole imprese o in contesti informali, come le attività familiari, dove si rafforzano i legami di reciprocità tra lavoratore e datore di lavoro relative ad esempio alla durata dell'orario, alla sua collocazione e ai turni e tempi di recupero. Inoltre, non presenta vincoli sull'interruzione del rapporto di lavoro. Quindi esiste il rischio che i lavoratori possano interrompere improvvisamente il contratto senza preavviso. Ma questo mercato del lavoro si basa su forti legami di fiducia e solidarietà, alimentati dall'informalità delle relazioni. Norme tacite, consolidate e profonde che regolano il lavoro al di fuori delle regole formali; importanti diventano la reputazione e l'affidabilità (Fellini 2017). Le reti di relazioni sono fondamentali per il funzionamento dell'economia irregolare, perché solo attraverso conoscenze informali i lavoratori e le imprese disponibili a contratti in nero possono incontrarsi. Nell'economia informale, "chi conosci" è spesso più rilevante di "cosa conosci". L'appartenenza a queste reti favorisce connivenze che ostacolano il ricorso alla legge per regolarizzare la situazione. Per chi utilizza il lavoro in nero, così come per chi lavora autonomamente senza i necessari permessi, una denuncia alle autorità può comportare gravi conseguenze e rappresenta un rischio da evitare per mantenere la continuità operativa. L'impresa è disposta a pagare pur di continuare ad usare il lavoro irregolare, mentre il



lavoratore accetta di rinunciare a diritti economici e normativi per non compromettere la propria posizione nel mercato del lavoro. Chi non si adegua rischia di perdere le relazioni sociali che gli hanno permesso di accedere al lavoro in nero, affrontando l'ostracismo sociale (Reyneri 2017). Il lavoro irregolare si riscontra con maggiore frequenza nelle attività ad alta intensità di lavoro, prive di impianti o attrezzature, poiché la prestazione è spesso immateriale, rendendo il lavoro meno visibile e riconoscibile. È particolarmente diffuso negli impieghi poco qualificati e viene favorito dalla vicinanza tra produttori, clienti e acquirenti (Fellini 2017). Inoltre, la diffusione del lavoro irregolare è influenzata dalla rigidità del sistema di controlli e sanzioni. Il sistema fiscale può incentivare i pagamenti irregolari avendo sia l'imposta sul valore aggiunto che l'imposta sui redditi. Quindi, il sistema fiscale permette a un'attività di utilizzare lavoro nero con rischi limitati solo se anche tutte le imprese della filiera che la collegano al consumatore finale, ossia le famiglie, adottano comportamenti simili. Infatti, le famiglie spesso non hanno intesse a regolarizzare i costi che sostengono e sono più propense a pagare in nero, soprattutto quando ciò consente di ridurre le spese. Questo spiega perché il settore dei servizi, e appunto la ristorazione, siano particolarmente vulnerabili al lavoro irregolare. Nelle attività irregolari, il risparmio sui costi del lavoro riguarda principalmente la componente indiretta, cioè quella previdenziale e fiscale. Anche la retribuzione netta per il lavoro nero tende ad essere inferiore rispetto a quella del lavoro regolare (Reyneri 2017).

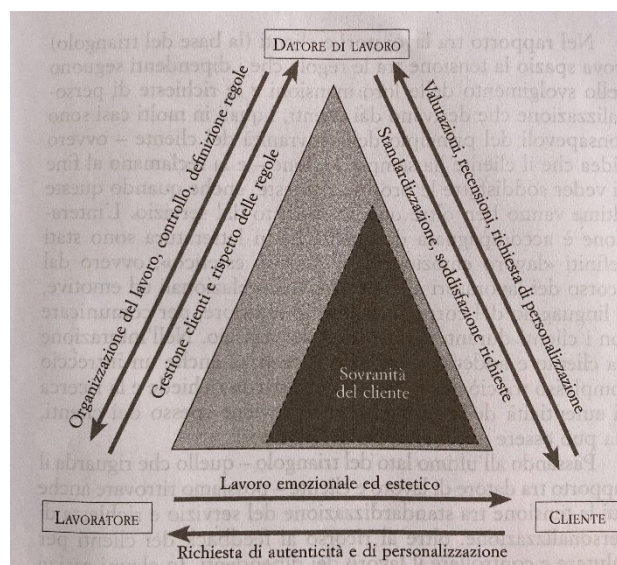
In Italia anche se il lavoratore in nero ricevesse un salario diretto identico a quanto previsto dai contratti collettivi per la sua prestazione, l'impresa risparmierebbe quasi la metà del costo del lavoro, poiché a tanto ammonta quanto dovrebbe versare sia agli enti previdenziali per finanziare il sistema sanitario e pensionistico e al fisco come trattenuta alla fonte sul reddito delle persone fisiche, sia al lavoratore stesso come salario differito per tredicesima, ferie e liquidazione. È evidente come la differenza tra il costo totale del lavoro e quanto entra immediatamente in tasca al lavoratore costituisca un forte incentivo al lavoro nero (Reyneri 2017).

Tuttavia, sembra che non sia la pressione fiscale e contributiva ad influire significativamente sui livelli di lavoro nero; ciò che conta di più è l'efficienza della pubblica amministrazione e il grado di corruzione percepito dagli operatori economici. L'elevato tasso di occupazione irregolare in Italia si spiega con la scarsa efficienza e la diffusa corruzione della pubblica amministrazione. Infatti, è stato dimostrato che i datori di lavoro che operano in nero percepiscono il rischio di controlli come minimo, poiché le probabilità di essere ispezionati

senza una denuncia sono stimate ad una volta ogni trent'anni, ben oltre la durata media di un'attività (Reyneri 2017). Sebbene il lavoro irregolare possa essere visto come un abuso a favore dell'impresa, privando i lavoratori di diritti e tutele, non sempre rappresenta una condizione subita. Infatti, alcuni lavoratori possono cercare attivamente forme di lavoro in nero o grigio, specialmente in mercati del lavoro dinamici, dove queste pratiche offrono la possibilità di guadagnare denaro extra non tassato. Questo è particolarmente vero per studenti e individui che desiderano impieghi flessibili in termini di orario e continuità, poiché la loro remunerazione può risultare più alta se non soggetta a tassazione e contributi. Tuttavia, il lavoro irregolare può anche essere una scelta forzata, dovuta alla mancanza di alternative e alla necessità di guadagnarsi da vivere, soprattutto per coloro che hanno scarso potere contrattuale. In alcune situazioni, può portare a forme di sfruttamento grave, rendendo il lavoro irregolare una realtà complessa e ambivalente (Fellini 2017).

#### 1.4.LA PRESENZA DEL CLIENTE NELLE RELAZIONI DI LAVORO

L'aspetto centrale che rende il lavoro nel terziario diverso dal lavoro nelle attività di produzione di beni è connesso al ruolo giocato dai clienti/utenti che usufruiscono dei servizi e per questo, interagiscono con i lavoratori. Mentre nelle attività di produzione dei beni la relazione di impiego coinvolge solo due soggetti – il datore di lavoro e il lavoratore – ed è quindi diadica, nelle attività di servizio essa assume una forma triangolare e diviene per questo più complessa (Fullin 2023, p. 24).



Nel settore della ristorazione, la dinamica di interazione tra clienti e lavoratori illustra bene la complessità del lavoro terziario. Quando un cameriere serve i clienti, la sua prestazione non si limita a eseguire un compito; deve anche gestire le aspettative dei clienti, rispondere alle loro richieste e mantenere un certo livello di servizio. Questa interazione crea un legame triangolare tra il ristoratore, il cameriere e i clienti. Ad esempio, se un cliente ha un'esperienza negativa, questo può influenzare non solo la reputazione del ristorante, ma anche la valutazione del lavoro del cameriere, che potrebbe subire pressioni per migliorare il servizio. Dunque, in questo contesto, il lavoro non è solo una questione di compiti assegnati, ma coinvolge anche relazioni interpersonali e feedback immediati, rendendo il lavoro nella ristorazione un esempio emblematico della complessità delle attività di servizio. I lavoratori nel settore della ristorazione devono navigare tra le richieste dei clienti e le necessità dell'organizzazione per cui lavorano. Questo crea una situazione complessa: da un lato, devono soddisfare le aspettative del datore di lavoro, come mantenere un certo standard di servizio e produttività; dall'altro, devono rispondere alle richieste spesso immediate e variabili dei clienti. Ad un vertice del triangolo troviamo il datore di lavoro che mira ad implementare le procedure di standardizzazione per aumentare l'efficienza del servizio. Questa pratica consente di definire chiaramente le mansioni dei dipendenti, facilitando la formazione e garantendo che tutti seguano gli stessi protocolli (Fullin 2023). Attraverso la standardizzazione, il ristorante può monitorare più facilmente le prestazioni dei dipendenti, assicurandosi che rispettino gli standard di qualità e servizio. Inoltre, questa metodologia riduce i margini di errore e aumenta la soddisfazione del cliente, poiché le operazioni diventano più fluide e prevedibili. La ricerca di standardizzazione nei processi di ristorazione si scontra con due principali forme di resistenza. Da un lato, i lavoratori possono percepire questa standardizzazione come una limitazione della loro autonomia, portando a una maggiore monotonia nelle mansioni quotidiane. Dall'altro lato, i clienti spesso cercano esperienze più personalizzate e interazioni uniche con il personale. In un settore dove il servizio al cliente è fondamentale, le persone possono preferire un approccio più flessibile e attento alle loro esigenze specifiche, piuttosto che un'interazione rigidamente codificata. Questa tensione tra la necessità di efficienza operative e il desiderio di un servizio personalizzato rende la standardizzazione una questione complessa da gestire nelle attività di ristorazione (Fullin 2023). Ovviamente la pressione alla standardizzazione, così come la necessità di personalizzazione variano a seconda del contesto. In un ristorante di lusso la personalizzazione del servizio è un elemento essenziale, mentre il cliente si aspetta una maggiore standardizzazione, ad esempio, in una pizzeria da asporto. Il datore di lavoro non

si limita a organizzare e standardizzare i processi, ma stabilisce anche regole specifiche, che possono variare in dettaglio e rigidità a seconda del contesto. Queste regole riguardano la gestione della relazione con i clienti, ma anche aspetti esterni legati all'immagine dei dipendenti. Alla base del triangolo, ovvero nel rapporto tra lavoratori e clienti, emerge una tensione significativa tra le regole che i dipendenti devono seguire e le richieste di personalizzazione cercate dai clienti. Questi ultimi, spesso consapevoli del principio che "il cliente ha sempre ragione" (Fellini 2017), reclamano un trattamento che può anche superare i limiti del servizio standardizzato, cercando di soddisfare le proprie richieste ed esigenze. Questa interazione è caratterizzata da elementi di "lavoro emozionale" e "lavoro estetico", in cui i lavoratori utilizzano le loro abilità relazionali, come il linguaggio del corpo e la cura dell'aspetto esteriore, per comunicare efficacemente con i clienti. Così, si crea un intreccio complesso tra le aspettative del servizio e il desiderio di autenticità nelle relazioni, un aspetto che può essere ricercato tanto dai clienti quanto dai dipendenti. I lavoratori, pur vincolati da regole aziendali, possono trovarsi in una posizione in cui cercano di bilanciare il rispetto delle norme con il desiderio di instaurare interazioni genuine e significative (Fullin 2023). Nel lato del triangolo che coinvolge il datore di lavoro e il cliente, emerge una tensione simile tra la standardizzazione del servizio e la richiesta di personalizzazione. I datori di lavoro cercano di ottimizzare l'efficienza e mantenere determinati standard, mentre i clienti desiderano esperienze più su misura, che rispondano alle loro specifiche esigenze. In questo contesto, i *feedback* dei clienti diventano fondamentali per valutare e controllare il lavoro dei dipendenti. Le recensioni su piattaforme online, ad esempio, svolgono un ruolo cruciale: non solo forniscono un'indicazione della soddisfazione del cliente, ma possono influenzare le strategie di gestione del personale e le decisioni aziendali. Queste recensioni possono spingere i datori di lavoro a rivedere le procedure operative, migliorare la formazione del personale e, talvolta, a modificare l'offerta del servizio per allinearsi meglio alle aspettative della clientela. In questo modo, la voce del cliente diventa un elemento chiave nel bilanciare le esigenze di standardizzazione con quelle di personalizzazione, influenzando sia le pratiche lavorative sia la cultura aziendale (Fullin 2023).

#### 1.4.1. IL LAVORO EMOTIVO

Un tratto peculiare delle attività di servizio al cliente, connesso alla natura intangibile e all'inseparabilità del ruolo degli addetti al servizio, riguarda la centralità delle emozioni (Fullin 2023, p. 50).

Il ruolo delle emozioni nello svolgimento dell'attività lavorativa è fondamentale nel settore dei servizi al cliente, distinguendolo nettamente dalle altre attività produttive. Oltre al lavoro fisico e mentale necessario per svolgere le proprie mansioni, è fondamentale anche il lavoro emozionale, che implica la gestione delle relazioni con i clienti. Questo tipo di lavoro richiede che una persona moduli le proprie emozioni, sopprimendo o esprimendo sentimenti interiori, per proiettare un'immagine esteriore che susciti negli altri il giusto stato d'animo. Oltre al coordinamento tra mente e corpo, è necessario anche un coordinamento tra mente e stato d'animo, che influisce direttamente su ciò che forma l'individualità e l'identità del lavoratore: le sue emozioni (Fullin 2023). Fellini (2017) riprende il lavoro di Hochschild (1983) che per prima definisce il concetto di lavoro emozionale (*emotional work*) come quel lavoro di controllo delle emozioni in cui tutti siamo, in varia misura, coinvolti nella vita quotidiana per conformarci alle aspettative e alle regole sociali. Questo lavoro, generalmente volontario, implica uno sforzo per gestire e mascherare le proprie emozioni autentiche, affinché il comportamento e le espressioni del corpo risultino appropriati alle situazioni sociali. È un'azione consapevole, orientata a generare comportamenti adeguati e sentimenti attesi secondo le norme sociali condivise. Questo tipo di lavoro va oltre il semplice controllo delle emozioni per motivi esterni, e spesso viene eseguito a malincuore, ma è difficile evitarlo senza ignorare del tutto le norme sociali. Quando il controllo delle emozioni viene mercificato per ottenere profitto, diventando un obbligo piuttosto che una scelta libera, l'*emotional work* diventa *emotional labour*. In questo caso, la gestione delle emozioni è limitata dalla pressione sociale e dai vincoli imposti, sottraendo ai lavoratori il controllo su come e quando esprimere le proprie emozioni (Fellini 2017). Il sorriso di benvenuto di una cameriera non è in realtà il suo sorriso ma un'estensione del sorriso di benvenuto aziendale. Il livello di coinvolgimento richiesto dai lavoratori può variare: le emozioni possono essere gestite a un livello superficiale (*surface acting*), in cui il lavoratore si comporta come il cliente si aspetta, oppure possono essere interiorizzate più profondamente (*deep acting*), in modo che le emozioni espresse risultino più autentiche e il lavoratore si identifichi con il proprio comportamento alterato. In entrambi i casi, sebbene con intensità diverse, le emozioni si trasformano in una merce prodotta dal lavoratore attraverso il suo corpo e la

manipolazione del suo sentire autentico, da cui si sente alienato, poiché è il datore di lavoro ad appropriarsene (Fullin 2023). In molte attività lavorative, l'uso del lavoro emozionale è fondamentale, mentre in altre questo aspetto è meno rilevante. Ciò dipende principalmente dal livello di standardizzazione dell'attività e dal grado di complessità e discrezionalità che caratterizzano il servizio offerto. Fullin (2023) riprende Bolton (2005) che sottolinea l'incompletezza del processo di "commercializzazione del sentire" anche nelle situazioni in cui il controllo sul lavoro è più stretto. Quindi è impossibile da parte dei datori di lavoro tenere completamente sotto controllo le interazioni tra lavoratori e clienti. A questo proposito, l'autrice evidenzia che i lavoratori sono in grado di gestire in modo complesso le proprie emozioni e dispongono di spazi di autonomia nel decidere come interagire con i clienti, in quelli che definisce "spazi non controllati". Nelle attività lavorative quotidiane, i lavoratori devono seguire regole di condotta imposte dall'alto, ma si trovano anche a dover decidere costantemente a quale schema riferirsi. Spesso, infatti, esistono più repertori di azione e le logiche di comportamento si intrecciano, portando talvolta a privilegiare un certo atteggiamento nei confronti dei clienti e altre volte un altro. Bolton, a partire dal contributo di Hochschild, identifica quattro tipi di gestione delle emozioni a cui le persone fanno ricorso: prescrittivo, pecuniario, prestazionale e filantropico. Il primo modo di gestire le emozioni nel rapporto con i clienti è influenzato da regole stabilite dall'organizzazione per cui si lavora o dal gruppo professionale di appartenenza (Fullin 2023). Nel settore della ristorazione, un cameriere potrebbe seguire regole di condotta stabilite dal ristorante, come mantenere un atteggiamento sempre cordiale e professionale, indipendentemente dalle emozioni personali. Ad esempio, anche se è stanco e stressato, deve sorridere e mostrarsi disponibile verso i clienti. Queste aspettative sono imposte dall'organizzazione per garantire un servizio di alta qualità e soddisfare le esigenze della clientela. Allo stesso tempo, il cameriere può anche appartenere a un gruppo professionale, come i colleghi del ristorante, che condividono norme informali su come interagire con i clienti. In questo contesto, potrebbe sentirsi incentivato a personalizzare l'interazione con i clienti, ad esempio ricordando il loro nome o le loro preferenze, per creare un ambiente più accogliente. Quindi, la gestione delle emozioni diventa una combinazione tra seguire regole formali e adottare approcci più personali, a seconda delle situazioni. Invece in altri casi può esserci un incentivo economico diretto a gestire le interazioni con i clienti in un certo modo. Un atteggiamento del genere è riconducibile all'approccio che Bolton definisce pecuniario. Infine, ci sono situazioni in cui i lavoratori decidono di andare oltre le aspettative aziendali per soddisfare le esigenze dei clienti, adottando una logica filantropica (Fullin 2023). Ad esempio, un

cameriere potrebbe notare che un cliente è particolarmente deluso per un piatto che non è all'altezza delle aspettative. Anziché limitarsi a scusarsi e seguire le procedure standard, il cameriere potrebbe offrire un dessert gratuito o un cambio di piatto senza aspettarsi un ritorno economico diretto. In questi casi, l'azione non si basa su principi di professionalità formale, ma su un genuino desiderio di aiutare e creare un'esperienza positiva per il cliente, contribuendo a costruire un rapporto di fiducia e soddisfazione. Questa disponibilità a impegnarsi oltre il richiesto può rafforzare il legame con la clientela e migliorarne l'immagine del ristorante, anche se non sempre è riconosciuta o ricompensata dall'organizzazione. Nella scelta tra un approccio filantropico, commerciale o l'adeguamento alle direttive aziendali, i lavoratori descritti da Bolton si presentano come soggetti consapevoli, capaci di decidere come interagire con i clienti. In questo contesto, esercitano le loro competenze e la loro autonomia, adattando il loro comportamento alle diverse situazioni ed esigenze dei clienti (Fullin 2023).

#### 1.4.2. IL LAVORO ESTETICO

Nelle relazioni triangolate tra lavoratori, clienti e datori di lavoro, accanto alle emozioni, gioca un ruolo importante anche quello che è stato definito “lavoro estetico” (Fullin 2023, p. 63).

Fullin (2023) fa riferimento a Witz, Warhurst e Nickson (2003) che intendono sottolineare come l'aspetto esteriore dei lavoratori e delle lavoratrici, insieme al modo di comportarsi, muoversi e comunicare, venga impiegato, in modo più o meno sofisticato, dai datori di lavoro per creare un'immagine specifica dell'azienda e dei servizi o prodotti offerti, influenzando così le interazioni con i clienti (Fullin 2023).

Per *aesthetic labour* si intende quell'insieme di caratteristiche e attributi, per lo più colte dai sensi, che possono rappresentare alcune capacità o, ancor più, modi di essere, impersonati dai lavoratori e graditi ai clienti (Fellini 2017, p. 182).

Non si tratta solo di aspetto fisico nel tradizionale senso della “bella presenza”; *l'aesthetic labour* si riferisce anche allo stile all'accento, alla voce e all'*appeal* dei lavoratori. L'idea di *aesthetic labour* amplia il concetto di *emotional labour*, poiché nel lavoro di servizio con il cliente, il controllo esercitato dall'organizzazione non riguarda solo la sfera delle emozioni e del sentire, ma anche quelle dell'apparenza fisica (Fellini 2017). Nel caso del lavoro

emozionale, i lavoratori cedono le proprie emozioni al datore di lavoro in cambio di un salario. Allo stesso modo, Witz, Warhurst e Nickson (2003) evidenziano come anche l'aspetto esteriore dei lavoratori, il loro modo di muoversi e di relazionarsi con i clienti, facciano parte di questo scambio. I lavoratori e le lavoratrici incarano infatti l'estetica dell'organizzazione per cui operano. Non solo l'ambiente del locale viene curato nel dettaglio per attrarre clienti e suscitare impressioni nel momento in cui usufruiscono del servizio, ma anche le persone sono elementi sui cui si può intervenire e che possono essere predisposte al lavoro estetico (Fullin 2023). Con il lavoro estetico, le imprese utilizzano intenzionalmente le caratteristiche e le capacità veicolate dall'aspetto fisico dei lavoratori per ottenere un vantaggio competitivo. Sebbene questi attributi siano normalmente presenti al momento dell'ingresso in un'occupazione, le aziende tendono ad attivare, sviluppare e mercificare tali caratteristiche attraverso pratiche di reclutamento e selezione, formazione e sistemi di incentivi. Questo processo trasforma le qualità estetiche in vere e proprie competenze, progettate per definire uno stile specifico nella relazione con il cliente, che coinvolge principalmente i suoi sensi, in particolare vista e udito (Fellini 2017). Non in tutti i contesti lavorativi si investe in modo significativo nell'estetica e nella formazione dei dipendenti, ma anche in ambienti meno formali c'è comunque una certa attenzione all'immagine che l'aspetto esteriore dei lavoratori comunica (Fullin 2023). Nel settore della ristorazione, anche in un ristorante informale, i dipendenti sono spesso incoraggiati a presentarsi in modo curato, indossando uniformi specifiche che riflettono l'immagine del locale. Ad esempio, in un bar caffetteria, i baristi potrebbero essere formati non solo per preparare bevande, ma anche per mantenere un atteggiamento amichevole e accogliente, comunicando entusiasmo e passione per il servizio. Questo aspetto estetico e comportamentale contribuisce a creare un'atmosfera che attira i clienti e li invoglia a tornare, dimostrando come anche in contesti meno formali l'immagine e la presentazione personale siano elementi chiave per il successo del locale. L'uso delle divise è comune nel settore della ristorazione, poiché i datori di lavoro le considerano uno strumento per comunicare un'immagine specifica ai clienti. Queste divise non solo rendono il marchio dell'azienda immediatamente riconoscibile, ma aiutano anche a identificare gli addetti al servizio, assicurando che il loro aspetto sia ordinato e appropriato per l'ambiente. In alcuni casi, invece di fornire una divisa standard, le aziende danno indicazioni precise su come vestirsi, specificando i colori delle magliette e dei pantaloni da indossare. Queste istruzioni sono spesso accompagnate da regole dettagliate per la cura dell'aspetto, come l'obbligo di tenere i capelli raccolti o di mantenere barbi e baffi corti. Le norme riguardanti il lavoro estetico



variano in base al contesto lavorativo, al tipo di clientela e alla cultura nazionale e possono evolversi nel tempo in risposta a cambiamenti sociali e di mercato. L'uso del corpo nel lavoro al servizio del cliente va oltre il semplice aspetto estetico, e comprende anche il linguaggio non verbale, fondamentale per definire le prime impressione e influenzare le interazioni. Oltre alle indicazioni su cosa dire ai clienti, spesso vengono fornite istruzioni su come comunicare, compresi il tono di voce, le espressioni facciali e le parole da utilizzare o evitare. Questi elementi sono essenziali per creare un'esperienza positiva e soddisfacente per il cliente, contribuendo a un'interazione efficace e piacevole (Fullin 2023).



## **CAPITOLO 2: IL CONTESTO NAZIONALE E METODOLOGIA DELLA RICERCA**

### **2. IL CONTESTO NAZIONALE**

Il settore della ristorazione costituisce un significativo ambito del mercato del lavoro in Italia, caratterizzato da una notevole dimensione e da una ampia varietà di opportunità professionali. Per avere un'idea delle dimensioni oggettive di questo mercato del lavoro e del contesto dei fenomeni che si andrà ad indagare in questa tesi, ho analizzato i rapporti FIPE (Federazione Italiana Pubblici Esercizi) 2023 e 2024. Cercando di cogliere la dimensione di questo mercato del lavoro, dal rapporto FIPE (2024) emerge che a dicembre 2023, negli archi delle Camere di Commercio italiane, risultavano registrate un totale di 331.888 imprese operanti nel settore classificato sotto il codice Ateco 56.0, che include i servizi di ristorazione di cui 24.959 in veneto, pari al 7,5%. La ditta individuale rappresenta la forma giuridica più comune, con circa un'impresa su due che opta per questa modalità di organizzazione, in Veneto le ditte individuali sono il 46,8%. Parallelamente, le società di persone si confermano come un'opzione ampiamente adottata per la gestione di attività ristorative, in Veneto rappresentano il 33,6%. Sebbene la quota di società di capitale sia relativamente minoritaria, in Veneto sono il 19%, essa riveste comunque un'importanza significativa, contribuendo in modo sostanziale alla diversificazione delle forme giuridiche presenti nel mercato (FIPE 2024). Il rapporto FIPE (2024), elaborando i dati forniti dagli archivi dell'Inps offre l'opportunità di analizzare le dinamiche relative all'occupazione dipendente nel settore della ristorazione. Nel 2023, le oltre 165.000 aziende del settore con almeno un dipendente hanno impiegato in media 1.070.839 lavoratori nel corso dell'anno. Il 25% di questi lavoratori ha trovato occupazione nei bar, mentre il 58,4% nei ristoranti, con una media di 4.1 lavoratori dipendenti nei bar e 7.5 nei ristoranti. Inoltre, all'interno del rapporto FIPE (2024), è significativo notare che l'87,8% dei dipendenti è impiegato in mansioni operative, evidenziando così la natura prevalentemente operativa e a scarsa qualificazione delle posizioni lavorative all'interno di questo settore. Il 41,1% dei dipendenti, corrispondente a 440.167 lavoratori, è assunto con contratto di lavoro a tempo pieno. Tuttavia, è importante sottolineare che la ristorazione continua a essere un ambito in cui la presenza di contratti part-time è piuttosto significativa, rappresentando il 58.9% del totale (FIPE 2024). Questa situazione evidenzia la flessibilità delle modalità di lavoro

adottate nel settore, che spesso rispondono alle esigenze di un mercato soggetto a forti ciclicità. Indipendentemente dal tipo di esercizio, che si tratti di un ristorante di una trattoria o di una pizzeria, per comprendere appieno il modello organizzativo di un'azienda di ristorazione, così come le condizioni di lavoro al suo interno, è fondamentale analizzare gli orari di servizio e il numero di personale impiegato. In questo contesto, il rapporto annuale FIPE classifica le imprese in due categorie principali: quelle a “vocazione familiare” e quelle “strutturate”. Le prime rappresentano il 59,5% del totale, mentre le seconde il 40,5%. Le imprese a “vocazione familiare” sono caratterizzate dalla presenza di almeno un coadiuvante familiare per ogni dieci dipendenti, a differenza delle imprese “strutturate”, che non seguono questo criterio. Nel rapporto FIPE (2023) è interessante notare che le aziende con un numero di dipendenti pari o inferiore a 6 sono prevalentemente a conduzione familiare (65,7%), mentre, superando il limite dei sei dipendenti, emergono in modo predominante le imprese strutturate. Questo dato evidenzia le diverse strategie organizzative adottate in base alla dimensione e alla tipologia di impresa. I ristoranti vengono ulteriormente classificati in base al loro ciclo produttivo in due categorie: imprese ad “alto ciclo” e imprese a “basso ciclo”. Le imprese ad alto ciclo produttivo costituiscono il 67,9% del totale, mentre quelle a basso ciclo produttivo rappresentano il 32,1%. Le aziende classificate ad alto ciclo produttivo sono quelle che rimangono aperte sette giorni alla settimana, oppure sei giorni con servizio sia a pranzo che a cena. Al contrario, le imprese a basso ciclo produttivo includono i ristoranti che chiudono uno o più giorni alla settimana, quelli che operano sei giorni ma offrono un solo servizio a giorno, e quelli che rimangono aperti per meno di sei giorni alla settimana. Pertanto, lo scenario attuale in Italia evidenzia una predominanza di ristoranti a conduzione familiare, con meno di dieci dipendenti, che aprono sei giorni alla settimana e spesso offrono servizio sia pranzo che a cena. Infatti, emerge dal rapporto FIPE (2023), che sette ristoranti su dieci operano sei giorni alla settimana, rispettando così il consueto giorno di riposo settimanale. Tuttavia, è stata registrata una crescita nel numero di ristoranti che decidono di chiudere anche più di un giorno. Dall'altra parte, poco più di un ristorante su cinque rimane aperto sette giorni su sette, un'opzione che comporta una gestione più complessa in termini di organizzazione dei turni e dei riposi. Inoltre, si osserva un incremento dei ristoranti che si concentrano su un solo turno di servizio: attualmente, il 21% è aperto esclusivamente a cena, mentre solo il 6% ha scelto di operare solo a pranzo. Il doppio turno di servizio, unito a un'apertura sette su sette, presupporrebbe la disponibilità di un numero significativo di personale. Questo sarebbe fondamentale per garantire una gestione efficace dei turni, assicurando al contempo il rispetto degli orari di lavoro stabiliti dai contratti. L'orario di

servizio costituisce il fulcro attorno al quale ruota l'intera organizzazione di un ristorante. Una delle principali complicazioni nel modello di consumo della ristorazione è rappresentata dalla forte concentrazione della domanda in certi periodi, come per esempio il fine settimana, ma non è detto che lo stesso ristorante sia pieno anche nei giorni infrasettimanali. Infatti, il 62% dei ricavi nei ristoranti si genera tra venerdì e sabato, e il 60% di questi proviene da servizio serale. Questa dinamica varia significativamente in base al segmento di ristorazione, poiché il mercato delle pizzerie presenta caratteristiche diverse rispetto a quello della ristorazione veloce o di un food truck. Pertanto, per un'impresa è fondamentale adottare un'organizzazione del lavoro flessibile e sviluppare la capacità di comprendere quale modello di impiego del personale sia più adeguato alla propria proposta di servizio, per ottimizzare le risorse e massimizzare i ricavi. Una peculiarità di questo settore è che l'imprenditore assume spesso il ruolo di lavoratore. Infatti, il 93,8% di loro svolge la propria attività lavorativa direttamente all'interno dell'azienda. Nemmeno l'intensità di lavoro per un imprenditore della ristorazione è trascurabile: un imprenditore su due lavora per oltre 9 ore al giorno, mentre uno su tre supera le 10 ore giornaliere (FIPE 2023).

## 2.1. METODOLOGIA DELLA RICERCA

Come si è cercato di illustrare, quello della ristorazione è un settore davvero ampio e complesso, in cui la ciclicità del lavoro, la presenza dei clienti e la dimensione dell'impresa influiscono notevolmente sulle condizioni di lavoro di chi opera al suo interno, rendendone spesso critiche le esperienze lavorative. L'interesse per questo tema di ricerca deriva innanzitutto dalla mia esperienza di lavoro di oltre sette anni in questo settore, che mi ha portato a guardare con occhio sempre più critico le dinamiche e le situazioni che si creano al suo interno. La scelta dipende, in secondo luogo, dal fatto che esiste una letteratura limitata che affronta queste tematiche nello specifico caso della ristorazione. Infatti, l'obiettivo di questa tesi è quello intraprendere un percorso esplorativo indagando le esperienze di chi lavora all'interno di questo settore e di chi ne è transitato solamente per un periodo, per far emergere le condizioni di lavoro critiche derivate da questo contesto lavorativo, in cui le dinamiche produttive, la flessibilità e il contatto con i clienti sono causa di stress per i lavoratori. Per comprendere appieno i fenomeni che mi interessava indagare, ho fatto ampio ricorso alla letteratura già esistente sul mercato del lavoro dei servizi al consumo, sulle condizioni di lavoro al suo interno e sul ruolo che hanno le famiglie nella complessificazione

di questo mercato del lavoro (Fellini 2017), sul funzionamento del mercato del lavoro post-fordista (Reyneri 2017) e sugli effetti della presenza e il contatto con i clienti e la triangolarità che nasce tra i bisogni di lavoratori, datori di lavoro e clienti (Fullin 2023).

Per indagare sul campo tali fenomeni ho utilizzato il metodo delle interviste discorsive. Nelle interviste discorsive, l'elemento centrale è l'interazione tra l'intervistato e l'intervistatore, che, sebbene sia influenzata dai contenuti, rimane fluida e varia nelle modalità di espressione. Le parole per formulare le domande e per rispondere non sono prestabilite, ma si sviluppano nel corso dell'interazione, momento per momento (Cardano 2011). La trascrizione risultante, non è semplicemente un insieme di informazioni sull'intervistato, ma rappresenta soprattutto i discorsi stessi. Nel rispondere alle domande, l'intervistato intreccia narrazioni e argomentazioni, creando collegamenti di senso tra eventi disposti in una sequenza temporale. Inoltre, espone le motivazioni che rendono solide le sue affermazioni o deboli quelle che intende contestare (Cardano 2011). Il contesto empirico che si è scelto di analizzare è un campione di maschi e femmine che hanno lavorato o semplicemente transitato per un periodo all'interno della ristorazione, assicurandomi di riuscire a diversificare i ruoli con cui queste persone hanno lavorato per far emergere punti di vista più complessi. La costruzione del campione rappresenta un punto delicato: esso deve mostrare in modo convincente che sappiamo qualcosa sull'intera classe. Citando Howard S. Becker (2007), possiamo dire che si tratta di una forma del classico concetto di *sineddoche*, una figura retorica per cui si usa una parte di qualcosa per rinviare il lettore al tutto a cui appartiene. Il campione funge quindi da *sineddoche* che suggerisce che la parte esaminata di una popolazione rappresenta in modo significativo l'intero contesto. La logica del campionamento si basa su argomentazioni che cercano di convincere i lettori dell'efficacia di questa *sineddoche*, perché sviluppata in modo difendibile (Becker 2007). La capacità di un campione di essere così rigoroso da resistere a qualsiasi critica si scontra con evidenti motivazioni pratiche: è impossibile per me singolarmente raccogliere ogni dato, e non sarei in grado di gestire la miriade di dettagli che deriverebbero da un'analisi completa. McCall e Wittner (1990) scrivono che ogni vita ha la sua importanza, ma raccogliere l'esperienza di tutti significherebbe essere sommersi da un'infinità di dettagli. La scienza sociale non offre una soluzione semplice a questa questione (Becker 2007).

La popolazione presa in analisi è composta da nove individui giovani lavoratori, quattro donne e cinque uomini, con un'età compresa tra i 20 e i 30 anni, che lavorano o hanno transitato all'interno della ristorazione. I soggetti intervistati sono stati "reclutati" partendo

dalla rete di conoscenze che ho costruito durante i miei sette anni di lavoro sul campo, ma solo con due di essi ho lavorato a stretto contatto e affrontato spesso la tematica delle condizioni di lavoro in questo settore. In molti casi, la relazione tra intervistato e intervistatore è caratterizzata da una reciproca estraneità, con i due che hanno avuto solo pochi contatti prima dell'intervista. Questa dinamica rende l'intervista una singolare violazione della sfera privata dei partecipanti, i quali sono invitati a condividere aspetti della propria vita con un estraneo. Tuttavia, questa estraneità può anche favorire un'apertura, poiché l'intervistato si trova di fronte a una persona che dimostra attenzione e accettazione, pur essendo consapevole che probabilmente non si rivedranno mai più (Cardano 2011). Nel mio caso l'intervista coinvolge due persone che hanno già interagito in precedenza. La forma dell'interazione discorsiva, così come i discorsi che si sviluppano al suo interno, varia notevolmente in base al grado di familiarità o estraneità tra l'intervistato e l'intervistatore. Ogni situazione presenta vantaggi e svantaggi specifici, che vanno valutati caso per caso. La familiarità può facilitare una migliore comprensione dei contenuti espressi e, per l'intervistato, offre l'opportunità di sostituire le garanzie dell'estraneità con la costruzione di relazioni di fiducia (Cardano 2011). Penso quindi, che la mia esperienza lavorativa sul campo sia stata fondamentale per donare agli intervistati una familiarità che gli ha permesso di parlare delle proprie esperienze in modo diretto, senza troppi filtri o giri di parole, essendo stato direttamente interessato alle dinamiche raccontate.

Inoltre, si è deciso di considerare un campione di giovani principalmente perché hanno diversi motivi per approcciarsi a questo settore lavorativo, essendo in una fase di transizione della loro vita tra diversi status. Quindi si va dallo studente, o studentessa che ha bisogno di pagarsi gli studi, alla persona che cerca di trovare un proprio spazio all'interno del mercato del lavoro per avviare la propria carriera lavorativa, a chi cerca solamente di arrotondare svolgendo qualche servizio nei fine settimana. Dopo brevi scambi verbali o testuali, ognuno dei soggetti ha espresso il suo interesse a partecipare al progetto. Ho proseguito con una breve presentazione dell'intervista che chiarisse le tempistiche e le modalità in cui sarebbe avvenuta e ho lasciato la libertà ai soggetti di decidere il momento dell'intervista in base alle loro esigenze. La provenienza dei soggetti è piuttosto variegata, così come la collocazione geografica delle loro esperienze di lavoro. I soggetti intervistati sono sia italiani sia migranti. I primi, provengono dal Veneto (Verona e Vicenza), dalla Lombardia (Brescia), dal Lazio (Viterbo); i lavoratori migranti provengono dal Senegal e dall'India.

Per quanto riguarda l'intervista, è stata scelta quella semi-strutturata, con una griglia di spunti preparati in precedenza. La scelta di uno stile semi-strutturato è stata motivata essenzialmente dalla necessità di fornire spunti tematici agli intervistati, in modo che essi potessero spaziare tra i vari ambiti di lavoro sentendo che erano tutti rilevanti nel racconto della loro esperienza. Un interesse aggiuntivo nella ricerca è stato quello di dare un taglio emotivo sia alle interviste in profondità che all'analisi, in modo da approfondire vissuti, significati e influenze del lavoro sui vari piani personali. Infine, un aspetto da citare, e di cui tenere conto, è il mio posizionamento come persona che ha lavorato per anni in questo settore. Questo è un aspetto che durante le interviste ha fornito una comprensione più interna rispetto alle narrazioni degli intervistati, ma che in certi casi ha rischiato di condurre verso uno stile più conversazionale. Si è scelto, quindi, di stare il più possibile in silenzio per i soggetti più lasciare liberi di parlare.

#### 2.1.1. TRACCIA DI INTERVISTA

<b>Scansione dell'itinerario dell'intervista</b>	<b>Stimoli ipotizzati per strutturare l'interazione</b>
1. Introduzione intervistato	- Parlami un po' di te... (chi sei? Da dove vieni?)
2. Esperienze lavorative	- Che tipo di formazione hai? - Parlami della tua carriera lavorativa...
3. Network	- Come hai trovato lavoro in questo settore?
4. Focus sul lavoro attuale	- Puoi parlarmi del tuo lavoro attuale? - Come hai imparato a fare questo lavoro? - Come sono organizzati i turni di lavoro? - Con quale tipologia di contratto stai lavorando? - Quali sono i vantaggi che ti offre questa condizione? - Quali sono le criticità?



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Parlami del rapporto con i colleghi...</li> <li>- Parlami del rapporto con il datore di lavoro...</li> </ul>
5. Il rapporto con i clienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Parlami del tuo rapporto con i clienti...</li> </ul>
6. Il futuro	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quali progetti hai per il futuro?</li> <li>- Si sono aperte opportunità per te da quando hai iniziato in questo settore?</li> </ul>

Nell'intervista guidata l'intervistatore conduce una conversazione seguendo una traccia che raccoglie un insieme di temi sui quali ritiene importante acquisire risposte; per questi temi la traccia prefigura una successione ottimale e individua alcuni possibili stimoli verbali. La traccia svolge una funzione assimilabile a quella dei canovacci nell'arte: suggerisce all'intervistatore i temi da trattare, la formulazione linguistica più appropriata, ma lascia a quest'ultimo la facoltà di definire l'ordine di successione dei temi e la formulazione linguistica appropriata – in ragione dell'evolvere dell'interazione – a sollecitarli (Cardano 2011).

La traccia di intervista è stata pensata in modo da guidare gradualmente l'intervistato nel parlare delle dinamiche di interesse della mia tesi partendo dalla presentazione personale, una domanda che spinge l'intervistato o l'intervistata a parlare prima della propria vita che del lavoro, così da metterlo o metterla a proprio agio per affrontare poi i temi più delicati. Sempre per addentrarmi gradualmente nella vita lavorativa degli intervistati e delle intervistate ho ritenuto importante conoscere anche le esperienze formative e scolastiche dei partecipanti, così da evidenziare i motivi dietro la scelta di entrare nel mercato della ristorazione. Un altro aspetto per me rilevante sono le modalità con cui i lavoratori e le lavoratrici sono entrate in questo settore, che, come emerge dalle interviste, è spesso segnato da modalità informali di contatto e assunzione che poi ne determinano le condizioni di lavoro. Entrando nel nocciolo della questione, quindi arrivando al focus sulle condizioni di lavoro che gli intervistati e le intervistate hanno sperimentato nelle loro esperienze, ho cercato di tipicizzare il meno possibile argomenti come la flessibilità, gli orari di lavoro, i turni, i rapporti con i colleghi e con il datore di lavoro, per non dare accezioni negative a tali

temi senza aver sentito l'opinione di chi li ha sperimentati. Sia dalla letteratura che dalla mia esperienza personale emerge un contesto critico relativo alle condizioni di lavoro in questo settore, ma non tutti i posti di lavoro sono uguali e non tutti i lavoratori al suo interno interpretano tali condizioni allo stesso modo; è stato importante per me quindi non dare giudizi di valore durante l'intervista per permettere agli intervistati e alle intervistate di esprimersi in maniera incondizionata. Essendo un'intervista discorsiva, le domande non venivano ripetute esattamente uguali ad ogni intervistato, ma venivano riadattate in base a ciò che emergeva dalle risposte e agli argomenti toccati dai partecipanti, chiedendo di approfondire dove ritenevo fosse importante. Detto ciò, ho comunque rivolto ad ogni partecipante dell'intervista la domanda sul loro rapporto con i clienti, sia a chi ci ha lavorato a stretto contatto, come camerieri e baristi, sia chi invece non ne ha avuto un contatto diretto durante il servizio, come cuochi e pizzaioli. La scelta di porre questa domanda incondizionatamente al ruolo svolto dall'intervistato è stata dettata dalla mia curiosità di capire quali valori o significati assumessero i clienti anche per chi non ci deve interagire direttamente, scelta ripagata dalle risposte degli intervistati che hanno esposto punti di vista inaspettati e argomentazioni molto diverse da chi invece serve il cliente, ma comunque molto interessanti per la successiva analisi. Dopo aver trascritto le interviste sono state individuate le seguenti categorie: reti sociali, attività a conduzione societaria, attività a conduzione familiare, lavoro in agenzia interinale, rapporto con il datore di lavoro, rapporto con i colleghi, rapporto con i clienti, flessibilità oraria, lavoro in nero e grigio, rapporto con l'ambiente di lavoro, strategie di resistenza, sfruttamento dei diritti, formazione e vantaggi scaturiti. Queste categorie mi hanno permesso di schematizzare le interviste e racchiuderne gli stralci in determinate aree tematiche così da poter ragionare sulla stesura dei capitoli.

### CAPITOLO 3: LE CONDIZIONI DI LAVORO NELLA RISTORAZIONE

La ristorazione fa parte dei lavori manuali del terziario descritti come *bad jobs* per via di diverse caratteristiche. I *bad jobs* in letteratura (Fellini 2017) sono descritti come lavori poco qualificati, scarsamente remunerati, faticosi e penosi, soggetti ad un elevato turn over e ad una forte precarietà. Tutte queste caratteristiche determinano specifiche condizioni di lavoro per i lavoratori che sono spesso causa di stress e di esperienze negative. Attraverso l'analisi delle interviste da me condotte ho cercato di snocciolare quali sono gli elementi più rilevanti che determinano le condizioni di lavoro per i lavoratori della ristorazione, dalle cause di stress a ciò che invece rende positiva un'esperienza in questo settore.

Vorrei iniziare l'analisi parlando delle conseguenze derivate dalle caratteristiche produttive di questo settore. L'intangibilità è la prima caratteristica produttiva dei servizi di ristorazione ed ha forti implicazioni sull'esperienza di lavoro di chi opera in questo settore. A dire il vero, un servizio nella ristorazione si compone di una parte tangibile e una parte intangibile: la tangibilità si riferisce al fatto che un cliente, nel momento in cui entra in un ristorante, in una pizzeria o in un bar, può avere già in mente quale prodotto ordinare, può averlo già provato in precedenza, può osservarlo nella sua preparazione (come nel caso delle cucine a vista), o può addirittura domandare un assaggio prima di ordinare. L'intangibilità, invece, è riferita ad a tutte quelle caratteristiche del servizio che un cliente non può sperimentare prima dell'erogazione del servizio stesso. Sono prodotti intangibili, ad esempio, la qualità del servizio offerto dal personale, quindi la sua personalizzazione per cliente o la sua standardizzazione in base al tipo di attività presa in considerazione, la velocità del servizio, l'atmosfera che si crea nel locale, ecc. La soddisfazione del cliente deriverà da entrambi questi elementi, sia dal prodotto che è stato acquistato, che dall'esperienza di servizio ricevuta (Fullin 2023). La riuscita del servizio è la principale preoccupazione dei datori di lavoro, che elaborano strategie per i propri lavoratori al fine di massimizzare la qualità del servizio offerto per assicurarsi un buon feedback da parte dei clienti e magari aggiudicarsi un loro ritorno. Ci sono casi in cui l'immagine positiva che un datore cerca di dare del proprio servizio diventa talmente importante che finisce per mettere in difficoltà i dipendenti, andando a modificare i ritmi e i ruoli all'interno dell'attività pur di fare bella figura o di accontentare tutti i clienti, come mi è stato spiegato da un pizzaiolo:

Il capo voleva sempre avere tutto sotto controllo, sia della cucina che della sala. Tante volte si staccava anche dal lavoro in cucina per controllare in sala e lì ti mandava in merda. La maggior parte delle volte che si andava in merda era per colpa sua perché voleva avere il controllo su tutto e finiva per perdersi anche lui. Poi voleva prendere più gente possibile, quindi modificare i tavoli con la gente che mangia. (...) Molto... affamato di soldi, voleva sempre fare qualcosa in più rischiando poi di far mangiare male la gente. (Froggy, pizzaiolo).

Nel caso citato, la cura che un datore di lavoro cerca di mettere al proprio servizio viene interpretata quasi come un'ossessione da parte dei dipendenti perché sembrerebbe causare proprio l'effetto opposto alla buona uscita di un servizio. È emerso invece dall'intervista ad un cuoco, che possono essere anche i dipendenti stessi ad avere una certa cura per la buona riuscita del servizio. Ritagliandosi un po' di autonomia nel suo posto di lavoro, Chef Life ha trovato il modo per migliorare la prestazione del ristorante in cui lavora, senza aspettare il consenso del proprio capo, ma basandosi su quello che, secondo lui, andrebbe a soddisfare maggiormente la clientela:

Io mi vivo il cliente in una maniera, quello che faccio da mangiare a loro è quello che vorrei mangiare io, il piatto che faccio a loro è quello che farei a me stesso. Quindi se il capo mi dice mettici 5 fette e per me 5 fette di secondo sono poche, io ce ne metto 6 o 7 perché, secondo me, una persona che vuole tornare, deve mangiarsi quella fetta in più che gli sazia la pancia e dopo se ne va o a lavoro o a casa che ha avuto un bel piatto davanti bello abbondante. Insomma, quel minimo che a me piace... mi piacerebbe anche a me. Anche se non lo sai, non te ne accorgi perché magari è la prima volta che vieni e dici "vabbè prendo un *roast beef*" e ti arrivano 6 fette invece di 4 o 5. Quella fetta in più non lo saprai mai che è in più, però senti che ti sazia. (...) Ho creato un ambiente di lavoro dove il secondo esce in un attimo; quindi, viene molta più gente al ristorante e facciamo 80 coperti al giorno al posto di 50 com'era la media (*prima che arrivassi*). Perché tutti sanno che io metto una fetta in più di bresaola, una fetta in più di roast beef, una fetta in più di vitello tonnato, faccio le insalate abbondanti ecc. (Chef Life, cuoco).

La buona riuscita di un servizio è quindi fonte di preoccupazione anche per i dipendenti per vari motivi. Per Froggy, l'ossessione che il suo datore di lavoro mette nel cercare di massimizzare i profitti diventa un momento di confusione, in cui sia all'interno della sala

che della cucina devono essere ridefiniti tempestivamente i ruoli dei lavoratori così da “coprire i buchi” lasciati dal datore di lavoro. Questo modo di lavorare è per Froggy fonte di stress come si intuisce dall’espressione da lui utilizzata “ti mandava in merda”, ma non avendo autonomia decisionale sul suo posto di lavoro, l’unica cosa che può fare è accettare la situazione e cercare di adattarsi nel modo migliore possibile. Ben diversa è la situazione di Chef Life, che in prima persona e in autonomia decide quale, secondo lui, è il modo migliore di soddisfare un cliente. Chef Life non ottiene un riconoscimento economico da parte del proprio datore di lavoro, così come non riceve direttamente i complimenti da parte dei clienti per la sua prestazione. La soddisfazione per Chef Life deriva dalle implicazioni che la sua autonomia decisionale ha portato, ovvero un aumento dei clienti durante il servizio, motivo di orgoglio per un cuoco, perché significa che il frutto del proprio lavoro è apprezzato da chi ne usufruisce. La questione dell’autonomia è emersa anche in altre mie interviste come fonte di soddisfazione per i lavoratori:

All’inizio eravamo io e lui in cucina, all’inizio lo seguivo e lo guardavo finché ha visto che insomma andavo... dopo un anno e mezzo in cui ci siamo sempre trovati bene, ha deciso di darmi il ruolo e mi ha lasciato tutta la cucina... carta bianca. Finché non abbiamo fatto, all’epoca, i nuovi panini assieme, ricerche su cosa prendere e cosa non prendere dai fornitori. Mi ha proprio lasciato carta bianca, ero il suo cuoco ed era bello per me. Venivo dal lavare i piatti ed ero arrivato ad avere il controllo su un’intera cucina (Falu, ex cuoco).

Per quanto possa spesso sembrare che il datore di lavoro debba avere un estremo controllo sui propri dipendenti per permettere alla propria attività di essere efficiente, da queste testimonianze emerge invece come essi, appropriandosi di spazi di autonomia sul posto di lavoro, contribuiscano notevolmente alla qualità del servizio. Il loro torna-conto in questi casi non è strettamente di natura economica, ma si tratta piuttosto dell’orgoglio di ritenersi capaci nel proprio lavoro.

La seconda caratteristica della ristorazione è la deperibilità dei suoi prodotti, ossia i beni prodotti non possono essere accumulati in magazzino per far fronte alla variazione della domanda, il servizio non può essere preparato in anticipo e messo da parte per poi fornirlo ai clienti all’ora dei pasti.

Il contatto con il cliente è la terza caratteristica dei servizi di ristorazione, ma ne parlerò approfonditamente nel quinto capitolo. L’inseparabilità è un’altra delle caratteristiche della

ristorazione che ha grosse implicazioni sulle esperienze dei lavoratori. L'inseparabilità tra tempo di erogazione e di consumo del servizio influisce molto sull'organizzazione del lavoro, poiché la produzione del servizio è strettamente legata all'interazione tra clienti e lavoratori. Quindi orari e turni di lavoro devono adattarsi al flusso della domanda e alle sue variazioni (Fellini 2017) e per questo motivo nel settore della ristorazione i turni di lavoro sono spesso difficili da conciliare con altre esigenze della vita come ci spiega Zeena, ex pizzaiola:

Non era quella la mia strada perché non ero disposta a perdere pezzi della mia vita privata per quel lavoro lì, non in quell'azienda ma proprio come lavoro... nel senso che facevo dalla mattina alle nove, fino alle due del pomeriggio... poi un'ora di pausa e poi magari alle cinque, o alle quattro, o alle tre, dipendeva se c'erano eventi, dovevo essere là. Io quando vivo? Quando esco con gli amici? Se devo andare dall'estetista? Anche le cose più banali della giornata (...). Se volessi costruirmi qualcosa non potrei mai in assoluto poter fare un lavoro del genere. Io non sono disposta a vendere la mia vita per il lavoro (Zeena, ex pizzaiola).

### 3.1.1. GLI ORARI ASOCIALI

La frustrazione per gli orari asociali che impone la ristorazione è argomento di rilievo nei discorsi di chi ha preso parte a questo settore del mercato del lavoro. Io stesso, ho rifiutato la proposta di entrare in società con un mio vecchio datore di lavoro per la paura di finire a vivere la mia vita chiuso nelle quattro mura di una pizzeria lontano dai miei affetti e dalle mie passioni. E più di una volta ho interrotto il rapporto di lavoro per prendermi un po' di respiro e ricominciare a vivere come le persone "normali". Come ci spiega Zebbi:

Perché lavorare nella ristorazione significa fare una serie di sacrifici, dal passare meno tempo con i tuoi amici, con la tipa, con la famiglia, saltare concerti, saltare compleanni e ricorrenze... perché nelle occasioni in cui gli altri stanno a casa tu sei a lavoro. Quindi da un punto di vista sociale questa cosa pesa... almeno a me è pesata perché mi è stata fatta pesare... il fatto di non esserci a determinate ricorrenze, perché appunto devi andare al lavoro... in qualche modo ti arrangi...vai alle feste dopo, si sa che arrivi dopo e via discorrendo (Zebbi, barista).

Lavorare nella ristorazione significa riposare mentre gli altri lavorano e lavorare mentre gli altri riposano. Questo implica l'adattare la propria vita personale a quelle che sono le esigenze del flusso della domanda, essendo un lavoro influenzato dalle caratteristiche dell'economia metropolitana che punta a sostituire parte delle attività tradizionalmente svolte all'interno delle famiglie (Fellini 2017). Alcuni lavoratori della ristorazione arrivano ad abbandonare il proprio lavoro, in cerca di qualcosa che gli permetta di conciliare maggiormente l'attività lavorativa con le proprie esigenze personali e per preservare la propria salute psico-fisica:

Cambiando lavoro io alle 17.30 avevo finito, tornavo a casa e non dovevo più pensare al lavoro, non dovevo lavorare la sera, non avevo più l'ansia che avevo. Che ne so, in estate ero in piscina da amici ed ero sempre a guardare il telefono per sapere che ore sono... oddio devo andare, devo andare al lavoro... non avevo più quell'ansia lì, non guardavo più il telefono e allora e mi godevo il sabato. Questo per me era tanto. I festivi... anche quelli... tutta un'altra cosa (Falu, ex cuoco).

Ma gli orari asociali, dovuti al flusso della domanda, sono la norma nel contesto della ristorazione e chi ne entra a far parte lo sa bene:

Se vuoi fare un lavoro del genere devi farlo consapevole di tutto quello che c'è dietro, non pensare che sia un lavoro come gli altri (Froggy, pizzaiolo).

### 3.1.2. L'AMBIENTE DI LAVORO

Riprendendo l'ultima citazione, quando Froggy dice di dover essere "consapevole di tutto ciò che c'è dietro" al mondo della ristorazione, non parla solamente degli orari. Tra le fonti di stress maggiormente citate all'interno delle interviste, spicca l'ambiente di lavoro:

In cucina sono tutti matti... tutti nervosi... i ritmi sono alti, gli spazi sono stretti, siamo tutti sotto stress ed alcuni lo sanno gestire meno di altri (Filippo, pizzaiolo).

E ancora:

Però negli ambienti in cui sono stato io ho imparato a lavorare, ho imparato a sopportare... devi avere la testa per starci dentro... poi io ho avuto i miei problemi di crisi per la ristorazione, dove mi sarei ammazzato piuttosto che andare a farmi un

altro servizio. Se arrivi, nella ristorazione, ad avere un peso emotivo tale, significa che c'è qualcosa di sbagliato (Zebbi, barista).

L'ambiente di lavoro nella ristorazione è spesso frenetico, soggetto a sbalzi di temperatura, stretto, rumoroso per via della presenza dei clienti (Fellini 2017). Tutte caratteristiche che portano i lavoratori a dover sopportare un elevato carico di stress durante il servizio che può causare addirittura forme di *burn-out* lavorativo, come nel caso di Zebbi. Per far fronte a questo tipo di ambiente, non sono poche le strategie adottate dai lavoratori per imparare a sopportare lo stress:

Piano piano ho anche imparato a gestire il nervoso durante il servizio perché ho imparato che qualsiasi cosa possa accadere tanto io alle 22.30 me ne andavo a casa. Quindi potevo anche sbagliare tutte le pizze o potevano esserci 300 ordini da fare che tanto io quando finivo finivo e chi si è visto si è visto. Una bella strategia di pensiero, secondo me, che poi ho cercato di trasmettere a tutte le persone nervose con cui ho lavorato (Filippo, pizzaiolo).

### 3.1.3. IL RAPPORTO CON I COLLEGHI

Più che il rischio che i comportamenti derivati dallo stress nuocessero a loro stessi, gli intervistati hanno espresso la preoccupazione che quei comportamenti andassero a compromettere il rapporto con i colleghi perché, come ci racconta Michela:

Quando sei nel mondo della ristorazione, le persone con cui lavori diventano il tuo tutto (...) perché comunque per me loro, tutti, anche il titolare... per me erano la mia famiglia. Perché tu sei sempre là dentro, e quando sei là dentro i tuoi amici escono e quando tu hai giorni liberi, i tuoi amici o lavorano o studiano. E quindi ti ritrovi a fare tutto con loro (*con i tuoi colleghi*) (Michela, ex service worker).

Dentro diciamo che non sbottavo contro nessuno... uno perché mi dispiaceva visto che eravamo tutti sulla stessa barca, nel senso che come mi incazzavo io si incazzavano anche gli altri; quindi, non è neanche giusto incazzarsi con gli altri (Froggy, pizzaiolo).

Mi è capitato anche con gli ultimi lavori di perdere la pazienza e diventare cattivo però è una cosa che non mi piace perché al lavoro comunque fai delle amicizie ed è brutto poi quando ti rispondi male (Filippo, pizzaiolo).



I colleghi sono uno degli elementi fondamentali che possono determinare un'esperienza di lavoro in modo positivo o negativo. Il lavoro di squadra è fondamentale sia per chi lavora nelle cucine che per chi lavora a contatto con il pubblico e l'intimità che si crea tra persone nel dover affrontare assieme gli stessi problemi è un aspetto singolare che si crea in questi ambienti di lavoro:

Io consiglierei a tutti di fare almeno un anno nella ristorazione, perché il gruppo che si crea, il modo di lavorare in una pizzeria, in un bar o quello che è, è intimo, è bello, ti dai man forte. Il sabato sera sai che tutti vorrebbero essere da un'altra parte quindi ti dai una mano in questo. È bello. Ti bevi la birra tutti insieme, sei al bar e hai un momento libero quindi ti bevi un caffè, tè la chiacchieri. Io lo consiglierei a tutti, a me piace un sacco lavorare in questi ambienti. Ti devi coordinare con i tuoi colleghi, sei vai d'accordo poi tutto calza perfettamente durante il servizio (Anna, cameriera).

All'interno di ambienti di lavoro così stressanti, tra colleghi si instaurano dinamiche di solidarietà per affrontare il servizio nel miglior modo possibile ed affrontare i momenti di crisi, ci si aiuta con le pulizie, si va a dare una mano agli altri se si è già finito il proprio lavoro così da poter finire tutti quanti assieme essendo "tutti sulla stessa barca". Nonostante queste pratiche di solidarietà nascano spontaneamente all'interno degli ambienti di lavoro, c'è bisogno che anche i titolari permettano che ciò accada:

Poi tra colleghi ci volevamo bene in realtà... ci davamo una mano, con i turni, i festivi, le festività ecc., poi sì anche in servizio, soprattutto quando i capi non c'erano... quando c'erano i capi ognuno faceva di più il suo... c'è se uno arrivava in servizio triste e si vedeva che era triste gli si diceva "fai le cose tranquillamente non c'è problema" se invece c'erano i titolari dovevi dimostrare che comunque fai il tuo lavoro per il lavoro, che non ci sono legami tra colleghi. Cambiava totalmente la dinamica quando c'erano loro (Maddalena ex cameriera).

#### 3.1.4. IL RAPPORTO CON I DATORI DI LAVORO

C'è chi descrive il rapporto con il datore di lavoro come dittatoriale:

Però ecco era un po' il titolare il problema... un po' un dittatore... che dovevi fare esattamente quello che voleva lui nel modo in cui voleva lui... non si poteva sbagliare di una virgola perché, se no prendevi parole (Filippo, pizzaiolo).

E chi invece instaura con il datore un rapporto che va oltre la semplice dinamica lavorativa:

Personalmente, secondo me, è una gran persona, si è fatto il culo, ha raggiunto ottimi risultati e ci ridevo e scherzavo fuori da lavoro. Mi rimane però quel bivio lì tra rapporto personale e lavorativo (Froggy, pizzaiolo).

Spesso, il titolare di un locale, soprattutto se a conduzione familiare, è il primo lavoratore per numero di ore giornaliere (FIPE 2023). È un imprenditore, ma anche lavoratore ed ha sulle spalle tutto il peso dell'attività produttiva. Questo doppio ruolo è causa di stress per il titolare che si impegna affinché tutta la gestione vada nel verso giusto, imponendo modi di lavorare ai propri dipendenti che si sentono spesso con il fiato sul collo:

Eravamo sempre osservati molto, avevamo sempre gli occhi addosso, sempre. Anche dopo un mese di lavoro, in cui io ero palesemente in grado di fare il mio lavoro, e anche apprezzata dai clienti, mi si dicevano cose tipo “no ma non devi portare così il piatto perché se no... devi portare prima il formaggio...” sottigliezze che sembravano essere dette per rompere i coglioni piuttosto che per insegnare veramente (Maddalena, ex cameriera).

Ai lavoratori dei *bad Jobs* nei servizi sono richieste due competenze trasversali fondamentali: la piena dedizione alle funzioni svolte, anche se pesanti, monotone o sporche, e la capacità di gestire le interazioni con clienti o utenti del servizio (Reyneri 2017). Spesso i titolari pretendono una dedizione massima al lavoro da parte dei dipendenti per far fronte all'incertezza della domanda, oltre che una impersonificazione totale con il loro ruolo, fino ad arrivare ad abusare del tempo dei propri lavoratori:

Ci sono stati degli eventi che ho saltato perché lui (*il datore di lavoro*) non mi ha lasciato. Lui mi aveva tirato sul il discorso del fatto che è più importante il lavoro, che io sono lì per lavorare e che la scuola non viene... gli ho detto mi dispiace ma io devo finirla la quinta, devo arrivarci fino in fondo e questa è l'ultima gita scolastica che ho e mi fa “ok”, siamo arrivati a compromessi. Però con me, quello che io chiedevo era sempre un no (Zeena, ex pizzaiola).

La questione cambia parecchio quando invece che essere assunti direttamente dall'impresa, i lavoratori passano attraverso le agenzie interinali:

Ho fatto un mese in un ristorante, solo un mese perché avevo problemi con i talloni, poi prendo delle medicine e non avevo il ritmo di andare mattina e sera quindi

fisicamente non ce la facevo. Però la ristoratrice non mi ha detto niente, nel senso mi ha lasciato molto libero, mi ha detto se vuoi stare a casa stai a casa e io a fine mese mi licenzio, non mi ha detto guarda noi siamo a contesto familiare, tu devi venire perché noi se no perdiamo soldi, rimaniamo senza soldi e la gente che va via non torna più. Cioè, è molto diverso in questo senso (Chef Life, cuoco).

Il rapporto con il datore di lavoro può variare in base alla personalità del datore e in base al tipo di impresa che esso gestisce. Se l'impresa è a conduzione familiare, spesso il datore di lavoro pretende alti livelli di impegno e dedizione al lavoro ai suoi dipendenti. Il dipendente, in questi casi, non ha molta possibilità di contrattare le proprie condizioni: può decidere se accettarle o se dirigersi verso altri impieghi, come ci spiega Zeena:

Non puoi farci niente, è lui che decide, è lui che ha le carte in mano quindi se io ci voglio stare dentro è così, altrimenti potevo benissimo dire 'da domani non vengo più' (Zeena, ex pizzaiola).

La questione cambia, se l'impresa non è a conduzione familiare e se il datore di lavoro è solamente socio all'interno dell'impresa:

In quest'esperienza (*la cooperazione*) l'ho trovata tanto anche con i titolari perché magari lui era così, mentre gli altri soci era "finiamo tutti insieme, diamoci una mano" (Michela, ex service worker).

All'interno di un'attività gestita da soci e non dal proprietario, il clima diventa più disteso e anche la collaborazione con i datori di lavoro durante il servizio può aumentare, rendendo l'esperienza di lavoro meno soffocante per i lavoratori.

### 3.2. LO SFRUTTAMENTO DELLA FLESSIBILITA' ORARIA, NUMERICA E INTERNA

L'occupazione a termine costituisce uno strumento di flessibilità esterna o numerica, riferendosi alla libertà con cui un'impresa può modificare il proprio volume occupazionale, sia aumentando che riducendo il personale (Reyneri 2017). Gli strumenti per implementare la flessibilità oraria sono diversi: si possono adottare contratti a tempo ridotto (part-time), lavoro subordinato, turni, oltre ad impieghi durante le festività e le ore notturne. Anche se si concentra esclusivamente sugli orari di lavoro e non sulla continuità dell'impiego, la flessibilità oraria può comunque rappresentare uno strumento di flessibilità numerica

(Reyneri 2017). Gli orari di lavoro, destrutturati rispetto ad altri settori, spesso vengono prolungati dovendo far fronte alla variabilità giornaliera, settimanale e stagionale del flusso dei clienti. Si crea in modo informale, un'aspettativa da parte dei datori di lavoro (soprattutto nei confronti dei lavoratori part time) di prolungare l'orario di lavoro in base alle necessità (Fellini 2017):

Mi avevano chiesto due weekend al mese e io avevo detto di sì anche perché studiavo. Poi avevano sempre bisogno quindi si è passati a tutti i weekend... poi piano piano mi chiamavano per qualsiasi urgenza. Mi dicevano “oggi c'è troppa gente”, “Michi puoi attaccare alle sei?”, “Michi puoi attaccare alle sette?”, fino a che poi da un favore che mi chiedevano è diventata la routine. Quindi io lavoravo dal lunedì alla domenica tutti i giorni con lo stesso orario. Questa cosa me la vivevo molto male, perché comunque ero una studentessa quindi per me era veramente pesante stare dietro lo studio e tutto (Michela, ex service worker).

Oltre a prolungare gli orari di lavoro in base alla propria necessità, i datori di lavoro si prendono anche la libertà di utilizzare la flessibilità numerica a proprio piacimento, facendo pesare il rischio dell'incertezza sui lavoratori:

Quando mi hanno assunto non sono stati sinceri ma stavano tenendo il posto ad un altro ragazzo che in realtà a settembre era stato in Erasmus e tornava a gennaio quando io sono stata licenziata. Infatti, poi lui è tornato e io non c'ero più (Maddalena, ex cameriera).

Nel settore della ristorazione si utilizza spesso una combinazione di flessibilità numerica e organizzativa, suddividendo il personale in un nucleo centrale e una parte periferica. Questa strategia di flessibilità dualistica permette alle aziende di mantenere un gruppo di lavoratori permanenti, generalmente i più qualificati e strategici, ai quali vengono offerte condizioni lavorative migliori, maggiori garanzie e opportunità di carriera. Accanto a loro, si trova un gruppo di lavoratori variabili, con competenze meno strategiche e più facilmente sostituibili. Questi ultimi fungono da ammortizzatori durante le fasi di incertezza e instabilità della domanda, senza compromettere la stabilità e le competenze del nucleo centrale. Di conseguenza, si crea una segmentazione della forza lavoro: i dipendenti del nucleo fisso godono di condizioni più vantaggiose, mentre quelli della periferia affrontano situazioni lavorative più precarie e sfavorevoli (Fellini 2017). Come è capitato a Maddalena, ex cameriera che improvvisamente si è trovata senza lavoro e senza una vera e propria

giustificazione al proprio licenziamento. Anche la mobilità interna ad un'attività è soggetta a rimodellazioni in base alle necessità produttive. La flessibilità interna si riferisce alla possibilità di trasferire i lavoratori da un ruolo all'altro all'interno dell'impresa o di modificare il contenuto delle loro mansioni. Questa mobilità interna richiede un'assenza di vincoli ma anche una polivalenza professionale dei lavoratori e la loro disponibilità a frequenti cambiamenti nelle condizioni di lavoro (Reyneri 2017):

Perché ad agosto di quell'anno i titolari del locale, è una società però, il titolare è un alcolizzato. Quindi ad agosto ha cominciato a dare un sacco di problemi perché veniva a lavoro ubriaco, buttava le cose per terra, lanciava bottiglie, creava sempre casino... e quindi l'altra socia del posto gli ha detto “senti stai a casa, perché vieni qua crei solo casino e noi non riusciamo più a lavorare con te in queste condizioni” e quindi diciamo lui si è preso un mese di riposo. Ma in cucina non c'era nessuno e ogni persona che andava in cucina aveva difficoltà con il cuoco. Quindi ad una certa ho iniziato a dare una mano io visto che si è visto che c'era un grandissimo feeling tra me e il cuoco e quindi piano piano ho iniziato a fare formazione e sono passata in cucina (Michela, ex service worker).

La mobilità interna non è necessariamente un'imposizione subita negativamente dai lavoratori. Può essere l'occasione di arricchire il proprio bagaglio di esperienze con nuove mansioni, che possono essere fonte di soddisfazione per i lavoratori e le lavoratrici. Zeena, per far fronte alle necessità produttive della pizzeria in cui lavorava è stata spostata dal ruolo di cameriera a quello di pizzaiola:

Ero molto più brava di qua che di là, cioè più brava in cucina che in sala. Per spinare una birra non è che ci voglia un genio, però aveva visto che stavo meglio di qua. Anche magari quando si affacciavano, perché avevamo la cucina a vista, anche i clienti che si affacciavano e mi parlavano a me veniva più naturale, avevo più voglia di spiegargli. Perché la vivevo. Sono dell'idea che, se una cosa la vivi allora puoi parlarne, stare in sala... devi essere un bravo venditore. In sala puoi vendere la pizza o qualsiasi cosa come vendere i calzini in un altro negozio... è come un negozio, sei un commesso (Zeena, ex pizzaiola).

Allo stesso modo, se esasperata, e se va ad intaccare troppo le condizioni di lavoro, anche la flessibilità interna diventa fonte di stress per chi la subisce:

Mi ero appena licenziato da Luca, perché li avevo un ruolo ambiguo... ero un po' aiuto cuoco, un po' cameriere, stavo dietro il bancone del bar... una sera abbiamo finito il turno e Luca aveva comprato dei tavoli alti, solo che erano troppo alti gli sgabelli perché erano tavoli e sgabelli diversi e gli sgabelli erano troppo alti per cui non potevi sederti e siamo andati nel seminterrato del ristorante con il flessibile ad accorciare i cazzo di sgabelli. Vecio (ride)! Che cazzo vuol dire? Ho finito un turno di otto ore e tu.... Io ho lavorato il minimo indispensabile, mi ero stra incazzato e ho detto 'ma vecio no, non va bene' (Zebbi, barista).

Per garantire la continuità del rapporto di lavoro diventa fondamentale la sensibilità del lavoratore al livello di sfruttamento di questi tipi di flessibilità da parte del datore di lavoro. Se un lavoratore non percepisce un alto grado di sfruttamento, allora accetta la variabilità delle condizioni di lavoro. Se invece il grado di sfruttamento è percepito come eccessivo, allora il rapporto di lavoro può essere interrotto.

### 3.2.1. IL LAVORO IRREGOLARE

Le imprese possono incrementare la flessibilità nell'impiego della forza lavoro, sia numerica che oraria, anche ricorrendo al lavoro irregolare. In questo contesto, il lavoro irregolare si riferisce a forme di occupazione che violano le normative fiscali e contributive, oltre ai contratti collettivi e alle leggi sul lavoro. Esistono anche forme di lavoro grigio, caratterizzate da violazioni parziali. Nel contesto del lavoro subordinato, queste irregolarità possono manifestarsi attraverso pratiche come il pagamento di compensi non dichiarati, oltre al salario regolare, oppure attraverso la registrazione di contratti a tempo parziale che in realtà riguardano prestazioni di lavoro a tempo pieno (Fellini 2017). Ovviamente, non manca lo sfruttamento attraverso queste forme contrattuali:

Subito siamo partiti da una condizione misera: il primo mese ho lavorato per 700 euro e ogni mese aumentavo di 50 euro al mese... e insomma non è un cazzo. La sua scusa era "sei senza esperienza, io ti sto insegnando, sei un investimento e quindi ti devo pagare poco". Io stupido, da giovane, gli ho detto si va bene. Pensandoci adesso, cazzo 700 euro al mese non ci fai niente, ma veramente niente. Quindi avevo un contratto di 4h e settimana e ne facevo 60 a settimana e poi se arrivava qualche controllo lui mi diceva "ti nascondi dietro", "gli dici che sei in prova" "che serviva una mano", in qualche modo ce la saremmo giostrata mi diceva (Froggy 2017).

Le modalità di lavoro nero o grigio nella ristorazione sono percepite come la norma dai lavoratori:

Non mi sono mai posta il problema “oddio lavoro in nero”, mai. L’ho semplicemente sempre accettato come una cosa normale perché mi è capitato da subito come prima esperienza quindi l’ho ritenuta una cosa normale (Anna, cameriera).

Le giustificazioni da parte dei datori di lavoro non mancano, proiettando la responsabilità di questa dinamica sul sistema fiscale italiano:

Diceva che aveva bisogno di fare così perché lui aveva bisogno di trattenere una parte del capitale essendo un’impresa familiare. In pratica non aveva particolari sussidi statali o garanzie e quindi doveva accumulare capitale per far fronte a eventuali periodi di magra, in cui magari non avrebbe guadagnato abbastanza per pagare il personale e a quel punto avrebbe dovuto pescare dalla sua liquidità personale. Un discorso che fila eh, non è che lo mettesi in dubbio, ma non c’è mai stato un periodo di magra, abbiamo sempre lavorato come matti (Filippo, pizzaiolo).

Anche i lavoratori possono trarre vantaggio da queste modalità di assunzione, perché non figurando all’interno del sistema fiscale possono permettere l’accesso a determinati sussidi:

Ma in realtà nell’ultimo lavoro l’ho chiesto io il nero. L’ho chiesto perché mi pagava bene, prendevo parecchio, con 20 ore settimanali facevo gli stessi soldi che un normale operaio fa con 40 ore. Tutto in nero eh, quindi meno in realtà, però comunque tanti. Più che altro l’ho scelto perché prendevo delle agevolazioni dall’università, come la borsa di studio e la mensa gratis e sono cose che vengono calcolate in base all’ISEE familiare. Io già un anno non le ho prese perché il mio ISEE si era alzato perché i miei fratelli avevano iniziato a lavorare. Mantenendomi studio e affitto da solo avevo bisogno di quelle agevolazioni; quindi, preferivo che il mio lavoro non figurasse così da non rischiare di perderle (Filippo, pizzaiolo).

L’impresa è disposta a pagare per usare il lavoro irregolare. In Italia, anche se un lavoratore in nero ricevesse un salario diretto equivalente a quanto stabilito dai contratti collettivi per la sua prestazione, l’impresa risparmierebbe quasi la metà del costo del lavoro. Questo avviene perché l’azienda, nel caso di lavoro nero, non è obbligata a versare ai vari enti previdenziali per il finanziamento del sistema sanitario e pensionistico, né al fisco come trattenuta sul reddito, né tantomeno al lavoratore stesso per quanto riguarda salari differiti

come tredicesima, ferie e liquidazione. È evidente che la differenza tra il costo totale del lavoro e quanto percepisce immediatamente il lavoratore rappresenta un forte incentivo al lavoro nero (Reyneri 2017). Questo mercato del lavoro si fonda su solidi legami di fiducia e solidarietà, sostenuti dall'informalità delle relazioni. Norme tacite, consolidate e radicate regolano il lavoro al di fuori delle norme formali, rendendo la reputazione e l'affidabilità elementi di grande importanza (Fellini 2017). Le norme tacite acquisiscono più valore delle norme formali, e anche nel caso di contratti di lavoro grigi, chi non si adatta all'informalità e cerca di far valere i suoi diritti rischia di perdere il posto di lavoro:

Mi hanno mandato un messaggio con scritto “guarda che perché non sei stata...” delle motivazioni un po’ a caso... “ci sono stati dei cambi turni improvvisi...” uno di questi cambi turni era dovuto al fatto che io stavo esercitando il mio potere con il mio contratto a chiamata, cioè io due ore prima di andare a lavoro con il contratto a chiamata ho la possibilità di disdire il turno (...). Che io il diritto ce l’avevo per fare questa cosa qua e l’ho esercitato una volta e quella volta lì se la sono segnata... ma ti giuro stavo sboccando nel water io e quindi ho dovuto scrivere (*che non potevo andare al lavoro*) (Maddalena, ex cameriera).

Il settore della ristorazione, come abbiamo visto in queste pagine, prolifera di elementi che diventano causa di stress per chi lavora al suo interno. Chi decide di lavorare in questo settore deve affrontare e accettare condizioni di lavoro anche molto svantaggiose, partendo dalle caratteristiche produttive, passando dall'ambiente di lavoro, dal rapporto con i colleghi e datori di lavoro, arrivando allo sfruttamento dei vari tipi di flessibilità e l'utilizzo di contratti di lavoro illegittimi. Sono molti i motivi che portano le persone ad avvicinarsi a questi lavori, per esempio, per alcuni è una fonte di reddito per sostenere gli studi, per altri è un secondo lavoro, alcuni decidono di stabilircisi per costruire la propria carriera lavorativa ecc. Qualunque sia il motivo, per il lavoratore diventa primario accettare e adeguarsi alle condizioni di questo settore.



## CAPITOLO 4: IL CONTATTO CON IL CLIENTE

La relazione con il cliente costituisce una delle quattro caratteristiche produttive dei servizi di ristorazione e riguarda specificatamente il contatto interpersonale tra il cliente e i lavoratori. Il personale di contatto è fondamentale per garantire la qualità dei servizi come vedremo più avanti nel capitolo, ma anche il lavoro dei dipendenti che operano dietro le quinte è notevolmente influenzato dai clienti, con ripercussioni sui tempi, sui ritmi e sulle modalità di lavoro (Fellini 2017):

Odiavo quelli che entravano quando stavamo chiudendo e ti chiedevano la pizza quello sì. Perché sei lì che pulisci, hai tutti gli ingredienti ordinati sul banco, hai la spugna in mano o la scopa, cioè, è palese che sei in chiusura. Però entra sempre l'ultimo cliente, con la faccia da cane bastonato, che ti chiede il favore di fargli l'ultima pizza. Mamma mia all'inizio mi incazzavo proprio, perché dovevo fermarmi dal pulire, magari tirare fuori cose già impellicciate e messe via e perdere un quarto d'ora per fargli sta pizza e poi riprendere a pulire. (Filippo, pizzaiolo).

Successivamente, Filippo mi ha spiegato che ha imparato ad abituarsi a questa dinamica, che nonostante l'orario del locale indichi che il servizio è già terminato, spesso accade che entri un cliente a domandare da mangiare. È un chiaro esempio di come la presenza del cliente influenza anche il lavoro di chi, all'interno della ristorazione, non riveste il ruolo di *front-line staff*. Se il locale decide di terminare il servizio ad una certa ora, e immediatamente a ridosso di quell'orario entra un cliente, il lavoratore rischia di vedersi imposto uno straordinario, spesso non pagato, per accontentare il cliente. Lo stesso Filippo, però, mi ha spiegato anche quanto la presenza del cliente possa essere fonte di soddisfazione per chi lavora dietro le quinte:

Mi è sempre piaciuto metterci del mio nelle cose, insomma farle fatte bene... è sempre bello quando un cliente viene a complimentarsi con te dicendoti che la pizza che gli hai fatto era buona o fatta bene (Filippo, pizzaiolo).

Le interazioni tra clienti e lavoratori possono variare considerevolmente: possono andare da semplici scambi occasionali, privi di aspettative su futuri contatti, a relazioni più durature, caratterizzate da interazioni ripetute nel tempo, che danno origine a un vero e proprio legame tra l'addetto al servizio e il cliente. In quest'ultimo scenario, si instaurano aspettative

reciproche sui comportamenti, contribuendo a rafforzare un rapporto di fiducia (Fellini 2017). Un bell'esempio tratto dalle mie interviste mi viene offerto da Zebbi, all'epoca barista, che racconta come la relazione con i clienti abituali si possa trasferire anche al di fuori dello spazio lavorativo e dei ruoli di cliente e lavoratore, mutando in una reciprocità di favori che poco hanno a che fare con il bar in sé:

Però altri clienti invece (*sono*) da amare, che, se tornassi in paese adesso e li dovessi vedere sarei molto felice. Quelli che ti danno una mano, che sanno che sei di turno il giovedì sera e non c'era un cazzo di nessuno e arrivavano questi due nonnini molto amici, già ubriachi come la merda, però venivano lì, bevevano una birra piccola e stavano lì a raccontare stronzate, a far compagnia. Poi arrivava Massi che fa il cuoco, staccava da lavoro e veniva lì, si beveva i suoi due o tre bianchini e stava lì a farci compagnia. Quindi poi si creava il giro di habitué, come Simon, il meccanico che mi ha dato una mano un sacco di volte con la macchina... mi sono trovato una gomma bucata fuori da lavoro e me l'ha fatta in giornata perché poi dovevo tornare a Padova e così via. (Zebbi, barista).

Simon, il meccanico citato da Zebbi ha oltrepassato la linea di confine che separa un cliente da un lavoratore lì per servirlo, andando a risolvere una necessità di Zebbi che nulla aveva a che fare con il suo ruolo di barista. Un vero e proprio favore amichevole reso possibile dal ripetuto contatto dei due soggetti all'interno del posto di lavoro di Zebbi. Con i clienti abituali e conosciuti il servizio inoltre tende ad essere personalizzato grazie alla relazione personale, rispetto ai contatti occasionali, in cui il servizio è generalmente più standardizzato e impersonale o addirittura più "libero", come spiega Maddalena, ex cameriera in un ristorante semi-lussuoso:

Con i turisti si sapeva che ci si poteva comportare più liberamente perché c'era meno attenzione con loro che tanto non sarebbero mai più tornati e poi con quelli fissi che magari spendevano tanto anche nel vino si doveva dare un'attenzione diversa (Maddalena, ex cameriera).

La presenza dei clienti rende il processo lavorativo meno prevedibile e più variabile. Essa influisce notevolmente su tempi e orari, spingendo all'adozione di contratti part-time per gestire i picchi di attività e rendendo i turni di lavoro flessibili e rapidamente modificabili. Inoltre, la presenza dei clienti non solo incide sui tempi, sui ritmi e sulle modalità di lavoro, ma rappresenta anche un elemento distintivo nei servizi, poiché obbliga i lavoratori a gestire

interazioni interpersonali. La qualità dei servizi offerti dipende quindi dalla qualità di queste interazioni, che sono fondamentali per la fidelizzazione dei clienti, una risorsa strategica per le imprese del settore terziario (Fellini 2017).

#### 4.1. LA TRIANGOLARITA' DEL RAPPORTO TRA LAVORATORE, CLIENTE E DATORE DI LAVORO

La presenza dei clienti modifica la relazione lavorativa tradizionale, che era basata esclusivamente sulla diade lavoratore-datore di lavoro, introducendo una dimensione triangolare che include il cliente (Fellini 2017). I lavoratori del settore della ristorazione si trovano a dover bilanciare le esigenze dei clienti con quelle dell'organizzazione per cui operano. Questa situazione è complessa: da una parte, devono soddisfare le aspettative del datore di lavoro, che includono il mantenimento di determinati standard di servizio e produttività; dall'altra, devono affrontare le richieste, spesso imprevedibili e urgenti, dei clienti (Fullin 2023). I datori di lavoro mirano ad aumentare la standardizzazione per migliorare l'efficienza del servizio definendo le mansioni e i comportamenti che i propri dipendenti devono adottare:

Ti controllavano a distanza, vedevano come servivi, o magari ti facevano dei cenni... ceh non vengono lì e ti cazziano, proprio perché l'ambiente richiede un certo tipo di maschera e un certo tipo di lavoro emotivo. Poi io non ho mai preso un'insaccata a dire la verità, lì non mi hanno mai insaccato. Perché hai talmente tanto da fare, che devi mantenere una maschera, un'aura che il cliente... già lì se non lo fai è un grosso problema. Tu devi essere una persona carina educata e responsabile in tutto il servizio. Sia per il lavoro, che tu ne abbia voglia o meno, venivi cazziato se si vedeva che avevi poca voglia (Zebbi, barista).

Zebbi con questa testimonianza descrive l'ambiente semi-lussuoso del catering, un ambiente in cui anche il controllo da parte dei titolari entra in contatto con le aspettative di standardizzazione del servizio da parte dei clienti. I titolari infatti "controllano a distanza" e si limitano a fare dei cenni per correggere le modalità di lavoro dei dipendenti, senza interventi bruschi ad eventuali errori che andrebbero a cozzare con l'ambiente stesso. Anche Falu nota le differenze tra un servizio normale e un servizio di catering:

Durante questi catering che sono magari compleanni, inaugurazioni varie... il cliente non viene lì al bar ad iniziare la conversazione, viene solo a chiederti il drink, guarda come lo fai e poi se ne va... non hai rapporto con il cliente. Giustamente pretendono che tu sia professionale, mi fanno sempre togliere gli orecchini etc, hai la camicia il papillon... c'è più distacco rispetto a stare dietro il banco di un bar (Falu, cuoco).

Nell'ambiente semi-lussuoso del catering, il cliente pretende la spersonalizzazione del servizio e il controllo avviene, come vedremo più approfonditamente più avanti, anche attraverso il lavoro estetico dei dipendenti che devono apparire con un aspetto sobrio e depersonalizzato. In ambienti più informali, invece, come quello di una pizzeria, per esempio, la personalizzazione del servizio può essere molto apprezzata dai clienti:

C'era una signora con il figlio e io stavo facendo servizio normale; quindi, magari passo e cerco di fare la chiacchiera in più, l'accortezza semplicemente, so che hanno preso una pizza per provarla, allora passo e chiedo se è piaciuta, quelle accortezze lì... e una signora poi è venuta a cercarmi, e quella volta mi sono messa a piangere, mi sono emozionata. Arriva da me e mi ha dato 10 o 20 euro, non so mi ha dato una bella mancia e mi ha detto "volevo darti questi personalmente perché volevo farti i complimenti perché anche io ho fatto questo lavoro e non ho mai visto nessuno farlo come te, soprattutto alla tua età". Io mi sono emozionatissima (Anna, cameriera).

Al di là dell'esperienza pregressa della cliente nel settore della ristorazione, quello che è stato apprezzato di più sono proprio le accortezze personali che Anna dedica ai clienti durante il servizio. Anna, durante gli anni di lavoro ha incorporato le pratiche per la buona riuscita di un servizio, ma il lato personale che lei riesce a mettere durante il suo lavoro fa la differenza nell'esperienza di un cliente che usufruisce di quel servizio, che esprimendo apprezzamenti aumenta il livello di soddisfazione che Anna prova per il suo lavoro. Alle volte però, un lavoratore dei servizi può trovarsi in difficoltà nel cercare di personalizzare il servizio al cliente e allo stesso tempo rispondere alle richieste di standardizzazione dei titolari:

Se c'erano clienti particolari non si capiva bene cosa dovessimo fare... "fai pagare meno questo... fai pagare meno lui... fai pagare di più..." c'erano dei favori che si facevano ad alcuni ed ad alcuni no, di cui non eravamo bene a conoscenza e poi ci prendevamo parole perché magari interpretavamo male certe cose o non capivamo. Oppure sono stati fatti dei favori perché già erano stati fatti ad altre persone e poi ci

è stato detto “no non potete”. C’era tutta questa ambiguità in cui non si capiva bene però poi la colpa sempre era nostra (Maddalena, ex cameriera).

Nel rapporto tra lavoratore e datore di lavoro, il datore di lavoro organizza le mansioni, esercita il controllo sui propri dipendenti e definisce le regole, mentre il lavoratore gestisce i clienti e rispetta le regole imposte dal datore. Nel caso di Maddalena, la personalizzazione del servizio è imposta dai titolari per determinati clienti e per altri no. Questa modalità, soprattutto per la carenza di comunicazione sulle modalità di lavoro da parte dei titolari, porta Maddalena in uno stato di confusione, in cui non può decidere di sua iniziativa la scontistica da applicare al cliente rischiando di non rispettare gli interessi del ristorante, e allo stesso tempo dovrebbe capire di sua sponte quali sono i clienti a cui il servizio va personalizzato e applicato lo sconto, rischiando di deludere le aspettative di un eventuale cliente abituale. La responsabilità e l’errore in ogni caso cadono sulla lavoratrice, che non capendo i propri margini di azione non può fare altro che subire la situazione. Il controllo da parte dei datori di lavoro sui propri dipendenti riguarda principalmente la gestione del cliente e l’aspetto esteriore dei propri dipendenti. Anche chi sta in cucina, soprattutto se si tratta di una cucina a vista, e non deve interagire direttamente con i clienti, subisce lo stesso tipo di controllo sull’impressione che deve trasmettere:

Poi io sono uno che visivamente non è che abbia chissà che voglia di vedere persone, anche se magari un po’ ce l’ho, ma non sono così espressivo da dargli un bel benvenuto al cliente. Che è una cosa che mi ha sempre detto il titolare, che dovevo essere un po’ più felice, tra virgolette, di vedere i clienti. Non è che li disprezzavo, avevo questa cosa qua, tra virgolette, di guardarli un po’ male, ma non perché volessi... sono fatto io così. Quindi tante volte mi diceva non metterti lì, stai sul tuo banco, non girarti, ecc. (Froggy, pizzaiolo).

Nel rapporto tra lavoratori e clienti, si manifesta una notevole tensione tra le norme che i dipendenti devono rispettare e le esigenze di personalizzazione espresse dai clienti. Questi ultimi, a conoscenza del motto "il cliente ha sempre ragione" (Fellini 2017) reclamano un trattamento che può anche superare i limiti del servizio standardizzato, cercando di soddisfare le proprie richieste ed esigenze:

Tipo vado a prendere l’ordine e mi dice: “Elencami tutte le verdure” con un’aria da guardarmi dall’alto in basso. Ok non c’è problema, quindi le elenco tutte le verdure che sono tante... 10 almeno solo per la vegetariana. Le elenco e questa si gira dal suo

ragazzo e fa “vabbè non hanno niente” allora le ho chiesto se volesse qualcosa che potevamo provare a farla. Lei le zucchine le voleva trifolate e non grigliate. Allora noi abbiamo fatto sta cagata di metterle le zucchine grigliate tipo trifolate ed era contenta (Anna, cameriera).

La cliente del caso sopracitato, fedele al principio de “il cliente ha sempre ragione”, ha preteso che il servizio le venisse personalizzato al punto da dover costringere la cucina a procurare un ingrediente che normalmente non è nel menu. I lavoratori, a modo loro, hanno fatto fronte a questa richiesta cercando di soddisfare la cliente che nonostante “l’inganno”, ha finito la sua cena soddisfatta. La questione de “il cliente ha sempre ragione” può mettere in difficoltà i lavoratori che non sempre sono disposti ad accettarla:

Io non sono della regola che il cliente ha sempre ragione anzi, per me il cliente ha sempre torto, perché cosa ne sa il cliente? Niente, il cliente mangia la pizza ma non sa neanche cosa ordina. Per esempio, in posti in cui facevamo la pizza con il bordo basso arrivava sempre il fenomeno di turno che vuole la pizza stile napoletano. Ma non ne ha idea che per farla in quel modo c’è bisogno di un impasto diverso, di temperature diverse, ecc. E poi si lamentava che il cornicione non era alto come lo voleva lui... come posso dargli ragione e magari rifargli la pizza? Io piuttosto gli spiego dove sbaglia lui (Filippo, pizzaiolo).

Le pretese dei clienti possono essere talmente assurde e fuori luogo che a volte non c’è modo di soddisfarle. L’unico modo possibile è cercare di giungere ad un compromesso, in cui i normali ruoli si capovolgono ed è il cliente a dover dare ragione al lavoratore. Le conseguenze possono essere positive nel caso in cui il cliente accetti di non potersi vedere soddisfatta la richiesta e si adatti al posto in cui si trova, o negative nel caso in cui decida di andarsene:

Una volta è arrivato uno sui 45 anni e il figlio sui 16 e io ero la persona che gestiva la sala quella sera; quindi, avevo il mio Block Notes con tutte le mie prenotazioni e avevo il pienone. Questo entra alle 8 e voleva un tavolo per due. Visto che, quando faccio la lista dei tavoli ci sono tanti clienti che conosco perché tanti sono abituali, so a chi non dà fastidio aspettare il tavolo un quarto d’ora mentre si beve la birretta, allora sono lì che guardo per controllare e questo fa “può anche dirmelo se non c’è posto sai” e io “aspetti mi dia il tempo di controllare che lo troviamo” e dopo un minuto fa “vabbè questa non sa lavorare, andiamocene” (Anna, cameriera).

Il cliente pretendeva l'immediata soluzione alla sua richiesta, nonostante fosse complicata essendo in un orario di punta. Anna ha fatto il possibile per cercare il compromesso e venire in contro alla richiesta del cliente, che impaziente ha però deciso di andarsene. Nel rapporto tra datore di lavoro e cliente si crea una tensione simile tra la standardizzazione del servizio e la richiesta di personalizzazione. I datori cercano di ottimizzare l'efficienza e mantenere determinati standard, mentre i clienti desiderano esperienze più su misura, che rispondono alle loro specifiche esigenze. In questo contesto, i *feedback* dei clienti diventano fondamentali per valutare e controllare il lavoro dei dipendenti (Fullin 2023).

#### 4.1.1. LE EMOZIONI AL LAVORO

Nel settore della ristorazione, le emozioni giocano un ruolo cruciale, differenziandolo nettamente da altre attività produttive. Oltre al lavoro fisico e mentale richiesto per svolgere le proprie mansioni, è essenziale anche il lavoro emotivo, che implica la gestione delle interazioni con i clienti. Questo aspetto richiede che una persona moduli le proprie emozioni, controllando o esprimendo sentimenti interiori, al fine di proiettare un'immagine esteriore che induca negli altri il giusto stato d'animo (Fullin 2023):

Non è facile perché, a parte che, una cosa che mi hanno insegnato è che dietro il bacone non puoi permetterti di... che tu sia triste o abbia avuto una giornata storta... chi è dietro il bacone deve sempre avere il sorriso, perché una persona che viene con la sua giornata storta, ha appena finito lavoro è già stressato e viene al bar per dire "mi bevo una birra, così mi stacco un attimo", e ti becchi quello dietro al banco che ha la giornata storta o quant'altro... insomma non è bello... bisogna stare sempre al top dietro il banco (Falu, cuoco).

La testimonianza di Falu esemplifica bene il concetto di lavoro emotivo: un lavoratore a contatto con i clienti deve mascherare le proprie emozioni in funzione del ruolo che assume, ovvero quello di lavoratore al servizio del cliente. L'essere al servizio del cliente non significa solamente mettere in pratica le proprie mansioni, ma anche fare in modo che il cliente si senta accolto modellando le proprie emozioni e/o nascondendole quando è necessario.

Quando magari venivo da una giornata stanca o altro mi era un po' più difficile... o magari quando c'era quel cliente lì... i soliti clienti che vengono, quelli abituali che

sono un po' più pesanti, non è facilissimo cercare di essere felici con loro, è più difficile. Lì c'è uno sforzo maggiore, lo senti. Tante volte non mi riesce neanche di star lì contento... magari sono un po' per i fatti miei e rispondo solo "ah ok", magari con i clienti un po' più alterati, un po' più brilli che stanno bevendo da un po' (Falu, cuoco).

Falu, spiega anche che il mascherare le proprie emozioni, o doverle modellare in base alle aspettative dei clienti, è un lavoro che richiede fatica. Anche se è un compito che deriva direttamente dal proprio ruolo, il lavoratore può sentirsi frustrato, e il lavoro emotivo può essere modulabile anche in base al tipo di cliente che si incontra:

Mi sono sempre posto in maniera carina e gentile, professionale, con una gentilezza professionale, cortese, attenta sulla cura... quella è sempre stata un po' trasversale a tutti, che poi è modulabile anche in base al comportamento del cliente. La mia gentilezza nei confronti del cliente aumenta in base a quella che lui ha nei confronti del lavoro; quindi, al rispetto per il lavoro... come si comporta. Magari se eviti di scenerarmi in terra e buttare il mozzicone in terra invece di chiedermi un posacenere è più carino... o di scenerarmi dentro la tazzina, li vengo fuori e ti dico "adesso ti faccio un caffè e te lo bevi" perché fa schifo questa cosa (Zebbi, barista).

Mettere in campo le proprie emozioni e adeguarle alle situazioni che si presentano durante il servizio non è compito facile, molti lavoratori interiorizzano queste pratiche e trovano magari sollievo nell'interazione con i clienti nel momento in cui l'interazione diventa più "umana". Per altri invece, imparare a gestire le proprie emozioni e metterle a servizio dei clienti è una pratica che è difficile da imparare, perché entrano in gioco le personalità dei lavoratori:

Bello il rapporto con la gente se sei una persona che sa parlare con le altre persone al di fuori del proprio nucleo e che sa interagire. Io non sono tra quelle, se non conosco una persona non spiaccio una parola... non è la mia ci sta. (G: *cosa non ti riusciva?*)  
Z: coinvolgere il cliente. I miei colleghi erano molto più empatici nei confronti del cliente. Io ho iniziato ad avere empatia con i classici clienti abituali dopo penso sei mesi. Mentre magari altri riuscivano proprio a comprendere da quando si sedevano, a cogliere. Forse delle volte *too much* per i miei gusti, però riuscivano a comprendere la cosa, io no, io non sono mai stata in grado (Zeena, ex pizzaiola).



Anche per i lavoratori o le lavoratrici più esperte, capita di non riuscire a reggere le emozioni negative che arrivano dal cliente e tra colleghi questa cosa è risaputa, quindi, si cerca di alleggerire il lavoro dandosi una mano, magari scambiandosi i tavoli o i clienti da servire:

A me piace che il cliente si senta coccolato, a me piace che sia contento del mio servizio, mi piace lasciare una buona immagine. Quindi non rispondo all'ignoranza, piuttosto me ne vado e dico io quel tavolo non lo servo perché ho del rancore. Però non ho mai reagito, neanche quando mi hanno detto “non sai lavorare” (Anna, cameriera).

#### 4.1.2. ESTETICA AL LAVORO

Affianco al lavoro emotivo messo in campo dai lavoratori, da parte dei datori di lavoro viene richiesto anche un certo grado di lavoro estetico per trasmettere una certa immagine dell'attività (Fullin 2023):

Magari avevi il papillon un po' storto, ti davano la pacca sul culo, tu ti giravi e ti facevano il cenno, o magari avevi la camicia sporca e arrivava qualcuno se avevi la macchia. Perché appunto, in servizio, ognuno di noi aveva almeno tre camicie bianche, vuoi il caldo, vuoi che ti versi qualcosa addosso, tu devi sempre essere pulito (Zebbi, barista).

I lavoratori e le lavoratrici incarnano l'estetica dell'organizzazione per cui operano, per cui, come nel caso di Zebbi ai catering, se l'impresa vuole trasmettere un certo tipo di estetica semi-lussuosa, anche il lavoratore deve apparire in tal modo. Oltre all'aspetto fisico nel senso tradizionale della “bella presenza”, il lavoro estetico si riferisce anche allo stile e all'appeal dei lavoratori. Anche il modo di muoversi e di relazionarsi con i clienti fanno parte dello scambio che i lavoratori fanno della propria estetica in cambio del salario:

La velocità nel servizio è fondamentale, però appunto allo stesso tempo devo essere pulito, non devo essere sgraziato, non devo essere uno che corre e suda e gronda di sudore dalla fronte mentre porto mille piatti, schivando persone, facendole prendere male, perché vado a rovinare un po' il clima. Però devo essere svelto, devo essere in grado di lavorare bene pulito e in modo veloce (Zebbi, barista).

L'estetica di un lavoratore può essere oggetto di malcontenti da parte di un cliente, che può lamentarsi di non vedere rispettate le proprie aspettative rispetto al servizio richiesto per via

dell'estetica del lavoratore. Dalle mie interviste è emerso un triste caso di razzismo che esemplifica quanto appena detto:

Mi ricordo che c'era stato questo battibecco con un cliente per cui secondo la sua logica un ragazzo nero non può fargli da mangiare... io ci sono rimasto di merda, il Faccio (*il titolare*) mi fa "non preoccuparti lo gestisco io" e l'ha gestita il Faccio (...). Lo vedi sempre quello che ti guarda un po' così, o ha certi atteggiamenti da odio mi dà fastidio (Falu, cuoco).

Sempre riferito al colore della pelle, anche Zeena, di origini indiane, ha dovuto subire alcune discriminazioni nel rapporto con i clienti:

Un'altra cosa che mi dà fastidio tutt'ora è che devi sempre spiegare alla gente, devi sempre spiegare perché ti trovi lì, come ti chiami, perché ti chiami così, il cognome che porti, i tuoi genitori, e questo e quell'altro, sono stufa. Pensare di dover dire tutta questa tiritera qua mi giravano i coglioni. Perché non è possibile, tu non vedi un cameriere e gli chiedi vita morte e miracoli, cosa ti porti a casa? Niente, quindi non farmi domande, scegli la pizza e andiamo avanti con la vita (...). Non è che fossi trattata diversamente, però c'era un interesse diverso... avevano quel bisogno di sentirsi appagati con sé stessi... non saprei, dovevano sentirsi a posto con la coscienza, il loro l'hanno fatto... per poi dire "ho trovato una cameriera bravissima indiana" quelle cose che dici fuori contesto con gli amici. Capitava che mi dicessero "sai ho conosciuto un indiano... un ragazzo d'oro". Buon per lui, saranno stati bravi i suoi genitori ad insegnargli l'educazione. Io non riesco proprio a concepirla questa cosa (Zeena, ex pizzaiola).

L'estetica di una persona si porta dietro molti stereotipi, alcuni peggio di altri, ma purtroppo non è mai del tutto slegata da essi e i lavoratori devono subirne gratuitamente il peso. Può capitare che anche un sorriso cordiale venga mal interpretato se la persona dal lato del cliente è emotivamente alterata:

Tipo una coppia ha litigato, passi per la troia tu che stai sorridendo a tutti. È capitato una signora che al tavolo con il tipo, e noi sorridiamo a tutti perché è il nostro cazzo di lavoro e fa "queste sono tutte troie". Vabbè anche no in realtà. Da donna devi sempre stare attenta a non essere troppo gentile con gli uomini perché c'è qualche ragazza strana che poi passi per quella che ci prova con il suo ragazzo (Anna, cameriera).

L'estetica al lavoro, così come le emozioni, vengono richieste e controllate da parte dei datori di lavoro per trasmettere una certa immagine della propria attività. Capita anche che siano i lavoratori stessi a non voler essere accostati al posto in cui lavorano, con il conseguente rischio di interrompere il rapporto di lavoro:

*(Il datore di lavoro)* era proprio figlio di puttana con i clienti, non sapeva fare il suo lavoro, non era accomodante o ospitale. Non aveva quelle caratteristiche che una persona che è a contatto con il pubblico dovrebbe avere secondo me. Quindi quando lui dava seccate ai clienti, diceva qualche cazzata... cioè, io quando lavoro per lui vengo collegata a lui, quindi no. Si creano questi rapporti che poi quasi la odi la persona perché non vuoi che la gente pensi di te quello che pensano di lui, però ci lavori e un po' sì invece. Quindi da come si atteggia il titolare cambia anche l'opinione sui lavoratori. A me pesava tantissimo questa cosa, io non volevo essere affiancata a una persona che trattava così i clienti. Io li voglio far stare bene, non voglio denigrarli. Lui non era capace di fare il suo lavoro, però lui è comunque la figura con cui il cliente deve interagire, era sempre alla cassa, quindi, sarà sempre l'ultima persona con cui il cliente si relaziona. Fatto sta che anche tu che sei nel mezzo del servizio vieni poi affiancata a quell'impressione che hanno invece del capo, che però non è la mia, non sono io. A me questo pesava per esempio (Anna, cameriera).

#### 4.2. VANTAGGI SCATURITI DAL LAVORARE NELLA RISTORAZIONE

Oltre agli elementi che causano stress, alle note negative esemplificate in relazione alle caratteristiche produttive del settore della ristorazione, allo sfruttamento della flessibilità, ai contratti di lavoro in nero e in grigio, al rapporto alle volte morboso con i datori di lavoro, mi premeva l'idea di dedicare un paragrafo a quelli che sono, secondo i miei intervistati, i vantaggi e i punti di vista positivi che derivano dall'aver lavorato in questo settore. Tutti quanti i miei intervistati hanno espresso pareri di amore e odio verso questo settore del mercato del lavoro, ma i vantaggi e le *skills* acquisite non sono di minor importanza rispetto agli svantaggi che comportano questo tipo di lavori.

Secondo me farsi un po' di esperienza nella ristorazione, che sia sala che sia cucina, farebbe bene a molti giovani d'oggi, sia a livello lavorativo che su come stare a

contatto con la gente... farebbe bene, qualcosa di positivo te lo dà sempre, ti aiuta ad essere più responsabile, ti aiuta a stare un po' di più al mondo (Falu, cuoco).

Io consiglierei a tutti di fare almeno un anno nella ristorazione, perché il gruppo che si crea, il modo di lavorare in una pizzeria, in un bar o quello che è, è intimo, è bello, ti dai man forte (Anna, cameriera).

Uno dei primi vantaggi che i miei intervistati hanno espresso con positività è il rapporto con i colleghi sul posto di lavoro che viene definito al pari di una famiglia. Il lavoro è stressante, faticoso, bisogna essere veloci nel portare a termine i propri compiti, ma non lo si fa mai da soli, lo si fa sempre in squadra e l'obiettivo della squadra è quello di portare a casa il servizio nel miglior modo possibile. Da questo deriva l'importante *skill* del lavoro in *team* e il *problem solving*, *skills* richieste anche nel mercato del lavoro esterno alla ristorazione.

Lo stress c'è sicuramente. È che a me piace anche... ti da adrenalina, sei soddisfatto, vai a letto che dici "oddio oggi ho fatto un sacco". Finisci che sei appagato. Quando hai tanto da fare, maneggi le cose nel modo che tutto fili liscio nonostante ci sia un *crash* che dici "cazzo adesso cosa si fa?". Invece poi tutto fila perché magari hai avuto l'accortezza di spostare quel tavolo... quando sei furbo sul lavoro che riesci a aggirare.... Ecco il *problem solving*. Il *problem solving* me l'ha insegnato la pizzeria. Quindi quando poi riesci, ed hai il *problem solving* completamente tuo, hai una *skill*, tutto fila liscio e pat pat (*pacca sulla spalla*) e dici porca troia sì, ha filato liscio perché qua c'è stato del lavoro dietro, no cazzate. Questo succede anche in altri lavori, tipo in ufficio, ma in pizzeria è tutto... hai il cliente che è lì che ti guarda, non hai tempo, non è che puoi chiamare e far finta di... è come partecipare ad un *reality show*. Sono tutti gli occhi puntati e tu stai lavorando e non solo... sei anche in diretta (Anna, cameriera).

Un altro dei vantaggi che i lavoratori riescono a cogliere dal lavorare nella ristorazione sono le *skills* da mettere in campo nei rapporti umani:

È un lavoro in cui, secondo me, impari tantissimo a livello umano, impari a relazionarti, impari a mettere da parte le tue difficoltà al di fuori perché sei lì che lavori e non puoi rispondere male a clienti (Michela, ex service worker).

Mi ha dato gli strumenti... impari un mestiere, prendi l'arte e mettila da parte... non moriremo mai di fame. Mi ha dato però la possibilità di mettermi in gioco

emotivamente, razionalmente. Ecco ho imparato a saper comunicare con le persone, a leggere le persone, sviluppare l'empatia, da questo punto di vista come lavoro ti dà molto, nell'aspetto relazionale che poi sono competenze trasversali, impari a conoscere il diverso, vedi persone che vengono da tantissimi posti, che hanno vite estremamente diverse... si crea coesione (Zebbi, barista)

Ho imparato... al di fuori di essere molto più sicura di me stessa, valgo molto di più. E tipo le piccolezze delle cose... nel senso che, magari dare un occhio in più... stare attenta ai particolari, osservare molto, sia le persone all'interno della squadra, sia le persone che arrivano perché le persone che arrivano hanno bisogno di essere ascoltate e tu devi essere pronto ad ascoltarle, però... mi ha dato l'occasione di poter diventare grande, mi ha fatto proprio crescere. Avrò tantissime cose da dire, però mi ha aiutato tantissimo nel suo essere brutale. Delle volte a dire "ok cazzo me ne capiteranno ancora nella vita cose così" (Zeena, ex pizzaiola).

Il dover affrontare lo stress intenso del servizio ed essere accomodante nei confronti sia del cliente che dei propri compagni di squadra, sono elementi che forgianno la personalità di chi lavora nella ristorazione, permettendogli di acquisire sicurezza di sé spendibile poi sia nella vita che negli altri ambiti lavorativi. Inoltre, si impara anche a sopportare la fatica:

Adesso che lavoro otto ore è che non arrivo mai a casa stanco, perché sono abituato a lavorare di più; quindi, lavorare otto ore non mi pesa. In generale mi sento meno stanco, poi è un lavoro totalmente diverso... però questo vale tanto, sono tranquillissimo tutta la settimana, poi se c'è da fare il sabato mattina non ho problemi. Devo ancora tornare a casa con il mal di schiena dopo sei mesi che lavoro lì... in pizzeria tutte le sere ero morto (Froggy, pizzaiolo).

Anche lavorare con rapporti di lavoro neri o grigi può portare alcuni vantaggi. Ad esempio, alcuni intervistati esprimono il fatto di essere diventati più abili nel contrattare il loro prezzo di mercato, senza farsi più mettere i piedi in testa:

Ho imparato a muovermi nel mondo del lavoro, sapendo negoziare per determinate cose, al di là di essere stato in nero capisci chi è lì a prenderti per il culo e chi no e da prendere 600 euro al mese sono arrivato a prenderne 1200, 1500, 1000 adesso con il lavoro da pizzaiolo con cui faccio meno ore, quindi in proporzione bene. Ho sempre preso molto di più anche di amici che avevano magari un lavoro a contratto, avevano magari studiato per quel lavoro (Zebbi, barista).

Lavorare nella ristorazione sicuramente comporta notevoli sacrifici, sia fisici che emotivi, ma non tutto è perduto e alle volte il sacrificio paga. Se penso alla mia esperienza, anche io ho provato molto odio nei confronti di questo settore, sono arrivato al punto di non riuscire a sopportarlo e ho rinunciato a molto nella mia vita in funzione del lavoro. Ma ora, sono convinto che gran parte della mia dedizione al sacrificio, la sicurezza nel rapportarmi con i datori di lavoro, la capacità di assumermi responsabilità e di guidare un *team* verso gli obiettivi prefissati derivano dall'aver sudato all'interno delle cucine e mi posso ritenere molto soddisfatto di ciò che ho imparato in questi anni. È un bagaglio di esperienze che non molti altri lavori sono in grado di darti.

## CONCLUSIONI

Da quanto emerge dalla ricerca e dal confronto di essa con la letteratura, parecchi sono i riscontri empirici individuati con l'analisi delle interviste. Le peculiarità di questo settore che lo portano ad essere categorizzato come *bad job* sono state evidenziate dagli intervistati e dalle intervistate. Partendo dalle caratteristiche della ristorazione, ovvero, l'intangibilità, la deperibilità e l'inseparabilità dei servizi e dei beni prodotti da questo settore, è emerso quanto esse abbiano forti implicazioni sulle modalità, i tempi e i ritmi di lavoro sia per chi lavora a contatto con il cliente, sia per chi lavora all'interno delle cucine. L'intangibilità del prodotto o del servizio venduto è uno degli aspetti principali che i datori di lavoro cercano di curare per la buona uscita del servizio, imponendo ai lavoratori regole e alterandone le mansioni a servizio in corso per far fronte alle necessità che si presentano. I lavoratori, dal canto loro, soffrono l'imposizione di regole improvvisate e l'adattare tempestivamente le proprie mansioni alle necessità del servizio. È emerso dalle interviste, che uno delle fonti di soddisfazione che hanno i lavoratori nel momento in cui devono far fronte a questi momenti è l'autonomia decisionale sul proprio posto di lavoro. Anche i dipendenti hanno l'interesse che il servizio fili liscio, per motivi di orgoglio rispetto al proprio lavoro e per evitare lo stress che comporterebbe un servizio mal riuscito. Dalle interviste è emerso che essi preferiscono avere autonomia decisionale per affrontare un servizio, piuttosto che vedersi imposte regole che trovano insensate e che gli causerebbero maggiore stress.

L'asocialità degli orari è un altro elemento che caratterizza i *bad jobs* emerso durante le interviste. Essa è legata all'inseparabilità tra la produzione e l'erogazione del bene o del servizio. L'inseparabilità costringe questo settore ad operare nel momento con orari opposti a quelli degli altri posti di lavoro, portando i lavoratori a lavorare mentre gli altri riposano e a riposare mentre gli altri lavorano. Questo è causa di frustrazione per i lavoratori che devono accettare di scambiare momenti della propria vita personale con il lavoro, sacrificando tempo per gli amici, gli eventi e la famiglia in virtù del servizio. Sicuramente i lavoratori sono già consapevoli di questo nel momento in cui decidono di entrare in questo settore del mercato del lavoro, ma la sfida sta nell'accettare e nell'abituarsi a questo stile di vita, pena l'uscita da questo settore. L'ambiente di lavoro stressante è un altro degli elementi che emerge dalle interviste, considerato dai lavoratori frenetico, nervoso e stretto e rumoroso. I lavoratori devono abituarsi a sopportare queste caratteristiche per non finire in *burn-out* lavorativo.

Una nota positiva, però, deriva dal rapporto con i colleghi, descritto spesso al pari di una famiglia per il tempo passato e le difficoltà affrontate assieme. Questo rapporto aiuta i lavoratori a sopportare ed affrontare l'ambiente di lavoro, altrimenti spesso ingestibile, e li porta a stringere legami d'affetto che vanno al di là del ruolo di colleghi. Il rapporto con i datori di lavoro, invece, risulta più ambiguo. A livello umano può essere apprezzato come no, mentre, a livello lavorativo è emersa la differenza tra un datore di lavoro di un'attività a conduzione familiare e un datore di lavoro di un'attività a conduzione societaria. Il datore di lavoro proprietario della propria attività ha il peso della produzione sulle spalle e pretende dai propri dipendenti la stessa dedizione al lavoro e l'impersonificazione con il ruolo, imponendo regole più rigide di un datore di lavoro di un'attività societaria che, invece, è più vicino alla figura di un dipendente, per cui ne capisce maggiormente gli interessi.

I datori di lavoro ricorrono a forme di flessibilità numerica, oraria e interna per fa fronte alla ciclicità della domanda, trasferendo l'incertezza sui lavoratori. Gli strumenti utilizzati vanno dai contratti part-time, turni e agli impieghi durante le festività e le ore notturne. Spesso, approfittando delle debolezze contrattuali, decidono di prolungare i turni dei propri dipendenti e di assumerli e licenziarli a proprio piacimento. La flessibilità interna, invece, può essere apprezzata dai lavoratori, che raccontano l'entusiasmo di poter imparare una nuova mansione, variando la monotonia del lavoro. I lavoratori spesso sono costretti ad accettare l'imposizione di questi tipi di flessibilità e la loro disponibilità gioca un ruolo fondamentale nel decidere di accettare queste condizioni o licenziarsi e cercarne di migliori in un altro posto. Infine, le imprese per incrementare la flessibilità nell'impiego della forza lavoro, utilizzano forme di lavoro nero o grigio (assenza di contratti o contratti irregolari), lasciando ampio spazio allo sfruttamento dei diritti dei lavoratori che le percepiscono come la norma all'interno del settore. I lavoratori, in certi casi possono trarre vantaggio da queste forme contrattuali, per ricevere benefici fiscali che non potrebbero ottenere se figurassero come occupati, come nel caso delle borse di studio per gli studenti. Se, però, un lavoratore cerca di far valere i propri diritti di fronte alle forme contrattuali grige, il rischio è quello che esso venga licenziato. Le norme tacite del mercato del lavoro irregolare si fondano su accordi informali e se non vengono rispettate dai lavoratori, i datori si prendono la libertà di terminare il rapporto di lavoro.

Il contatto con il cliente è la quarta caratteristica del settore della ristorazione. Esso ha notevoli ripercussioni sui tempi e le modalità di lavoro anche per chi non lavora come *front-line staff*, ma è anche fonte di soddisfazione quando vengono riconosciute le qualità dei



lavoratori da parte dei dipendenti. L'interazione che si sviluppa tra lavoratori a contatto con il pubblico e clienti, inoltre, può superare il confine di separazione tra i ruoli e instaurare forme di fiducia e reciprocità tra lavoratori e consumatori. L'abitudine del contatto, inoltre, implica una personalizzazione del servizio con conseguente soddisfazione da parte dei clienti. Il contatto con i clienti comporta una relazione triangolare tra datore di lavoro, clienti e lavoratori che impone a questi ultimi il soddisfacimento simultaneo dei bisogni del datore di lavoro e dei clienti, compito non sempre facile da portare a termine e che può portare a situazioni di crisi difficili da gestire per i lavoratori. I datori di lavoro impongono un controllo sui lavoratori sulle loro caratteristiche estetiche ed emotive per standardizzare il più possibile il servizio ed andare in contro alle aspettative dei clienti. I clienti a loro volta apprezzano, e a volte pretendono, una personalizzazione del servizio e i dipendenti devono muoversi in bilico tra queste due richieste. Il lavoro emotivo, richiesto dal ruolo e controllato dai datori di lavoro, è fonte di fatica per i lavoratori che devono imparare a gestire le proprie emozioni per soddisfare le aspettative dei clienti e non sempre le caratteristiche personali dei dipendenti rispecchiano queste aspettative, portando i lavoratori a viverli in malo modo l'esperienza di contatto. Anche l'estetica è un argomento che può portare i lavoratori ad avere brutte esperienze nel contatto con i clienti come nei casi di razzismo emersi dalle mie interviste.

Al di là delle fonti di stress sperimentate in questo settore ed esplicitate nelle interviste, gli intervistati hanno elencato numerosi vantaggi scaturiti dalle esperienze di lavoro nella ristorazione. L'acquisizione di *skills* trasversali, come il *problem solving*, il lavoro di squadra e le *skills* interpersonali messe in campo nel contatto con i clienti, sono un bagaglio esperienziale che i lavoratori possono riprodurre anche nella vita quotidiana e nei lavori esterni a questo settore. La ristorazione è un settore che porta con sé enormi criticità per chi vi lavora all'interno, ma permette anche di forgiare la personalità dei lavoratori che si sentono pronti ad affrontare le difficoltà senza paura di esserne sommersi.

L'obiettivo della tesi, ovvero far emergere i punti di vista dei lavoratori dalle condizioni di lavoro in questo settore è stato dunque raggiunto. Se dovessi immaginare una successiva ricerca in questo ambito, mi soffermerei ulteriormente sulle condizioni derivate dalla flessibilità messa in atto in questi lavori. Nonostante essa sia normalizzata e venga accettata nella maggior parte dei casi, coinvolge numerose forme di sfruttamento dei diritti dei lavoratori. Per cui, immaginerei una ricerca che vada ad analizzare a fondo le implicazioni legislative che hanno i contratti atipici sui lavoratori, con l'obiettivo di immaginare delle

alternative soddisfacenti ad entrambe le parti. La ristorazione è un settore spesso di passaggio, in cui le persone si addentrano con un approccio strumentale e per periodi spesso limitati. Di conseguenza andrebbe regolamentato in modo più specifico per permettere a chi opera al suo interno di godere degli stessi diritti di chi ha contratti standard, perché le forme contrattuali utilizzate oggi, estendibili a molti settori e non specifiche per la ristorazione, lasciano ampio spazio allo sfruttamento del lavoro, di un settore popolato da persone spesso già svantaggiate in partenza, come studenti, donne e migranti.

## BIBLIOGRAFIA

Becker, H. S. (2007). *I trucchi del mestiere: come fare ricerca sociale*. Il Mulino.

Bolton, S.C. (2005), *Emotion Management in the Workplace*, New York, Palgrave Macmillan.

Cardano, M. (2011). *La ricerca qualitativa* (Vol. 1, pp. 1-330). il Mulino.

De Angelis, G., & Marrone, M (2016). *Accessorio a chi? Il voucher come vettore della diseguaglianza*.

Esping-Andersen G. (2000), *I fondamenti sociali delle economie postindustriali*, il Mulino, Bologna.

Fellini, I. (2017), *Il terziario di consumo*. Roma, Carocci.

Fullin, G. (2023), *I clienti siamo noi. Il lavoro nella società dei servizi*. Bologna, il Mulino.

FIPE (Federazione italiana pubblici esercizi) (2023) *Ristorazione, Rapporto Annuale 2022*, [www.fipe.it](http://www.fipe.it).

FIPE (Federazione italiana pubblici esercizi) (2024) *Ristorazione, Rapporto Annuale 2023*, [www.fipe.it](http://www.fipe.it).

Hochschild, A.R. (1983), *The Managed Heart: Commercialization of Human feeling*, Los Angeles, University of California Press.

Perocco, F., & Cillo, R. (2017). Il lavoro degli studenti universitari: analisi di un fenomeno strutturale. In *Nuove frontiere della precarietà del lavoro* (pp. 89-126). Edizioni Ca'Foscari-Digital Publishing.

Piccitto, G. (2015). Vivere i cattivi lavori: esperienze occupazionali di giovani istruiti nei fast food e nei call center. *Sociologia del lavoro: 138, 2, 2015*, 88-102.

Reyneri, E. (2017). *Introduzione alla sociologia del mercato del lavoro*. Bologna, il Mulino.

Witz A., Warhurst, C. e Nickson, D. (2003), *The labour of Aesthetics of Organization*, in "Organization", vol. 10, n.1, pp. 33-54.

## APPENDICE

### INTERVISTA A ANNA

G: Parlami un po' di te...

A: Sono Anna, ho 27 anni e sono appena tornata in Italia dagli Stati Uniti, dove ho vissuto due anni.

G: Come hai iniziato a lavorare nella ristorazione?

A: Ho iniziato nel 2014 e ho iniziato perché in primis era il lavoro più facile da prendere a quell'età perché avevo 15 anni o 16. Quindi non è che puoi andare a fare altri lavori. Ho iniziato a fare qualche giorno in un ristorante, perché erano parenti, sai quando sono parenti è più facile, per prendere un po' di soldi, perché avevo il motorino e volevo la mia indipendenza, quindi sì, perché era il più facile da prendere. Facevo la cameriera.

G: Vuoi parlarmi un po' di quell'esperienza?

A: Quell'esperienza è stata un'estate, andavo alle superiori, era estate quindi non stavo studiando, andavo una o due volte a settimana, era quasi più un imparare e prendere pochino... però all'epoca andava bene, mi dava 20 euro, per fare benzina e prendere le sigarette capirai. Allora, è stato un po' full immersion perché inizi e devi essere subito pronto a fare, anche se è la prima volta che ti approcci al mondo del lavoro, già non hai capito cos'è il lavoro ancora, perché è la prima volta che ci sbatti la testa. E in più sei a contatto con il pubblico quindi non puoi fare brutta figura, almeno non vuoi. Quindi devo dire che era un po' stressante secondo me. Però in una buona maniera perché parli, ti aiuta a scioglierti... dipende anche da chi trovi come cliente secondo me. Tanti clienti mi hanno fatto girare il cazzo durante la mia carriera lavorativa... tanti si sono comportati male.

G: In che modo si sono comportati male?

A: Allora... o sfidando il mio ruolo quando... io sono una persona che fa questo ruolo, non sono il mio ruolo, devi pensare che dietro c'è anche una persona... non è che se ti porto le pizze io sono solo un porta pizze. Una signora che avrà avuto quarant'anni, io ne avevo 18 o 19... e questa mi sfidava continuamente. Tipo vado a prendere l'ordine e mi dice: "elencami tutte le verdure" con un'aria da guardarmi dall'alto in basso. Oh non c'è problema, quindi le elenco tutte le verdure che sono tante... 10 almeno solo per la vegetariana. Le elenco e questa si gira dal suo ragazzo e fa "vabbè non hanno niente" allora le ho chiesto se volesse qualcosa che potevamo provare a farla. Lei le zucchine le voleva trifolate e non grigliate. Allora noi abbiamo fatto sta cagata di metterle le zucchine grigliate tipo trifolate ed era contenta. Per tutta la sera, visto che aveva ottenuto ciò che voleva mi ha guardata con aria di sfida perché era riuscita nel suo intento. Oppure gente che ti tocca... tipo mi ero sporcata di caffè e dei clienti... vado al tavolo, avevo il vassoio in mano e tutto... e questo che mi prende la gamba per annusarla e fa "cos'è questo?" cioè io già avevo il vassoio in mano e dico dio caro non mi toccare. Oppure una volta è arrivato uno sui 45 anni

e il figlio sui 16 e io ero la persona che gestiva la sala quella sera, quindi avevo il mio block notes con tutte le mie prenotazioni e avevo il pienone. Questo entra alle 8 e voleva un tavolo per due. Visto che quando faccio la lista dei tavoli ci sono tanti clienti che conosco perché tanti sono abituali, so a chi non dà fastidio aspettare il tavolo un quarto d'ora mentre si beve la birretta, allora sono lì che guardo per controllare e questo fa "può anche dirmelo se non c'è posto sai" e io "aspetti mi dia il tempo di controllare che lo troviamo" e dopo un minuto fa "vabbè questa non sa lavorare, andiamocene" e questa è l'unica volta che mi ha veramente urtato la cosa, infatti sono andata fuori a fumare perché dico non mi hai neanche visto lavorare, come ti permetti. E poi davanti a tuo figlio di 16 anni, che non credi che poi si comporterà allo stesso modo? Vabbè robe così. Con i clienti. Però mi è capitato anche con i colleghi, non è facile, quando ero piccola, tra i 17 e i 18, lavoravo in un'altra pizzeria e lavoravo con un pizzaiolo che avrà avuto sui 45 anni che mi faceva sempre i gesti molesti. Tanto che una volta, la prima settimana di lavoro, il capo mi ha mandato a prendere i limoni che non sapevo dove fossero, ho chiesto ai pizzaioli che mi hanno indicato dove fossero, vado alla cella, la apro e questo pizzaiolo viene da dietro e mi abbraccia da dietro e io sono in questa cella con questo qua che ha ventanni più di me e mi sono sentita un po' eh... e quindi ho staccato le mani e me ne sono andata. Poi finché non si è licenziato lui io avevo l'ansia di andare a lavoro, mi ha fatto sempre gesti, che mi avrebbe toccato il culo, che mi avrebbe leccato la figa o robe del genere.

G: Era saputa in pizzeria questa cosa?

A: Lo sapevo solo io, perché non sapevo come comportarmi, ero piccola, ero la nuova, quindi non sapevo neanche se lui era quel tipo di amico dei proprietari che poi avrebbero detto ma sì... scherza. Invece poi a distanza di un anno, quando avevamo cambiato il posto di lavoro, facciamo tipo una birretta di gruppo e lo ho accennato ai capi e loro mi hanno detto che dovevo dirglielo e che non andava bene. Io gli ho spiegato che ero nuova e tutto e non sapevo come comportarmi. Lui dopo un mese si è licenziato quindi è stato un mesetto che ho sofferto al cosa.

A: Ho fatto la barista due anni, facevo la mattina barista lì e la sera pizzeria.

A: L'esperienza da barista è un po' diversa. Come è trattato il barista fa un po' ridere perché è un po' degradante a volte che la gente ti guarda come sei quella che mi porta il caffè la mattina, poi vado a studiare e trovarmi un lavoro che mi da un futuro migliore del tuo. Questo l'ho visto in tante persone, infatti tanti di quelli io proprio non li sopportavo. Poi anche adulti, un architetto mi trattava sempre come quella che gli fa il caffè finché non ha scoperto che sono la figlia di Girelli e quindi i miei hanno un'azienda e quindi io ero quella che poteva andare in azienda e quindi sono diventata di un livello superiore e mi chiamava per nome, se no ero "scusa"

G: Altre differenze tra barista e cameriera?

A: Sto pensando perché non so se era più l'ambiente... perché ero nel bar vicino all'università e trovavo un tipo di cliente diverso dalla "pizzeria al Cancellò". Non lo so, più o meno sempre uguale, trovi sempre quello che ti guarda con sufficienza o quello che ha già fatto quel lavoro, quindi ha voglia di aiutarti e fartelo sapere. Che è comunque apprezzabile perché dice "io mi sono trovato in quella posizione, so che è difficile, aspetta che aiuto"

quindi impilano i piatti, te lo passano quando è difficile da prendere, o comunque quelli che non vogliono incasinare le ordinazioni...

G: Tu come li vivi?

A: Io li adoro, a me piace. Ringrazio sempre, perché puoi scegliere di farlo come no quindi se puoi aiutare perché no, perché non farlo. Quelli che sanno che stai facendo fatica a prendere il piatto e ti guardano e non muovono un dito... cazzo ma aiutami... vabbè amen. Oppure quelli maleducati come quelli che hanno i figli e non hanno intenzione di farli sedere e per me è un pericolo, perché quando arrivo con il vassoio pieno di birre medie, pesano, ti faccio del male se mi cade e ti viene addosso. E poi di chi è colpa? Oppure quelli che proprio ti rispondono male. O i bambini che ti fanno così (schiocca le dita), una volta un bambino per chiedermi dell'acqua ha fatto così e io ho subito guardato la madre. Che se fossi stata io la madre o chiunque altro avrei detto "bello no" e invece questa si è messa a ridere, allora ho mollato giù il bicchiere e cosa puoi fare? Mica sono un cane.

G: Hai mai reagito?

A: No no... a me piace che il cliente si senta coccolato, a me piace che sia contento del mio servizio, mi piace lasciare una buona immagine. Quindi non rispondo all'ignoranza, piuttosto me ne vado e dico io quel tavolo non lo servo perché ho del rancore. Però non ho mai reagito, neanche quando mi hanno detto "non sai lavorare". Io dico vabbè o vai in cul.

A: Io consiglierei a tutti di fare almeno un anno nella ristorazione, perché il gruppo che si crea, il modo di lavorare in una pizzeria, in un bar o quello che è, è intimo, è bello, ti dai man forte. Il sabato sera sai che tutti vorrebbero essere da un'altra parte quindi ti dai una mano in questo. È bello. Ti bevi la birra tutti insieme, sei al bar e hai un momento libero quindi ti bevi un caffè, te la chiacchieri. Io lo consiglierei a tutti, a me piace un sacco lavorare in questi ambienti. Ti devi coordinare con i tuoi colleghi, tutto calzava perfettamente.

G: Il tuo rapporto con i datori di lavoro?

A: Il primo è stato molto... "ti stiamo facendo un piacere", perché ero piccola ed ero illegale, io mi sentivo la pressione addosso da morire.. meno fiducia nei miei confronti perché era la prima volta, quando in realtà sono sempre stata piuttosto sveglia, succede la cagata, però mi sono sempre approcciata con volontà al mondo del lavoro secondo me, o comunque con responsabilità. Fatto sta che con il secondo, il secondo si prendeva gioco di me perché lui per esempio, capitava che mi rubasse le mance sotto gli occhi, già venivo pagata poco con i voucher e in più questo mi rubava i due euro dal tavolo, proprio mi guardava e se li metteva in tasca, cosa potevo dire? E lo faceva con me come con le altre... oppure sento che qualcuno dice "questi sono per la ragazza" e lui fa "si si" e se li teneva lui. Infatti chi mi dava la mancia, dovevo nascondermeli. Sempre lui... Era proprio figlio di puttana con i clienti, non sapeva fare il suo lavoro, non era accomodante o ospitale. Non aveva quelle caratteristiche che una persona che è a contatto con il pubblico dovrebbe avere secondo me. Quindi quando lui dava seccate ai clienti, diceva qualche cazzata... cioè io quando lavoro per lui vengo collegata a lui, quando no. Si creano 'sti rapporti che poi quasi la odi la persona perché non vuoi che la gente pensi di te quello che pensano di lui, però ci lavori e un po' sì invece. Quindi da come si atteggia il titolare cambia anche l'opinione sui lavoratori. A me pesava tantissimo 'sta cosa, io non volevo essere affiancata a una persona che trattava così i clienti. Io li voglio far stare bene, non voglio denigrarli. Lui non era capace di fare il suo lavoro,

però lui è comunque la figura con cui il cliente deve interagire, era sempre alla cassa quindi sarà sempre l'ultima persona con cui il cliente si relaziona. Fatto sta che anche tu che sei nel mezzo del servizio vieni poi affiancata a quell'impressione che hanno invece del capo, che però non è la mia, non sono io. A me questo pesava per esempio.

G: ...E ne risentiva l'immagine della pizzeria poi?

A: Sì perché tu non esci solo per mangiare bene o per bere bene, tu esci perché vuoi stare bene, quindi se lo staff ti fa stare bene tu torni anche se il cibo fa cagare secondo me. Capita che la gente si affeziona alle persone più che al piatto. Magari sono sullo stesso piano ma tanta gente torna anche solo per le persone e io voglio essere una di quelle persone per cui il cliente vuole tornare. Invece ho avuto un altro titolare che però non è "padrone", lui possiede la pizzeria, poi quello che succede, le dinamiche della pizzeria, sono molto passate di parola in parola da chi ci lavora. Quindi io ho imparato il mio lavoro dalle mie colleghe. Questo crea sia gerarchia tra le colleghe però anche... è giusto che insegna a lavorare chi lavora. Quindi non mi aspetterei neanche che Paolo... tante cose lui non le vede perché non le sta facendo quindi è giusto che ad insegnarmi sia chi lavora. Poi sarà che io l'ho vissuta così però sono arrivata che ero la nuova e sono arrivata a fare i turni. A me è piaciuto fare la scalata, perché è un po' una crescita personale che ti resta dentro, fai esperienza, sei partita dal basso e sei arrivata a essere chi manage la pizzeria.

G: Contratti?

A: Davo una mano in un bar alle pasquette e ai ferragosti, ci arrivavo in dritto, facevo dalle nove della mattina alle cinque del pomeriggio, era distruttivo come turno, ma loro mi chiamavano perché volevano me, non solo perché ne avevano bisogno, ma volevano che andassi io. Gli organizzavo i tavoli e tutto. La prima volta ero molto umile, poi ho capito un po' l'andazzo e gli ho detto "io con i tavoli farei così così così", hanno detto ok, quindi ho organizzato, ho spiegato agli altri ed erano tutti contenti. Quindi poi dettavo legge, per quello andavo, mi piace essere leader.

A: "al Cancelli" mi ha messo in regola ma solo perché ne avevo bisogno. Ne avevo bisogno perché all'epoca abitavo già da sola e avevo bisogno che mi figurasse... o era per il finanziamento con l'auto avevo bisogno che mi figurasse un'altra entrata e allora mi ha messo in regola. Però il pagamento in realtà avveniva in nero. Figurava allo stato ma non ho mai ricevuto una busta paga, non so cosa abbia fatto.

G: Quindi com'era il tuo rapporto con il lavoro nero?

A: Non mi sono mai posta il problema "oddio lavoro in nero" mai, l'ho semplicemente sempre accettato come una cosa normale perché mi è capitato da subito come prima esperienza quindi l'ho ritenuta una cosa normale. Lo ritengo normale finché mi aiuta, nel senso che adesso mi sta bene perché non avendo da pagare la tassa sopra quello che prendo, mi facilita il compito nel senso che è impossibile trovare lavoro e ho spese, quindi al momento sì, però ovviamente... non cerco un contratto nel mondo della ristorazione perché per me, soprattutto ora, è un passaggio perché il contratto lo sto cercando da un'altra parte.

G: Ti si sono aperte opportunità facendo questi lavori?

A: Mi aiutato nella vita quotidiana, poi negli altri lavori sì, magari l'organizzazione, oppure il sacrificio, perché la ristorazione comporta sempre un sacrificio perché mentre gli altri



vanno a pagare per un servizio e stare in compagnia, tu stai offrendo il servizio e quindi non lo sai fare. Quindi forse mi ha insegnato il sacrificio, o il lavoro di squadra. Anche magari solo la gentilezza, l'essere... mi è servito in ufficio quando parlavo con i clienti. Però di più nella vita secondo me, perché quando fai quel lavoro lì, poi guardi con occhi diversi tutti i lavori. Se non hai mai fatto un lavoro a contatto con il pubblico fai fatica a capire cosa si prova, quindi di conseguenza, quando esci e c'è gente che lavora con il pubblico ti comporti diversamente, perché cerchi più di facilitarglielo che di rompere il cazzo.

G: C'è qualcosa che vuoi aggiungere?

A: Una cosa che mi sono dimenticata di dire è che quando lavori a contatto con il pubblico la pressione c'è sempre. Perché fai un servizio a qualcuno quindi sei sempre in vista, pronto alla critica o al giudizio, quindi secondo me c'è una cura in più, bisogna avere una cura in più nel farlo. Perché hai l'occhio critico sempre su di te, c'è sempre qualcuno che ti sta guardando mentre fai qualcosa. Per esempio, il margine di errore è più ampio, ha una facciata a livello umano. Infatti cominci a imparare come prendere le persone. Riesci a giudicare una persona o che tipo di persona è semplicemente vedendola perché capisci i tipi ormai. Hai una buona visione di chi ti può capitare nella vita. Riesci a categorizzare le persone, che è una cosa che puoi fare se lavori con il pubblico. An... anche nel rapporto con i colleghi si può creare anche l'astio, io ho gente che per un fraintendimento mi odia e non mi parla da anni. A volte quando ci sono gerarchie e il capo è un po' più assente, può essere che si crei scompiglio tra colleghi, perché non c'è ordine. Può essere che ci sia il capo che ti lascia fare e ti agevola la cosa perché sei libero di lavorare e di non lavorare quando non c'è un cazzo da fare, perché non hai la pressione dell'occhio vigile. Però allo stesso tempo se non sei accorto e non vedi per lo meno l'andazzo che i tuoi dipendenti hanno, può essere che si crei lo scompiglio e non si lavora bene poi.

G: Invece per quanto riguarda lo stress?

A: Allora è stressante... per me può essere stressante il fatto che non ci sia la giusta collaborazione con i colleghi, perché per me il lavoro, può essere un lavoro di merda ma se ho il giusto team sto bene. Se invece può essere il lavoro dei miei sogni ma sto con gente di merda, piuttosto non faccio il lavoro. Il punto è che hai bisogno di un ambiente buono e di lavorare con colleghi con cui ti trovi bene, poi se il capo è presente hai bisogno di andare d'accordo anche con il capo, se il capo è un po' più assente nei suoi pensieri non te ne deve fregare un cazzo perché l'importante è con chi lavori. Poi è stressante perché hai a che fare con il pubblico, se arriva stressato o incazzato, ti butta tutto addosso. Diventi il pung-ball delle emozioni che quelle sere provano quelle persone. Tipo una coppia ha litigato, passi per la troia tu che stai sorridendo a tutti. È capitato una signora che al tavolo con il tipo, e noi sorridiamo a tutti perché è il nostro cazzo di lavoro e fa "queste sono tutte troie". Vabbè anche no in realtà. Da donna devi sempre stare attenta a non essere troppo gentile con gli uomini perché c'è qualche ragazza strana che poi passi per quella che ci prova con il suo ragazzo. Ci sono un sacco di accortezze secondo me che magari possono portare a stressare chi sta lavorando con il pubblico. Che non è il lavoro in se in realtà, è il pubblico. A volte sì, devi essere veloce, hai tanto da fare, arriva gente e magari loro vogliono mangiarsi la pizza e non capiscono che tu hai tanto da fare. Lo stress c'è sicuramente. È che a me piace anche... ti dà adrenalina, sei soddisfatto, vai a letto che dici oddio oggi ho fatto un sacco. Finisci che sei appagato. Quando hai tanto da fare, maneggi le cose nel modo che tutto fili liscio

nonostante ci sia un crash che dici cazzo adesso cosa si fa. Invece poi tutto fila perché magari hai avuto l'accortezza di spostare quel tavolo... quando sei furbo sul lavoro che riesci a raggirare.... Ecco il problem solving. Il problem solving me l'ha insegnato la pizzeria. Quindi quando poi riesci, ed hai il problem solving completamente tuo, hai una skill, tutto fila liscio e pat pat (pacca sulla spalla) e dici porca troia sì, ha filato liscio perché qua c'è stato del lavoro dietro, no cazzate. Questo succede anche in altri lavori, tipo in ufficio, ma in pizzeria è tutto... hai il cliente che è lì che ti guarda, non hai tempo, non è che puoi chiamare e far finta di... è come partecipare ad un reality show. Sono tutti gli occhi puntati e tu stai lavorando e non solo... sei anche in diretta. Rispetto agli orari, si sa che è un po' un dito in culo soprattutto quando fai un altro lavoro, quando lavoravo in ufficio, partivo alle otto della mattina, alle sei finivo poi mezz'ora di strada per arrivare in pizzeria a lavorare di nuovo e finivo a mezzanotte. Finisci che sei distrutto, sei morto. È una cosa che rompe il cazzo però in realtà ti abitui, c'è gente che dice io non lo farei mai, però non pesa a me. Sì magari gli orari sono stressanti, soprattutto se fai un altro lavoro e quasi tutti quelli che fanno ristorazione, a meno che non sia proprio per carriera, quasi tutti hanno un altro lavoro. Dipende come la prendi, se ti piace, se hai bisogno. Che poi io ero arrivata a un punto che non avevo davvero bisogno della pizzeria però ci andavo lo stesso. Per una sera cos'è non vai? Almeno prendo soldi e non li spendo. Però anche perché ti affezzioni, ti affezzioni alle persone, allo stile di vita, all'ambiente, al cliente. Quando sono tornata... tantissimi si ricordavano di me. È capitato anche, c'era una signora con il figlio e io stavo facendo servizio normale, quindi magari passo e cerco di fare la chiacchiera in più, l'accortezza semplicemente, so che hanno preso una pizza per provarla, allora passo e chiedo se è piaciuta, quelle accortezze lì, e una signora poi è venuta a cercarmi, e quella volta mi sono messa a piangere, mi sono emozionata, arriva da me e mi ha dato 10 o 20 euro, non so mi ha dato una bella mancia e mi ha detto "volevo darti questi personalmente perché volevo farti i complimenti perché anche io ho fatto questo lavoro e no ho mai visto nessuno farlo come te soprattutto al tua età. Io mi sono emozionatissima. O quando ti fanno i complimenti i capi stessi, come quello del bar dove facevo gli eventi mi diceva "noi apprezziamo tanto che vieni, ci dai una gran mano e vorremmo che venissi più spesso, anzi, se sei libera vieni che ti faccio il contratto e ti assumo io". Ti può dare grandi soddisfazioni, anche a livello umano, anche solo dire "mi piaci come persona" "si vede che sei una brava persona" è bello sentirselo dire, ed è una cosa che non ti capita se non lavori con il pubblico. Quindi questo è un aspetto positivo da non sottovalutare.

## INTERVISTA A CHEF LIFE

G: Parlami un po' di te...

C: Sono Chef Life, ho 26 anni e sono di Verona, vivo con i miei genitori anche se ho provato a vivere da solo per un anno e mezzo o due... sono appassionato di calcio e di musica.

G: Che tipo di formazione hai?

C: Allora io ho fatto scuola professionale come aiuto cuoco, ho la terza superiore qualifica, quindi ho preso la qualifica di aiuto cuoco e non sono andato fino al diploma perché sono stato bocciato, ho ripetuto l'anno in diploma in terza solo che mi stavano ribocciando quindi ho deciso di chiudere in qualifica e ho chiuso in qualifica.

G: Come è iniziata la tua carriera lavorativa?

C: Allora io ho iniziato a 16 anni... mio fratello era andato a mangiare in un ristorante qui a Custoza, che è sempre nella frazione di Sommacampagna e ha chiesto se gli serviva un cuoco o un aiuto cuoco che stava ancora andando a scuola al cuoco del ristorante e loro hanno detto che stavano cercando. Mi hanno chiamato.. guarda se vuoi vieni a provare questa sera o domani sera, sono andato con i vestiti ancora da scuola.. quindi i pantaloni classici a quadrettini bianchi e grigi e una maglietta normale e il mio percorso è iniziato lì, davanti alla griglia, davanti al fuoco, dovevo fare il classico filetto, la tagliata, la fiorentina.. un po' queste cose, poi pian piano mi ha insegnato altre cosette.. tipo mettere su il baccalà, i polli e quelle robe lì, un po' di griglia insomma.

G: Quindi hai trovato lavoro tramite tuo fratello... invece quando hai cambiato lavoro, in che modo hai cercato?

C: Allora, io ho cambiato diversi lavori, ho mandato curriculum online o se no in prima persona conoscendo persone a Sommacampagna, mi dicevano che gli serviva un lavoratore per scaricare dei camion... oppure un mio amico aveva aperto un ristorante da poco, ho fatto quattro mesi da lui. Mi ha detto vieni a lavorare da me e mia mamma ti fa il contratto. Quindi o via internet o per conoscenza diretta. O via agenzia...

G: Anche all'interno della ristorazione?

C: Sì.

G: E un'agenzia rispetto ad un contratto direttamente con il ristorante, quali differenze ha?

C: Sicuramente ha differenze sul salario, prendi sicuramente 200 euro in più senza l'agenzia perché l'agenzia si trattiene sempre una piccola somma di denaro quindi non sul tuo stipendio ma su totale. Le tasse che vanno...

G: Invece a livello di rapporti all'interno del ristorante c'è differenza quando sei assunto tramite agenzia o quando sei assunto direttamente dal ristorante?

C: Sì, pensandoci sì, nel senso che magari ti danno meno responsabilità, nel senso che se sei assunto direttamente da ristorante, che sia un contesto familiare o che sia un ristorante una

catena o che sia qualsiasi altro tipo di ristorante che sia a livello medio alto o magari non a contesto familiare come sto lavorando adesso... ti danno meno responsabilità nel senso che sanno che sei sotto agenzia quindi loro ti possono mandare via da un momento all'altro perché dicono all'agenzia guarda questo ragazzo non va bene. (...) ho fatto un mese a Custoza, solo un mese perché avevo problemi con i talloni, poi prendo delle medicine e non avevo il ritmo di andare mattina e sera quindi fisicamente non ce la facevo. Però la ristoratrice non mi ha detto niente, nel senso mi ha lasciato molto libero mi ha detto se vuoi stare a casa stai a casa e io a fine mese mi licenzio, non mi ha detto guarda noi siamo a contesto familiare, tu devi venire perché noi se no perdiamo soldi, rimaniamo senza soldi e la gente che va via non torna più... cioè è molto diverso in questo senso. Invece adesso che sono in un posto a conduzione familiare, sono stato a casa sei giorni in dieci mesi e tutti staccati. Ho fatto un giorno, due giorni un giorno, un giorno e già lì ho fatto tantissimo e invece sotto agenzia ho fatto due settimane a casa e lì non mi hanno detto niente, mi hanno detto semplicemente non ti rinnoviamo il contratto, non si sono arrabbiati.

G: Quindi cosa implica lo stare a casa in un ristorante a conduzione familiare?

C: Che se loro perdono clienti perché durante il servizio manca l'aiuto cuoco, che sono io, e lo chef riesce a fare solo primi e qualche secondo perché sta facendo i primi, il servizio non è regolare come tutti i giorni quindi i clienti aspettano che arriva il secondo devono aspettare venti minuti per tavolo, non tornano più e i clienti che non tornano più non portano più soldi, tutto quello che deve entrare.. anche perché i ristoranti spendono tanti soldi, io ho notato molto che nelle cucine o chi ha bar spende tanti soldi per gli strumenti. Che ne so frigoriferi, lavastigli, frigoriferi non come quelli che abbiamo a casa, frigoriferi dove metti sopra il tagliere e tutta la linea e già lì sono 150 euro per il motore, 1500 euro per la cappa, 1500 euro per il frigo, 1800 euro per il cancello e questo ti capita tutto in un mese, poi hai il gas e magari devi pagare 10000 euro però devi pagare sia gli stipendi che i danni e le bollette e pian piano i clienti che non tornano perché tu sei mancato dal servizio li senti proprio... ti pesano.

G: Invece mettendo il punto di vista sulla tua esperienza, avendo lavorato sia in ristoranti a conduzione familiare sia in ristoranti che assumono tramite agenzia... come tu vivi il tuo lavoro?

C: A me non è mai cambiato niente perché la costanza di andare a lavoro la devi avere sia sotto agenzia che sotto conduzione familiare, è una cosa che si tramanda di padre in figlio, che vedi tuo padre che va a lavoro tutti i giorni e lo vuoi fare anche tu.. però sotto agenzia è più facile dirgli all'agenzia guarda io oggi non vado a lavoro.. chiami l'agenzia gli invii il certificato del medico, il numero di protocollo e basta.. non vai a lavoro. Questo è un punto a favore nelle agenzie, poi sanno che ti licenziano più facilmente lì, invece magari se sei in altri posti a conduzione familiare, in alcuni posti se fai uno sgarro chiudono un occhio.

G: Hai sempre lavorato sotto contratto o hai avuto episodi di lavoro in nero?

C: A 16 ho fatto un anno e mezzo in nero e poi sei mesi quando ho compiuto i 18, perché praticamente da quello che ho capito a 16/18 perdevano soldi a fare il contratto da minorenne per le tasse, invece ho fatto altri lavori in nero, al di fuori della ristorazione... scarico camion per sei mesi, guidavo il muletto senza patentino con botti da 600 euro l'una che se si rompevano dovevi pagarle.

G: E nella ristorazione sei sempre rimasto sotto contratto poi? E con che contratto?

C: Sì nella ristorazione sì, ho fatto contratti a chiamata, adesso ho un contratto... adesso vabbè mi pagano una percentuale in nero con soldi i contanti e l'altro tot me lo danno in busta paga, comunque non è una cosa proprio giusta però col capo... loro ci devono sempre guadagnare un po'.

G: Come mai dici che non è una cosa giusta?

C: Secondo me dovrebbero mettere tutto in busta così comunque quando vai a fare il tfr prendi una percentuale in più, hai i contributi pensionistici versati.. che comunque servono. Se ti segnano due ore in nero al giorno, quelle ore lì sommate tutta la vita sono tot ore che ti vanno in pensione, quindi in pensione al posto di prendere 600 euro al mese ne prendi 800 o 900.

G: Vuoi parlarmi del tuo lavoro attuale?

C: Io sono in un bar/ristorante, che fa da mangiare per i lavoratori e non solo. A mezzogiorno, faccio i pranzi dal lunedì al venerdì perché la sera c'è solo bar, il sabato apre la sera quindi solo bar e la domenica è chiuso. Io faccio quattro ore al giorno di puro lavoro, nel senso che non mi fermo mai... sì, fumo una sigaretta o due però me la fumo in due minuti, quello è il mio unico stacco... mi trovo bene con il mio capo perché è una persona buona, non ha crisi di personalità, nel senso che non ha tutto lo stress del mondo addosso come tanti... non tutti i ristoranti hanno lavoratori stressati però nella ristorazione trovi persone che vogliono tutto in un certo modo, nella loro visione, il loro piatto è quello... mentre lì riesco ad avere maggiore libertà, faccio il mio piatto, la cottura che voglio io, è vero non devo sbagliare ma posso anche avere un certo spazio. Ora sono nove mesi che sono lì, penso di andare avanti un altro annetto e poi trovarmi un lavoro da otto ore e mettermi via dei soldi perché ho dei piani.

G: Con che contratto stai lavorando?

C: E' un part-time di due ore e mezzo al giorno, un part time base.

G: Come hai imparato a fare questo lavoro?

C: A scuola devo dire che... io non ero un grande studente, ma lì ho imparato le basi, come tagliare la cipolla, usare il forno, i fornelli, le piastre.. poi il mio primo lavoro mi ha insegnato tanto sui tempi.. è da lì che ho preso i tempi del servizio. Perché comunque in due anni a fare 150 coperti al sabato, 100 al lunedì, viene tutto dalla tua parte alla fine, ho imparato tanto sul campo, proprio sul lavoro, in tutti i lavori di ristorazione che ho fatto, in uno ho imparato i primi, in uno dei secondi, in uno ho imparato a fare delle carni, in uno dei pesci, in uno ho imparato a fare dei risi... a scuola devo dire che mi ricordo poco, in cucina ci stai poco e fai un piatto singolo... niente da togliere alla scuola perché comunque è tutto guadagnato anche lì, quello che impari te o lo porti avanti... però impari molto di più in cucina, più ci stai più impari, più ti metti in gioco più impari.

G: Tornando a quando mi hai parlato dei turni di lavoro e del contratto che hai ora... vuoi parlarmi dei vantaggi di queste condizioni?

C: Ci sono più svantaggi che vantaggi nei turni di lavoro, nel senso che se sei bravo non è detto che tu abbia più libertà, anzi se sei bravo, come io adesso dove sto lavorando, ho creato

un ambiente di lavoro dove il secondo esce in un attimo, quindi viene molta più gente al ristorante e facciamo 80 coperti al giorno al posto di 50 com'era la media. Perché tutti sanno che io metto una fetta in più di bresaola, una fetta in più di roast beef, una fetta in più di vitello tonnato, faccio le insalate abbondanti.. quindi non lo so... sull'orario è sempre svantaggioso lavorare in cucina... finché non lavoro la sera... cioè potrei anche lavorare la sera, fino alle 22.30 quello sarebbe un orario accettabile, però lavorare il sabato e la domenica ha il suo peso, se poi lavori anche il lunedì e il martedì e non ti fermi mai dopo un po' la senti la fatica, non lo so, devi staccare e staccare non è solo fumare sigarette ma anche andare in ferie.

G: Questo lavoro ti dà modo di staccare?

C: Sì comunque io finisco alle tre del pomeriggio, alle tre e un quarto sono a casa, quindi ho il tempo di riposare, allenarmi, ascoltare musica... mi dà il tempo di fare mille cose, anche ieri ho parlato con un mio amico, anche lui lavora 12 ore al giorno però mi ha detto che lui non ha tempo nella vita, si va in palestra la sera ma per sfogarsi dal lavoro. Ed è già bravo ad andare in palestra perché io non lo farei mai dopo 12 ore di lavoro.

G: Prima hai parlato del fatto che sei veloce ed abbondante e quindi i clienti tornano... quindi parlami un po' del rapporto che tu vivi con i clienti, come ti vivi il cliente.

C: Io mi vivo il cliente in una maniera, quello che faccio da mangiare a loro è quello che vorrei mangiare io, il piatto che faccio a loro è quello che farei a me stesso. Quindi se il capo mi dice mettici 5 fette e per me 5 fette di secondo sono poche, io ce ne metto 6 o 7 perché secondo me una persona che vuole tornare, deve mangiarsi quella fetta in più che gli sazia la pancia e dopo se ne va o a lavoro o a casa che ha avuto un bel piatto davanti bello abbondante, insomma, quel minimo che a me mi piace, mi piacerebbe anche a me. Anche se non lo sai, non te ne accorgi perché magari è la prima volta che vieni e dici vabbe prendo un roast beef e ti arrivano 6 fette invece di 4 o 5, quella fetta in più non lo saprai mai che è in più però senti che ti sazia. Poi io con i clienti non ho mai parlato tanto perché sono in cucina, fossi un cameriere magari avrei avuto qualche rapporto in più. Io ho la mia visione del piatto che do al cliente, io lo faccio felice in questo modo, non ho un mio ristorante quindi non ho i clienti che vengono in cucina, ti salutano, ti chiamano o ti prendono le pronatazioni.

G: Invece il rapporto con i colleghi? Non per forza nella cucina, ma un po' tutti i colleghi?

C: A dirla tutta, in cucina è difficile che vai d'accordo con i tuoi colleghi, perché comunque lo stress è sempre alto, ma non è solo un discorso di stress è un discorso di rispetto di quello che fa una persona. Io lavorando in tanti ristoranti e ho fatto tanti altri lavori, devo dire che ti trovi meglio con i colleghi di altri lavori oltre alla ristorazione, nel senso che i muratori che ne so... sorridono... è vero che devi faticare ma è diverso come rapporto... in ristorazione hai sempre quel mezzo litigio... mi capita ancora a me di rispondere al mio capo perché mi dice stai pensando alla birretta di ieri sera e io gli dico no ieri sera ho bevuto acqua come per dirgli sei un coglione ieri sera ho bevuto acqua, cazzo mi dici che sto pensando alla birra (ride), sarà perché sono stanco un po', loro ti vorrebbero sempre 100% al lavoro, invece tu sei al 85% e per questo litighi. Poi magari i tuoi colleghi vogliono fare bella figura con il capo e un po' ti sottomettono e dicono ma perché non hai fatto questo... vai a prendere l'acqua per il cane quando potrebbero farlo loro benissimo... e invece loro sono lì che spazzano e hanno fatto due ore di servizio a cambiare la tovaglia sul tavolo mentre tu sei

stato in cucina a sudare come un cane. Poi il rapporto con i colleghi ognuno se lo vive diversamente, io mi vivo il lavoro come un modo per fare soldi e vivermi la giornata diversamente invece di stare a casa a non fare un cazzo.

G: Invece il rapporto con i datori?

C: Nel primo ristorante in cui ho lavorato mi sono trovato benissimo con il capo, poi ho conosciuto gente che non ti dava i giusti soldi, persone che ti davano poco fin dall'inizio, quindi quando ti danno poco dall'inizio non ti fidi ciecamente di queste persone e non vuoi neanche andarci d'accordo, vuoi solo andare a lavorare, farti le tue ore e poi andare via. O gente che ti lascia in nero, ti dice vieni a lavorare, ti diamo un tot di soldi e gli chiedi il contratto ogni tot e loro non te lo fanno e anche li vuoi solo andare a lavorare per andare a lavorare e andare via e io ad esempio poi con questa persona ci ho litigato.. poi ci sono i titolari seri, come quello che ho ora, pensa bene al lavoro, pensa bene ai soldi che ti deve dare, ogni tanto mi dà la mancia, come a Natale o questo mese che sono andato in ferie.. 50 euro 100 euro, poi ha detto che mi aumenta lo stipendio, mi aumenta le ore in busta. Quindi lui lo devo rispettare, non è un discorso solo di soldi comunque i soldi centrano molto. Trovarsi una persona che ti dà venti euro l'ora voglio vedere se ci litighi, gli rispondi male o invece fai un po il leccchino...

G: Dopo aver acquisito esperienza nella ristorazione, che opportunità si sono aperte per te?

C: No, secondo me no, solo nel mondo della ristorazione almeno, però se dovessi dire di avere più possibilità di andare a lavorare in un ristorante di alto livello può essere perché ho la mia esperienza e so fare dei piatti veneti o italiani, però se dovessi dire che dovrei andare a fare il giardiniere, loro mi prenderebbero solo perché sono un ragazzo a cui insegnare il lavoro da capo, quindi secondo me l'esperienza non conta così tanto, devi formarti tanto prima di dire di esserti aperto delle strade.

G: Quali progetti hai per il futuro?

C: Vorrei provare a lavorare all'estero, per imparare la lingua, poi vorrei trovarmi un lavoro in cui mi prendo un bello stipendio tipo 1500, o aprirmi partita iva e aprirmi un ristorante e se un giorno avrò i soldi, mi piacerebbe aprirmi un ristorante. Non farei tutta la vita il cuoco a 10 ore al giorno, quella è una cosa che sconsiglio secondo me.

## INTERVISTA A FALU

G: Inizia parlando un po' di te...

F: ho 26 anni, sono senegalese ma nato in italia, diplomato in turismo ed ho inizio a lavorare a 16 anni come lavapiatti in pizzeria a (*paese in provincia di Verona*), mentre andavo a scuola, quella è stata la mia prima esperienza di lavoro.

G: Come hai trovato questo primo lavoro?

F: Tramite una mia amica, che è la figlia del proprietario, mi ha detto che avrei potuto lavorare come lavapiatti, come pizzaiolo, qualsiasi cosa... non avevano mai avuto un lavapiatti effettivo, sono stato il primo. Il padre mi fa “ apprezzo la tua voglia di lavorare, queste sono le porte...”

F: Vuoi parlarmi un po' di questa esperienza di lavoro?

F: Sono stato fortunato perché ho trovato un bel gruppo di ragazzi non troppo più grandi di me, fin da subito ci siamo trovati bene tutti assieme. Io andavo solo il weekend perché infrasettimana andavo a scuola. Avevo anche i miei allenamenti di calcio. Per me è stata una nota positiva... nonostante il lavoro come lavapiatti mi sono trovato bene, ho avuto i miei primi soldi... è stata un'esperienza positiva secondo me, mi ha aperto la mente su tante cose, sulla responsabilità, sugli orari... essere puntuale, sul lavoro di squadra, che se si lavora in squadra il servizio è più efficace e più efficiente. Ho imparato tante cose.

G: Ti piaceva?

F: Fare il lavapiatti in se no... ma stavo lavorando, avevo 16 anni, già lavorare, stare in un gruppo, essere autonomo per me andava benissimo così all'epoca...

F: Come è finita?

G: E' finita che stavo cercando di fare qualcosa che mi avrebbe dato più responsabilità oltre il lavapiatti. Infatti li ho lavorato tre anni, al terzo anno ho iniziato ad integrare, a lavorare in cucina dal “Faccio”. Facevo dal “Faccio” dal lunedì al giovedì, venerdì, sabato e domenica al “Giglio”. Finché non mi sono diplomato, dopo che mi sono diplomato il “Faccio” mi ha fatto la proposta, mi ha detto “guarda che avrei bisogno anche il weekend e ti faccio un contratto full time.” Da li ho lasciato il “Giglio” e mi sono dedicato al “Faccio”.

G: Dal “Faccio” come hai iniziato a lavorare invece?

F: Dal “Faccio” ho iniziato a lavorare che mi ha chiesto lui, aveva bisogno di un ragazzo in cucina... è andato molto a pelle perché io ci andavo a bere qualcosa finito il servizio al giglio “Giglio” e a pelle ci siamo sempre trovati bene finché non mi ha detto “vorrei avere te”. Lui è una persona molto selettiva, sul lavoro è abbastanza selettivo. A me facevano comodo due soldi in più, quindi ho detto sì, quindi una sera ho detto “andiamo, proviamoci...”

G: Tornando all'esperienza da lavapiatti... eri minorenne per la maggior parte del tempo, in che modo eri assunto?



F: Allora... ero assunto a chiamata, però venivo pagato con i voucher... tante volte mi dava i soldi in mano e tante volte con i voucher.

G: A te facevano comodo?

F: Sì, in realtà non mi cambiava perché i soldi erano sempre quelli, non cambiavano.

G: Invece dal "Faccio"?

F: Prima di diplomarmi ho fatto quel mese lì che avevo un contratto di 4/5 mesi, non mi ricordo quanti. Poi dopo un anno sono passato al full time.

G: Che orari facevi?

F: All'inizio facevo dalle nove fino alle una o due, poi quando sono passato a fare più ore facevo dalle sei alle due... finché non mi sono rotto il cazzo di fare quegli orari lì (ride). Sono arrivato ad un punto in cui per me finire alle due o alle tre... che poi si sa che nel mondo della ristorazione ti dicono che finisci alle due ma non finisci mai alle due, questo è risaputo. Mi ero stancato, perché il mio stile di vita era anche cambiato, di finire così tardi. Avevo iniziato a convivere con Elisa, quindi quando io ero libero lei non era libera, mentre quando lei era libera io lavoravo. Ha iniziato a pesarmi dovermi svegliare alle 11 o alle 10 perché andavo a letto alle 4/5. Stavo cambiando stile di vita per cui svegliarmi presto, andarmi ad allenare presto, tutte cose che non riuscivo a fare perché se ti svegli alle 11 non è che puoi fare chissà che... mi ero stancato anche dei sabati, dei festivi... insomma ho sempre fatto dai 16 anni che ho sempre lavorato mentre tutti i miei amici coetanei facevano festa, io ero sempre a lavorare, dopo sei anni ho detto basta. Dopo sette anni, sette anni che non ho mai saltato un festivo, perché ho sempre lavorato... ho tenuto botta eh (ride)

G: Dal "Faccio" quindi che ruolo avevi?

F: All'inizio eravamo io e lui in cucina, all'inizio lo seguivo e lo guardavo finché ha visto che insomma andavo... dopo un anno e mezzo in cui ci siamo sempre trovati bene, ha deciso di darmi il ruolo e mi ha lasciato tutta la cucina... carta bianca. Finché non abbiamo fatto, all'epoca, i nuovi panini assieme, ricerche su cosa prendere e cosa non prendere dai fornitori. Mi ha proprio lasciato carta bianca, ero il suo cuoco.

G: Quindi avevi un ruolo attivo in cucina, prendevi decisioni...

F: Io avevo la responsabilità su come doveva andare, sulle pulizie, su tutto.

G: Quindi il rapporto con il datore di lavoro, a livello personale e lavorativo?

F: Andava d'accordo più con me che con sua moglie. (ride)

G: Avevi anche persone sotto di te?

F: Sì, dopo un po' che abbiamo ristrutturato il bar, dalla cucina alle sale, c'era novità, c'era sempre più gente che arrivava, quindi per me era difficile e mi ha assegnato un'aiuto cuoca, una signora indiana che mi aiutava ad andare avanti con gli ordini.

G: Il tuo rapporto con i colleghi?

F: Sia con la cuoca, che con il "Faccio", che con Mariano, che con la Lorena che ho portato io lì ho sempre avuto un bel rapporto.

G: Con i clienti?

F: Con i clienti... con gli amici che venivano lì era una cosa, con magari con i clienti nuovi, o con quelli con una mentalità più razzista, mi ricordo che c'era stato questo battibecco con un cliente per cui secondo la sua logica un ragazzo nero non può fargli da mangiare... io ci sono rimasto di merda, il "Faccio" mi fa "non preoccuparti lo gestisco io" e l'ha gestita il "Faccio".

G: Tu non hai avuto a che fare direttamente con questa persona?

F: No no, io infatti, stavo più in cucina, vedevo poco la clientela... nei momenti di pausa magari uscivo, parlavo con gli amici che erano lì però più di tanto non è che parlassi... c'era da fare, non avevi tempo di parlare con la clientela.

G: Hai avuto altri episodi di razzismo sul posto di lavoro?

F: Sì, sempre con la clientela... lo vedi sempre quello... ceh... ti guarda un po' così, o ha certi atteggiamenti da "oddio mi dà fastidio", quasi che... purtroppo sì.

G: E non ti è mai capitato di dover affrontare queste persone?

F: Sì sì sì, più si impuntavano più mi mettevo lì... a parlare dialetto veronese magari... "allora sa femo?" "sa magneto?" "sa beito?". No no, finché magari vedevano... questa per me è proprio ignoranza... "ah ma allora sai parlare dialetto, vuol dire che sei nato qua..." solite domande da ignoranti, finché magari capivano che anche se sono nero non vuol dire chissà che cosa, magari un nero è una persona anche intelligente ed è anche brava a fare il suo lavoro, lì mi sentivo più realizzato.

G: Immagino che se no ti sentissi offeso...

F: Madonna... a buso (ride). Anche perché una persona che non mi conosce e parte prevenuta solo perché sono nero e pensa che non sia capace o addirittura gli fa schifo che... insomma non è bello...

G: Al "Giglio" non ti è successo?

F: Al "Giglio" no... vabbè che non ero visto da nessuno, perché dove lavoravo era il mio posto di lavoro, lavavo i piatti ma non ero a contatto con il cliente.

G: E dopo il "Faccio"?

F: Dopo il "Faccio", mi sono detto questi orari qua io non li reggo, voglio cambiare stile di vita e quant'altro... grazie alla mia compagna, ex compagna ormai... suo fratello si stava ingrandendo con la sua piccola azienda e aveva bisogno di una mano in più, ci siamo trovati, abbiamo parlato e abbiamo trovato un accordo che mi assumesse come suo dipendente. Da lì ho cambiato... dal mondo ristorativo al mondo normale.

G: Quali differenze hai notato?

F: In primis gli orari di lavoro... io alle 17.30 avevo finito, tornavo a casa e non dovevo più pensare al lavoro... non dovevo lavorare la sera... non avevo più l'ansia che avevo... che ne so, in estate ero in piscina da amici ed ero sempre a guardare il telefono per sapere che ore sono... oddio devo andare, devo andare a lavoro... non avevo più quell'ansia lì, non

guardavo più il telefono e l'ora... e mi godevo il sabato. Questo per me era tanto. I festivi... anche quelli... tutta un'altra cosa.

G: A livello economico ci sono state differenze nel passaggio?

F: Sì... devo dire che il mondo ristorativo, per via di soldi, mi dava di più rispetto al lavoro che faccio...

G: Anche in proporzione alle ore?

F: Ecco... sì, c'è da dire che... forse appunto per quello... nella ristorazione ho sempre fatto un sacco di straordinari tra virgolette, sempre più ore di quelle che avevo in contratto... quindi fai più straordinari e i soldi aumentano... forse per quello, non ci avevo mai pensato.

G: Tu hai avuto la fortuna diciamo di aver comunque lavorato sempre in regola...

F: Sì, ho fatto i "Giglio", il "Faccio", un bar a Peschiera... davo una mano in un pub vicino a Peschiera... attualmente per avere qualche extra do una mano in un bar agli impianti sportivi alla Lorena, quindi bene o male nella ristorazione ci sono ancora.

G: Non ne sei mai uscito...

F: No alla fine no (*ride*), quando pensavo di esserne uscito, la Lorena ha avuto la brillante idea di aprire, di prendere in gestione questo bar e mi ha chiesto una mano e io ho detto vobon facciamolo. Quanto ho fatto... neanche un anno senza ristorazione...

G: Come è stato prendere la scelta di dover tornare in questo mondo del lavoro?

F: Allora, non è che abbia dovuto, alla fine ho scelto... siccome sia a Nicola che alla Loreana serviva qualcuno che avesse esperienza in cucina ho detto "vebbè vi aiuto a partire che tanto..." adesso si sono arrangiati, hanno già altri dipendenti, io vado solo il weekend a dare una mano. In più mi sono detto "ma sì dai faccio qualche ora in più nel weekend, mi prendo qualcosina in più" quindi a livello economico meglio.

G: Negli altri bar in cui hai lavorato sei sempre stato in cucina?

F: In quello a Peschiera ero in sala, in birreria ero dietro il bancone... qua agli "impianti" faccio un po' tutto.. la caffetteria se ho il turno alla mattina, dietro il banco, in cucina, in sala, un po' ovunque.

G: Vuoi parlarmi della tua esperienza di lavoro in sala?

F: Ho fatto mezza stagione a Peschiera, dove facevo il cameriere... era un bar abbastanza famoso, in centro, ho detto "cavolo qua tanta roba", niente facevo solo il turno della mattina, quindi portavo gli ordini che erano cappuccini, brioches, colazioni e tutte quelle cose lì... sparcchiavo, stavo a contatto con la clientela: una cosa che mi è sempre piaciuta comunque. Una cosa che mi ha fatto piacere, che ho notato, è che comunque sono abbastanza empatico perché sia stranieri, tedeschi ecc. e italiani, lasciavano sempre belle parole, la mancia... fa sempre piacere farsi dire "sei un bravo ragazzo, continua così, datti da fare".

G: Mettevi in pratica delle strategie per essere migliore al lavoro?

F: Io ero me stesso... poi giustamente, trattare sempre in maniera educata il cliente e rispondere in modo gentile non è fare il lecca culo, però sono cose di una certa importanza...

G: Qualcuno ti aveva detto come fare?

F: Mi sono adattato io così, l'ho sempre vista così... tra le varie esperienze ho visto i miei colleghi come si comportavano in sala ed ho assimilato...

G: Dietro il bancone invece come è andata?

F: Dietro il bancone devi fare quasi lo psicologo (ride) tanti vengono a raccontarti i fatti proprio proprio come dire “ finisco il lavoro, vado al bar, mi bevo una birretta, mi faccio qualche chiacchiera e mi sfogo un po'... sento magari il parere...” niente tu stai lì... non è facile perché, a parte che, una cosa che mi hanno insegnato è che dietro il bancone non puoi permetterti di... che tu sia triste o abbia avuto una giornata storta... chi è dietro il bancone deve sempre avere il sorriso, perché una persona che viene con la sua giornata storta, ha appena finito lavoro è già stressato e viene al bar per dire mi bevo una birra, così mi stacco un attimo, e ti becchi quello dietro al banco che ha la giornata o quant'altro... insomma non è bello... bisogna stare sempre al top dietro il banco.

G: Per te questo cosa voleva dire? Era uno sforzo?

F: Quando magari venivo da una giornata stanca o altro mi era un po' più difficile... o magari quando c'era quel cliente lì... i soliti clienti che vengono, quelli abituali che sono un po' più pesanti, non è facilissimo cercare di essere felici con loro, è più difficile... lì c'è uno sforzo maggiore, lo senti. Tante volte non mi riesce neanche di star lì contento... magari sono un po' per i fatti miei e rispondo solo “ah ok”, magari con i clienti un po' più alterati, un po' più brilli che stanno bevendo da un po'.

G: Quindi proprio un'altra cosa con i clienti stare dietro il banco o in sala...

F: Sì sì, è proprio differente... in sala hai il rapporto, ma è molto è più breve... magari prendi la comanda ed è per quei minuti lì in cui prendi la comanda, poi gli porti la roba al tavolo, o magari mentre sparecchi. Non è come stare dietro al banco, che vengono in cerca di avviare una conversazione... è diverso.

G: Quindi hai detto che stai avendo un doppio lavoro...

F: Sì se non triplo.

G: Triplo?

F: Sì perché oltre a fare l'artigiano, che è quello che mi occupa più tempo, il weekend al bar, poi tante volte quando hanno bisogno faccio anche dei catering con il “Flair house”.

G: An... vuoi raccontare?

F: Niente, sono un loro cliente abituale perché non salto mai un lunedì... con il passare degli anni si è instaurato un rapporto d'amicizia finché... la prima volta è stato penso due anni fa, avevano bisogno di un ragazzo comunque che facesse dietro il banco e mi hanno chiesto... e da lì uno due e tre e sono tanti i servizi che ho fatto con loro.

G: Catering cosa intende in questo caso?

F: Beveraggio... bar tender con loro... ho lavorato anche dentro il “Flair house” con loro però fanno anche catering, matrimoni, compleanni ecc... d'estate lavorano più con il catering che dentro il locale.

G: L'esperienza con i clienti lavorando con il catering è differente rispetto al dietro il bancone?

F: Sì perché durante questi catering che sono magari compleanni, inaugurazioni varie... il cliente non viene lì al bar ad iniziare la conversazione, viene solo a chiederti il drink, guarda come lo fai e poi se ne va... non hai rapporto con il cliente. Giustamente pretendono che tu sia professionale, mi fanno sempre togliere gli orecchini ecc. ecc, hai la camicia il papillon... c'è più distacco rispetto a stare dietro il banco di un bar.

G: Nonostante tu faccia lo stesso ruolo...

F: Esattamente

G: Secondo te ci sono vantaggi che hai tratto dal mondo della ristorazione?

F: Stare a contatto con la gente, saper rapportarsi, magari io ho avuto meno problemi, però ho visto in persone che erano più chiuse, aiuta ad aprirsi un po' di più da soli e capire come relazionarsi con la gente. Quindi ti apre mentalmente.

G: Ed è una skill che hai saputo portare anche in altri lavori?

F: Allora con il lavoro che faccio attualmente no perché siamo una piccola azienda e siamo in tre... però quando arrivano clienti... noto che i clienti hanno piacere di fare due chiacchiere con me. A me piace parlare con la gente, infatti ora vorrei cambiare lavoro e trovare un lavoro che sia un po' più a contatto con la clientela, però che abbia gli orari dal lunedì al venerdì e alle cinque o alle sei ho finito e non ci penso più.

G: Quindi non vorresti stare nella ristorazione?

F: No, nonostante mi abbiano proposto di tornare in cucina... no, non ce la faccio, sto bene così... ho altri ritmi, vado in palestra la mattina presto, anche con il calcio, lavorando alla sera non mi permetterebbe di allenarmi e di giocare.

G: Quali sono le criticità che invece hai riscontrato lavorando nella ristorazione?

F: Beh magari dove c'era quel cliente in più che ti rovinava il mood della giornata, gli orari, le critiche in cucina quando sei lì che ti metti di impegno per fare le cose perfette, ti arriva quella critica insulsa... su cinque cose uno ti dice che la sua non era cotta in maniera corretta che magari è solo un suo gusto... quello mi faceva un po' star male.

G: C'è qualcosa che vuoi aggiungere?

F: Secondo me farsi un po' di esperienza nella ristorazione, che sia sala che sia cucina, farebbe bene a molti giovani d'oggi, sia a livello lavorativo che su come stare a contatto con la gente... farebbe bene, qualcosa di positivo te lo dà sempre, ti aiuta ad essere più responsabile, ti aiuta a stare un po' di più al mondo.

## INTERVISTA A FILIPPO

G: Parlami un po' di te...

F: Allora io mi chiamo Filippo, ho 29 anni e sono della provincia di Verona, mi sono diplomato in meccanica al "Marconi" e ora sto finendo la laurea in ingegneria meccanica.

G: Come hai trovato lavoro in questo settore?

F: Avevo appena compiuto 18 anni e volevo trovarmi un lavoretto perché la paghetta non mi bastava più (ride), sai a quell'età cominci ad uscire con gli amici alla sera, inizi ad aver bisogno di un po' di soldi in più e così chiedevo in giro se qualcuno sapesse di qualche lavoro in cui cercavano. Non avevo bene in mente cosa avrei voluto fare, mi andava bene tutto. Poi un giorno un mio amico che lavorava come lavapiatti mi ha detto che nella sua pizzeria stavano cercando un aiuto pizzaiolo da inserire così sono andato... mi ricordo che non ho nemmeno fatto la prova perché già la prima sera mi ha pagato e mi ha chiesto di tornare. Che poi pagato si fa per dire... 25 euro per sei ore di lavoro... me li proporrebbero oggi e mi sentirei preso in giro, però a quell'età erano i primi soldi che mi mettevo in tasca quindi ne ero contento... almeno all'inizio.

G: Come mai dici almeno all'inizio?

F: Beh poi piano piano ha iniziato a darmi qualcosa di più... mi aumentava di 5 euro ogni due mesi mi sembra... insomma alla fine quando me ne sono andato mi sa che mi pagava 35 a sera... comunque una miseria. Mi ricordo a Capodanno... il primo Capodanno in cui ho lavorato mi aveva dato solo 5 euro di mancia e dentro di me mi ero arrabbiato... dicevo "ma cosa vuoi che me ne faccia di questi cinque euro mi compro un pacchetto di sigarette?" Probabilmente quello ho fatto (ride). Comunque sì, all'inizio ok sei giovane ti approcci ad un nuovo lavoro e non hai pretese... ma quando inizi ad andare a casa tardi e stanco e sai che il giorno dopo devi andare a scuola... e io il giorno dopo a scuola le prime due ore le passavo a dormire sul banco perché avevo dormito poco la notte. Insomma, cominci a capire il valore del denaro e a me quei soldi non mi bastavano più.

G: ...E quindi cosa hai fatto?

F: Durante l'ultimo mese in quel posto avevo sentito che cercavano in una pizzeria da asporto sempre nel mio paese.... Comunque, un po' di esperienza l'avevo fatta perché mi avevano buttato a farcire le pizze quasi da subito e dovevo stare dietro a pizzaioli che facevano quel lavoro da anni ed erano velocissimi quindi avevo dovuto anche io imparare in fretta per non sentirmi parole ogni sera... così appunto c'era questa pizzeria che cercava e io mi sono presentato a fare la prova. Da subito ho notato le differenze... era una sera in settimana e avremmo fatto sì e no 60 pizze contro le oltre 200 che avrei fatto nell'altra pizzeria e già questo cambia... poi abbiamo parlato di soldi e di orari e mi ha detto che avrei fatto solamente il weekend a 5 ore a servizio con 7 euro e cinquanta all'ora... insomma una bella differenza visto che nella prima pizzeria facevo almeno quattro serate a settimana così ci ho messo poco a decidere. Quindi appena sono andato in pizzeria, a fine turno, gli ho comunicato che avevo trovato un posto migliore che faceva più per me, in cui lavoravo meno e prendevo di più... non hai idea della merda che mi hanno tirato addosso i titolari... mi hanno dato del mercenario, dell'ingrato perché loro mi stavano insegnando un lavoro e

puntavano su di me e io li ripagavo andandomene. Ci sono rimasto malissimo, mi ricordo che mi veniva da piangere... ero solo un ragazzino e il mio obiettivo era trovare un lavoro più idoneo alle mie esigenze... che non mi facesse dormire sul banco la mattina dopo insomma... non è che chiedessi chissa che (ride). Anche perché la figlia del mio titolare aveva la mia età e pure lei andava a scuola quindi che cazzo poteva avere un po' più di riguardo nei miei confronti invece di farmi finire all'una di notte ogni volta. Per un periodo mi ricordo che ci eravamo pure accordati che sarei andato via prima in settimana per non andare a letto troppo tardi ma sai com'è in quei posti... "dai fermati un attimo che ci sono 'ste pizze",... "dai puliamo in fretta e ce ne andiamo tutti insieme", ... dai dai dai... alla fine rimanevo lì fino a chiusura e lui non aveva rispettato un cazzo delle mie richieste... mamma mia a pensarci lo manderei a fanculo ancora oggi. E niente, me ne sono andato sentendomi dare dell'infame... però poi sono andato nell'altra pizzeria e mi sono subito trovato meglio... all'inizio almeno (ride).

G: Perché poi cosa è successo?

F: Ma niente in realtà... sono rimasto lì cinque anni in tutto quindi non posso dire che mi sia trovato male, anzi... la paga era buona e mi aumentava periodicamente in base all'esperienza che avevo, poi mi aveva preso come suo pupillo e voleva insegnarmi bene il mestiere tanto che dopo un paio di mesi avevo già un ragazzo sotto di me. Però ecco era un po' il titolare il problema... un po' un dittatore... che dovevi fare esattamente quello che voleva lui nel modo in cui voleva lui... non si poteva sbagliare di una virgola perché se no prendevi parole... sicuramente una persona che ci teneva molto al suo prodotto però minchia esagerato a volte... ceh se facevi un errore in fase di preparazione, che magari ti dimenticavi di preparare qualcosa o magari sbagliavi una pizza o che ne so... poi ti rinfacciava quello sbaglio anche le settimane successive e il clima diventava pesante perché io diventavo nervoso. Lavorare con uno che preferisce rinfacciarti le cose piuttosto che lavorare per risolvere il problema è snervante... ti faceva uscire di testa... infatti qualche volta è capitato che gli rispondessi però poi chiarivamo. Piano piano ho anche imparato a gestire il nervoso durante il servizio perché ho imparato che qualsiasi cosa possa accadere tanto io alle 22.30 me ne andavo a casa. Quindi potevo anche sbagliare tutte le pizze o potevano esserci 300 ordini da fare che tanto io quando finivo finivo e chi si è visto si è visto. Una bella strategia di pensiero, secondo me, che poi ho cercato di trasmettere a tutte le persone nervose con cui ho lavorato perché in cucina sono tutti matti... tutti nervosi... i ritmi sono alti, gli spazi sono stretti, siamo tutti sotto stress ed alcuni lo sanno gestire meno di altri quindi io ho sempre ripetuto questa cosa "non preoccuparti, fregatene, tra due ore siamo fuori di qua che beviamo una birra e non ci pensiamo più". Un po' forse lo ripeteva anche a me stesso (ride) perché mi è capitato anche con gli ultimi lavori di perdere la pazienza e diventare cattivo però è una cosa che non mi piace perché al lavoro comunque fai delle amicizie ed è brutto poi quando ti rispondi male... ed è inutile dal mio punto di vista... ceh perché devo rovinarmi la serata per un lavoro? Sono pagato per fare le pizze mica per incazzarmi... tanto la pizzeria non è mia, non mi viene niente in tasca se le cose sono super precise o fatte alla cazzo. Non che le facessi alla cazzo eh... mi è sempre piaciuto metterci del mio nelle cose, insomma farle fatte bene... è bello quando un cliente ti dice che la pizza era buona o fatta bene... che poi anche lì... io mi sono sempre considerato l'operaio più che il pizzaiolo perché l'impasto non lo facevo io, come non sceglievo la qualità degli ingredienti. Quindi se la pizza è buona non dipende troppo da me ma più da chi fa queste cose... certo io te la stendo bene, ti metto bene gli ingredienti, non troppi e neanche troppo pochi e poi te la cuocio senza briciarla, questo posso fare. Ma

se la pizza è buona è perché il lavoro che è stato fatto prima di farla diventare pizza è stato fatto bene.

G: Con che contratto eri assunto in quella pizzeria?

F: Allora... vabbè nella prima ero principalmente in nero, ogni tanto mi dava i voucher ma non coprivano mai interamente la paga, era più un suo modo per pararsi il culo nel caso venissero dei controlli. Nella seconda invece avevo un contratto indeterminato a chiamata in cui avevo in busta paga tipo quattro ore... due il sabato e due la domenica, poi il resto me lo dava fuori busta. Poi vabbè ho fatto anche le stagioni intere lì, lavorando sia a pranzo che a cena... tipo 11 ore al giorno per 5 giorni su sette e un giorno solo a pranzo o solo a cena. Lì mi aveva aumentato le ore in busta ma comunque la maggior parte me la dava fuori busta.

G: E ti andava bene come forma di contratto?

F: Circa... ero giovane quindi non pensavo ai contributi pensionistici o al tfr ecc. in realtà da contratto li avevo quei diritti però anche quelli mi venivano pagati in busta paga a fine mese... un magheggio strano devo dire che lui faveva credere fosse conveniente perché durante le stagioni arrivavo a prendere anche 2000 euro al mese, a ventanni sei l'unico tra i tuoi coetanei a prendere così quindi ero soddisfatto. Però poi in realtà se facevo bene i conti delle ore che lavoravo, se scalavo dal calcolo il tfr e le ferie non è che venissi pagato chissà quanto all'ora. Ma me lo facevo andare bene, un po' perché pensavo che fosse l'unico modo possibile in un lavoro come questo e un po' perché non avevo molto coraggio nel contrattare il mio prezzo, comunque i soldi sembravano essere tanti e quindi non me la sentivo tanto di chiedere di più anche se forse avrei dovuto

G: Perché pensavi fosse l'unico modo possibile?

F: Per i discorsi che mi faceva il titolare, comunque da lui ho imparato tanto su come gestiva la pizzeria perché me ne parlava apertamente. Diceva che aveva bisogno di fare così perché lui aveva bisogno di trattenere una parte del capitale essendo un'impresa familiare. In pratica non aveva particolari sussidi statali o garanzie e quindi doveva accumulare capitale per far fronte a eventuali periodi di magra, in cui magari non avrebbe guadagnato abbastanza per pagare il personale e a quel punto avrebbe dovuto pescare dalla sua liquidità personale. Un discorso che fila eh, non è che lo mettesi in dubbio, ma non c'è mai stato un periodo di magra (ride), abbiamo sempre lavorato come matti. Anche durante il covid. Quindi non saprei dirti se fosse un modo per tenerci buoni con i contratti, o se fossero delle sue paranoie o se fosse semplicemente la verità, che da piccolo imprenditore non è che avesse poi così tanti soldi da tenere in piedi una pizzeria con dieci dipendenti. Fatto sta che non era l'unico magheggio che faceva. Per esempio lui non era il titolare legale della pizzeria, era anche lui un dipendente con busta paga, la titolare era sua moglie che però faceva un altro lavoro... in pizzeria veniva più che altro a dare una mano. Adesso non so perché facesse anche questa cosa, probabilmente gli conveniva in qualche modo.

G: Poi hai avuto anche contratti normali o sempre situazioni così?

F: No bene o male sempre situazioni così, non mi hanno mai pagato nello stesso modo in due posti diversi (ride). Ma in realtà nell'ultimo lavoro l'ho chiesto io il nero. L'ho chiesto perché mi pagava bene, prendevo parecchio, con 20 ore settimanali facevo gli stessi soldi che un normale operaio fa con 40 ore. Tutto in nero eh, quindi meno in realtà, però comunque



tanti. Più che altro l'ho scelto perché prendevo delle agevolazioni dall'università, come la borsa di studio e la mensa gratis e sono cose che vengono calcolate in base all'isee familiare. Io già un anno non le ho prese perché il mio isee si era alzato perché i miei fratelli avevano iniziato a lavorare, mantenendomi studio e affitto da solo avevo bisogno di quelle agevolazioni quindi preferivo che il mio lavoro non figurasse così da non rischiare di perderle.

G: Puoi parlarmi del tuo rapporto con i clienti?

F: Io ho sempre lavorato in cucina quindi non è che avessi un vero e proprio rapporto, al massimo ho preso qualche ordinazione, o boh portato fuori le pizze se c'era necessità, o ci parlavo nel momento in cui mi chiedevano delle informazioni sulla pizza che volevano o sulla cottura... cose così. Quindi non ho mai avuto un rapporto diretto con i clienti. Odiavo quelli che entravano quando stavamo chiudendo e ti chiedevano la pizza quello sì (ride). Perché sei lì che pulisci, hai tutti gli ingredienti ordinati sul banco, hai la spugna in mano o la scopa, perciò è palese che sei in chiusura, però entra sempre l'ultimo cliente, con la faccia da cane bastonato che ti chiede il favore di fargli l'ultima pizza. Mamma mia all'inizio mi incazzavo proprio, perché dovevo fermarmi dal pulire, magari tirare fuori cose già impellicolate e messe via e perdere un quarto d'ora per fargli 'sta pizza e poi riprendere a pulire. Ma li guardavo male, ma proprio male (ride) però vabbè gliela facevo, il mio intento era solo fargli capire che mi stava dando fastidio. Poi negli anni ho capito che è semplicemente normale, che va bene così, non c'entra il fatto che uno abbia mai lavorato o no nella ristorazione e quindi non rispetta il lavoro altrui e ordina la pizza anche in chiusura. Semplicemente capita che c'è gente che la sera tardi deve ancora cenare e si va a comprare la pizza. È successo anche a me quindi amen. Gli fai la pizza e basta, gli sorridevo pure perché comunque spesso loro si sentono in imbarazzo a chiederti una pizza a quell'ora perché capiscono la situazione la maggior parte delle volte. Certo se potevo non gliela facevo eh, non è che volessi fargli un favore, la mia regola per decidere era in base alla temperatura del forno. Se il forno era già basso non lo alzo per fare una pizza che poi sta alto altre 2 ore. Se invece avevo ancora il forno caldo che magari avevo finito da poco di fare le pizze allora gliela buttavo su, senza problemi. Quindi questo posso dire... in generale non mi facevano né caldo né freddo, non era mia competenza averci a che fare. Però negli anni, nonostante sia sempre stato dietro le quinte, ho sempre osservato la sala quindi penso di aver comunque imparato come vanno gestiti ecco. Io non sono della regola il cliente ha sempre ragione anzi, per me il cliente ha sempre torto, perché cosa ne sa il cliente? Niente, il cliente mangia la pizza ma non sa neanche cosa ordina. Per esempio in posti in cui facevamo la pizza con il bordo basso arrivava sempre il fenomeno di turno che vuole la pizza stile napoletano. Ma non ne ha idea che per farla in quel modo c'è bisogno di un impasto diverso, di temperature diverse ecc. e poi si lamentava che il cornicione non era alto come lo voleva lui... come posso dargli ragione e magari rifargli la pizza? Io piuttosto gli spiego dove sbaglia lui. Ma così su tante cose, anche i ritardi. Non è che la pizzeria fa ritardo perché è stronza. La pizzeria fa ritardo perché in tre ore fa 200 pizze. Fatti un po' il conto di quante pizze sono al minuto. Quindi il cliente chiama e si lamenta, ma non ha ragione perché non sa che la gente in pizzeria è lì a correre e sudare per fargli arrivare la pizza il prima possibile, ma a volte il ritardo è obbligatorio, non ci puoi fare niente. Quindi chiama e si lamenta e al massimo gli offrirei una bibita proprio perché non la smette di lamentarsi, se no per me si attacca e aspetta la pizza quando arriva anche se si è arrabbiato.

G: Ti si sono aperte opportunità facendo questo mestiere?

F: Direttamente sì, sempre nello stesso settore però, mi è stato proposto più volte di aprire in società ma ho sempre rifiutato. Per me è un lavoro che mi serve per guadagnare un po' di soldi finché non mi laureo e trovo un lavoro più inerente al mio percorso. Poi vabbè opportunità economiche perché sono stato spesso richiamato dai posti in cui ho lavorato con offerte di stipendio alte e a volte sono tornato e a volte no. Poi ecco, se dovessi partire e andare all'estero, sarebbe sicuramente un mestiere che conosco e posso spendere ovunque e quando voglio, anche tra vent'anni. Nel caso mi dovesse servire io lo so fare quindi mi tornerebbe sicuramente utile. Poi impari davvero a gestire lo stress, a lavorare in gruppo, a prendere decisioni, a prendere il controllo sulla produzione, a contrattare il tuo prezzo, impari tante skill che secondo me sono utili in qualsiasi mercato del lavoro. Impari un'etica del lavoro secondo me, vieni forgiato dalla sofferenza della ristorazione (ride) ma se sai sopportare quello, sai sopportare tutto secondo me. Io ho fatto anche lavori diversi e mi sono sempre trovato in qualche modo agevolato perché non hai paura di sbagliare, non hai paura della fatica, vai dritto e basta, perché tanto il peggio lo trovi in una cucina, un lavoro in cui non devi stare dietro a quei tempi lì, fai fatica a trovarlo, quindi il resto è come se diventasse più semplice.

## INTERVISTA A FROGGY

G: Inizia pure parlandomi un po' di te...

F: Ho 24 anni, ho fatto scuola fino alla terza superiore e poi ho trovato lavoro come pizzaiolo per quattro anni, ora lavoro in fabbrica.

G: Come hai trovato il primo lavoro?

F: Il primo lavoro l'ho trovato grazie ad un ragazzo, a cui avevo detto che avevo mollato la scuola e lui mi ha detto che in pizzeria da lui stavano cercando e che se volevo potevo fare un salto. Il giorno dopo sono andato lì, ho fatto due chiacchiere velocissime con il capo e lui mi ha detto, sapendo che fossi senza esperienza, "vieni con un jeans e una maglietta e proviamo".

G: Mi parli un po' del lavoro in pizzeria?

F: Il lavoro in pizzeria è sicuramente un bel lavoro, non è un brutto lavoro perché hai sempre qualcosa da fare, sei sempre impegnato, anche per tante ore durante la giornata. È un lavoro che sicuramente comporta sacrifici, come qualsiasi altro lavoro, magari più di altri ma meno di altri ancora. Però sì è un bel lavoro, sei a contatto con la gente, conosci tanta gente dentro la cucina, anche extracomunitari e gente di altre nazioni. Ti mette alla prova nel lavorare in gruppo, o anche singolarmente in vari momenti della preparazione o del lavoro... per me è un bel lavoro ecco.

G: Che orari facevi?

F: Allora io personalmente facevo... stando larghi 9.00-15.00, poi ricominciavo tipo alle 17.30 fino massimo 23.00/23.30 qualche sgarro ogni tanto. Quindi mediamente nei quattro anni penso di aver fatto 11 ore al giorno di media per cinque giorni a settimana.

G: Per te cosa comportava viverti il lavoro in questo modo qua?

F: Allora per me era un po' difficile perché non ho mai voluto trascurare la vita fuori da lavoro, che è una cosa che avrei dovuto fare... avevo la mia giovane età da volermi godere e non l'ho lasciata stare e diciamo che facevo le ore corte tutti i weekend... ogni venerdì notte o sabato notte dormivo 3/4 ore e andavo a lavoro. Per tre anni ho retto bene... l'ultimo anno ho ceduto un po' e mi sono dedicato di più al lavoro, con la testa che sarebbe stato l'ultimo anno che avrei fatto lì dentro, quindi ho deciso di fare questo sacrificio. L'ho fatto anche se un po' me ne pento perché ci sono stati tanti momenti in cui andavo fuori di testa perché dormendo poco, un lavoro così stressante e tutto quello che viene fuori da lavoro... una minima cosa e rischi di scoppiare con la testa, come mi è successo. Quindi diciamo che sotto quel punto di vista lì me ne pento, non mi pento però di essermi divertito e di aver trovato un equilibrio diciamo tra fuori e lavoro, giustamente con i pro e contro come tutte le cose.

G: Andavi fuori di testa dentro o fuori dal lavoro?

F: Fuori da lavoro, dentro diciamo che non sbottavo contro nessuno... uno perché mi dispiaceva visto che eravamo tutti sulla stessa barca, nel senso che come mi incazzavo io, si incazzavano anche gli altri, quindi non è neanche giusto incazzarsi con gli altri. Fuori, non

è giusto lo stesso, però magari con dell'alcol in corpo, a fine serata dove sei stanco, bastava una goccia che faceva traboccare il vaso e... c'è stata una sera dove mi sono incazzato con tutti, non potevo parlare con nessuno... era brutta serata ecco...

G: Era successo qualcosa in particolare a lavoro?

F: Era un accumulo di cose, cose che ti porti avanti da tanto tempo, tutti i contesti messi insieme e mi hanno portato ad esplodere. Poi mi sa che era stata un sera in cui avevo litigato con Paolo perché si era spento il frigo e aveva dato la colpa a me, Anas mi difendeva ma secondo lui dovevo essere stato io, non c'erano altri colpevoli, perché avevo il telefono in tasca... penso fosse quella sera lì perché era un periodaccio a lavoro. Ci sono stati parecchi alti e bassi con Paolo.

G: Vuoi raccontare qualcosa?

F: Nel preciso non mi ricordo molto però ci sono stati parecchi momenti in cui mi trattava di merda, cioè di merda. Aveva sto vizio di dire tutte le cose all'ultimo, e uno già lavora tutti il weekend, si fa dal martedì alla domenica a lavorare... lunedì giorno di chiusura e lui arrivava la domenica sera e diceva "guarda che domani siamo aperti", non è che ti chiedeva "domani siamo aperti, potresti venire a lavorare?" no, solo "domani siamo aperti". E tu magari ti eri organizzato per fare le poche cose che puoi fare in un lunedì noioso. Poi magari se eri un po' stanco e ti vedeva lento, faceva di tutto per farti pesare che stavi andando lento e non ti dava un mano, anche giustamente eh... sei il capo, ti fai già il culo... però se hai il tempo, o vedi che hai modo di farlo, una mano potevi anche darla... poi non potevi fermarti a parlare due minuti con un amico che magari veniva a mangiare la pizza perché boh... non saprei neanche dirti il perché... fa brutta figura da fuori. Una volta, collegandosi al fatto del frigo, la sera dopo ovviamente qualcosa era andato un po' a male. C'erano le burrate, che al martedì non sarebbero arrivate e allora lui le ha prese le ha controllate e mi fa: "queste te le tiro giù dalla busta paga" ok anche giusto... la cosa che mi ha dato fastidio è quando ha detto "queste le porti a casa, le porti a tua mamma e le dici la figura di merda che hai fatto" dio \*\*\*... lì ho detto dai... non gli ho risposto e ho lasciato le burrate lì fuori dalla pizzeria... come se lui non avesse mai sbagliato nella vita. Che poi ripeto, non si sa chi sia il colpevole, magari sono stato io però, è venuta la donna delle pulizie la mattina e può essere stata lei, può essere stato lui anche in qualche modo, però io avevo il telefono in tasca quella volta lì e lui è convinto che io appoggiandomi con il telefono abbia spento il frigo. Che poi io quella sera lì, giuro, mai passato di lì, sono stato tutto il tempo a farcire e infornare e quello era il frigo del post cottura.

G: Quindi in generale come valuteresti il tuo rapporto con il datore di lavoro?

F: Lavorativamente parlando mi sono trovato molto male, nel senso che lui ogni tanto ci provava a lasciarmi qualche giorno libero in più quando aveva capito che mi ero stancato di lavorare sempre, di non potermi mai prendere permessi o ferie. Quindi ogni tanto ci provava. Quindi lavorativamente parlando non mi sono trovato bene, male con i contratti, con i contributi, cose che da giovane non stai lì a guardare quindi non capisci effettivamente cosa hai perso. Però personalmente secondo me è una gran persona, si è fatto il culo, ha raggiunto ottimi risultati e ci ridevo e scherzavo fuori da lavoro. Mi rimane quel bivio lì tra rapporto personale e lavorativo.

G: Vuoi parlarmi delle forme contrattuali con le quali eri assunto?

F: Subito siamo partiti da una condizione misera, il primo mese ho lavorato per 700 euro e ogni mese aumentavo di 50 euro al mese... e insomma non è un cazzo... la sua scusa era "sei senza esperienza, io ti sto insegnando, sei un investimento e quindi ti devo pagare poco". Io stupido, da giovane, gli ho detto sì va bene. Pensandoci adesso, cazzo 700 euro al mese non ci fai niente, ma veramente niente. Quindi sì avevo un contratto di 4h e settimana e ne facevo 60

G: Era a chiamata?

F: Era un contratto... avevo venerdì e sabato sul contratto, dalle 19.00 alle 21.00 quindi quattro ore a settimana e poi se arrivava qualche controllo lui mi diceva "ti nascondi dietro", "gli dici che sei in prova" "che serviva una mano", in qualche modo ce la saremmo giostrata ti diceva. Sono andato avanti con questo contratto fino a giugno 2020, avevo iniziato a ottobre 2019 quindi mi sono fatto otto mesi con questo contrattino qua, avevo 130 euro in busta. Poi da giugno 2020 mi ha messo apprendistato e lì diciamo che le cose sono un po' cambiate perché comunque avevo 24 ore di apprendistato che quindi prendevo in busta ma avevo comunque un tot fuori busta... che son belli però allo stesso tempo valgono zero secondo me, perché li spendi però parlando di contributi e robe varie risultano zero. Poi più avanti mi sembra che gli ultimi 4 mesi, che comunque di apprendistato ho fatto tre anni, sempre aumentando di 50 euro al mese, gli ultimi quattro mesi, che ho fatto l'ultima stagione mi ha messo 40 ore. Penso di essere stato il primo lì dentro con 40 ore e quindi ecco lì prendevo tutto i busta e lì andava anche bene.

G: Prendevi una somma consona rispetto a quello che facevi?

F: Secondo me comunque no, perché facendo un calcolo di quello che prendevo, che era una cifra normale per un pizzaiolo, gli ultimi quattro mesi prendevo 2000 euro al mese, però comprendeva tredicesima, quattordicesima e tfr in busta, totale prendevo 2000 euro compresi questi che saranno stati... anche se facessi 2000 al mese diviso le ore che facevo mensilmente andavo sui 6 euro l'ora. 6/6.50 euro l'ora. Quindi per me è poco.

G: Comunque sei rimasto lì...

F: Sono rimasto lì sì perché vabbè ovviamente mi servivano i soldi. Inizialmente la mia idea era di finire l'apprendistato, quindi da giugno 2020 a giugno 2023 e basta, terminare il rapporto, prendermi la disoccupazione e la mia idea era di andare fuori dall'Italia. Poi mi sono trovato la morosa quindi ho deciso di restare, poi avevo deciso di mollare il lavoro e lui appunto mi ha fatto questa proposta dei 2000 euro e io mi sono fatto un po' intortare e ho accettato. E anche lì me l'ha messa un po' nel culo, perché potevo prendermi la disoccupazione e penso che sarei andato in pari con i soldi che avrei preso in quattro mesi di lavoro, però vabbè non è che me ne sono pentito troppo, ho fatto un'estate a lavorare che mi fa quasi onore piuttosto che andare a spendere soldi in giro. Mi faccio il culo, faccio questo sacrificio per poi godermi le vacanze dopo.

G: Che significato ha per te il mestiere del pizzaiolo?

F: Inizialmente è stato un lavoro che mi andava bene e basta. Poi quando impari inizia a piacerti, quando impari a muoverti e come fare le cose. Ha iniziato a piacermi di più quando mi sono messo in testa di uscire dall'Italia perché fuori è un lavoro molto ben visto, già in Italia è tanta roba, fuori sei come una banconota da due milioni che arriva. Lì ha iniziato ad

interessarmi, mi interessavo anche io a capire come gestire il forno, tutti i vari trucchi del mestiere che ci sono dietro...anche se porta sacrifici, tanta stanchezza, è difficile starci dietro. Se hai una passione vera e propria non ti pesa niente, io che sì mi piace ma non ho questa passione qua mi pensava parecchio, però l'ho fatto volentieri.

G: Visto che non te l'ho chiesto prima... qual'era il tuo ruolo all'interno della pizzeria?

F: Io ero il pizzaiolo, il secondo perché il primo era Paolo. Arrivavo lì alle nove, avevo le chiavi, andavo in laboratorio, prendevo l'impasto che faceva il capo la sera prima e facevo le palline. Questo era il lavoro che mi stava sul cazzo più di tutti, davvero una rottura di coglioni veramente esagerata. Stavo lì 3/4 ore al giorno a fare queste palline. Potevo metterci anche di meno, però io ho sta cosa che devo fare le cose in maniera maniacale quindi magari facevo 3/4 giri in più a pallina e ci mettevo di più. Ecco facevo le palline, pulivo il posto di lavoro e dopo andavo in pizzeria e facevo il servizio del pranzo, che era per lo più pranzi di lavoro, tutta gente in pausa pranzo cioè venivano a mangiarsi la pizza e basta, finisci il servizio e pulisci. Rientri poi la sera e lì parti con la preparazione più grande per la serata, quindi dalle 17.30 fino alle 18.30 sei lì a preparare un'oretta e a fare le ultime cose e dopo il servizio. Io mi occupavo di tirare e farcire le pizze e talvolta al forno, perché il capo andava a parlare con qualcuno, andava in giro per la pizzeria. Quindi tante volte mi trovavo anche da solo a tirare, farcire e infornare, a gestire tutto il reparto cottura e talvolta anche il fuori cottura, tutto insieme, soprattutto l'estate, c'era tanta roba da fare e la gente si staccava per fare altri ruoli.

G: Emotivamente come vivevi la giornata di lavoro?

F: Non bene, non mi piaceva come ambiente andare lì, quindi non è che mi motivavo tanto ad andare. Soprattutto d'estate, magari i tuoi amici sono in ferie o comunque vanno in piscina. Tornando al discorso di prima, io sono uno a cui piace stare in compagnia, con gli amici quindi non mi faceva piacere questa cosa, però ecco era proprio il contesto generale.... Il rapporto con il capo non mi piaceva, andare lì e lavorarci di fianco mi pesava, i colleghi sì ci andavo d'accordo però c'erano anche tante cose che mi davano fastidio... non è che andavo proprio volentieri.

G: Vuoi parlarmi un po' del rapporto che avevi con i colleghi?

F: Io in realtà non ho mai litigato con nessuno, ovviamente qualche battibecco c'è stato, sempre avuto un bel rapporto con tutti, sorrisi e scherzi con tutti. Ovviamente c'era qualcuno, come in tutti i contesti di lavoro, che facendo una cosa fa finta di farla quindi perde tempo e tu poi ti trovi a dover fare cose che altre persone non hanno fatto. Magari vai in merda durante il servizio, perché questa cosa non è stata fatta, non la trovi, una cosa che dovresti avere pronta e non te la trovi e quindi ti devi staccare, ma staccarsi da un posto comporta un effetto a catena e lì si crea casino... tutti sapevano chi era il colpevole però... però vabbè anche io mi dimenticavo qualcosa, erano cose che capitavano. Dici lo faccio dopo, ti scappa vai e non lo fai. Però ecco le colpe cadevano sempre su di me se mancava la roba o eravamo indietro, perché io dovevo gestire la linea e prima di partire con il servizio dovevo controllare che ci fosse tutto, sia sopra che sotto. Io ero il responsabile della cucina, questo me lo aveva detto. Non ho mai litigato con nessuno, però tante volte ero lì lì per incazzarmi perché cazzo ti fai un culo così e arrivi la sera e ti mancano le cose... ti girano i coglioni, vai in merda. C'è stata una sera, mi sono tagliato un dito, una delle ultime sere lì in pizzeria... ho fatto mezz'ora a

dire “servono i wurstel?”, l’ho ripetuto un tot di volte... è arrivata la Fiore cazzo e mi sono messo lì a tagliare, ero in merda totale e mi sono tranciato via un dito con il coltello, quello blu che era super affilato e... basta non sono più riuscito a lavorare e dopo mi sono fatto la pizza e sono andato via. Cazzo ho fatto mezz’ora a dire “servono i wurstel”, io non potevo staccarmi, perché eravamo veramente in un casino assurdo e servivano e niente mi sono tagliato via un dito.

G: E li come è andata con malattia e assicurazione?

F: Era domenica, quindi poi io ricominciavo a lavorare il mercoledì, quindi ho fatto quei giorni lì e il dito era... non era passato, però con un cerotto attutiva e non mi dava fastidio, però sì mi ero fatto un bello sbrego, un paio di giorni in più a casa me li sarei fatti volentieri.

G: E perché non li hai fatti?

F: Non li ho fatti perché se gli avessi chiesti così non me li avrebbe dati, mi avrebbe detto basta che ti metti un cerotto e lavori. Se avessi presentato la malattia si sarebbe incazzato conoscendolo. Diciamo che non mi sono mai azzardato a fare queste cose qua, malattie, permessi e robe varie perché so come era lui... era una cosa molto... non è come adesso in fabbrica che hai il foglio dove chiedi il permesso e te lo firmano senza problemi. Lì in pizzeria è una cosa molto più familiare, era un rapporto a voce, come stiamo parlando io e te adesso, non c’era da chiamare dottori per le malattie e robe varie, dici “guarda sto male” e basta. Non ne ho neanche mai avuto bisogno in realtà.

G: Invece il rapporto rispetto al personale di sala?

F: Generalmente la sala e la cucina dovrebbero comunicare... lì dentro non si comunicava. Però il capo voleva sempre avere tutto sotto controllo, sia della cucina che della sala. Tante volte si staccava anche dal lavoro in cucina per controllare in sala e lì ti mandava in merda. La maggior parte delle volte che si andava in merda era per colpa sua perché voleva avere il controllo su tutto e finiva per perdersi anche lui. Poi voleva prendere più gente possibile, quindi modificare i tavoli con la gente che mangia. Non era una cosa che a me piaceva tanto, la gente sta mangiando e tu vai lì e gli chiedi di spostarsi dal tavolo finché mangia oppure gli passi affianco con il tavolo. Non è una cosa che mi piacerebbe se fossi io seduto a mangiare. Però insomma, io con la sala comunicavo senza problemi, a parte qualche volta in cui si poteva fare meglio ovviamente, perché io sono come lui... che mi piace fare le cose fatte bene, non ossessionato come lui, però sì non ho mai avuto questi grandi camerieri esperti... non che io sia un professionista del lavoro, però mancava quel capo sala di autorità che sapeva bene come fare e come muoversi senza creare disagio all’interno della sala. Il capo si staccava e creava solo confusione perché quei camerieri che c’erano si erano organizzati tra di loro... lui doveva arrivare e scombinare tutto perché doveva far sedere due persone in e più. Molto... affamato di soldi, voleva sempre fare qualcosa in più rischiando poi di far mangiare male la gente. Tante volte sono uscite pizze brutte, perché di fretta, perché quello lì doveva mangiare in cinque minuti. A me ‘ste cose non sono mai piaciute.... Però andava lo stesso. Però ricadeva sulla pizzeria, in primis mentalmente ti mandava in crisi perché dovevi fare tutte le cose veloce.... Devi far passare avanti delle pizze e il tavolo scavalcato rischiava di incazzarsi. E tu ti trovi a dover fare i 10 minuti che dovevi fare 20 pizze, ti ritrovi a doverne fare 50, diventa un po’ un casino. In più vai in merda perché avevamo anche l’asporto e dovevi coordinare asporto, domicilio e tavoli, queste tre cose

insieme... quelli che ci rimettono di più sono sicuramente quelli a casa, le pizze in scatola. Io non so come faccia ancora a lavorare con le pizze a casa. Io da cliente una volta che arrivi in ritardo non le ordino più. In due mesi una volta mi sono arrivate 40 minuti in ritardo e la seconda 50. E il bello che a me mi conosce, ci ho lavorato affianco 4 anni, l'ho chiamato per dirgli del ritardo e mi fa "si abbiamo avuto problemi"... ceh... io so cosa vuol dire quando abbiamo avuto dei problemi, non mi prendi per il culo. Però lui se la gioca così, magari si inventa qualche scusa però fa così...

G: Il tuo rapporto con i clienti invece?

F: Per me ogni cliente era uguale, non mi cambiava niente che fosse Paolo Nicolato o lo chef stellato che è venuto o il vecchietto di turno, a me non cambiava niente, ero lì per lavorare e facevo le pizze in ugual modo per tutti. Cosa che ovviamente il capo non faceva, doveva fare le cose più perfette per chi era un po' più famoso tra virgolette. Poi io sono uno che visivamente non è che abbia chissà che voglia di vedere persone, anche se magari un po' ce l'ho, ma non sono così espressivo da dargli un bel benvenuto al cliente. Che è una cosa che mi ha sempre detto Paolo, che dovevo essere un po' più felice tra virgolette di vedere i clienti, non che li disprezzavo, avevo questa cosa qua tra virgolette di guardarli un po' male, ma non perché volessi... sono fatto io così. Quindi tante volte mi diceva non metterti lì, stai sul tuo banco, non girarti... comunque per me ognuno era uguale. Qualcuno mi stava un po' più sul cazzo perché magari urlava... era una pizzeria molto piccola quindi se c'era casino lo sentivi tutto ovunque, già in cucina c'è casino, se arriva il cliente che si mette a urlare dà fastidio. Io sto lavorando, tu per carità ti stai divertendo, però sempre nel rispetto... non solo per me ma anche per gli altri che mangiano può dar fastidio. Poi quelli che magari a fine serata arrivano alle otto a mangiare, stanno lì a parlare fino alle 23 e alle 23 ti chiedono 7/8 pizze d'asporto... quelle sono cose che non capisco, chiedile prima che ho già pulito e te le faccio, sono cose che ti fanno girare il cazzo... c'era chi avevo in odio dei clienti sicuramente... sicuramente c'era anche qualcuno che mi stava simpatico però in generale tutti uguali, non facevo distinzioni.

G: C'era anche la cucina a vista?

F: Sì c'era anche la cucina a vista, quindi ogni smorfia che facevi la vedevano tutti. Quindi dovevi stare molto attento, dovevi stare pulito in ordine, non potevi sbagliare una minima cosa che te la facevano notare. C'è stata una volta, una mia collega ha portato la ciotola per i cani ad un cliente ed è rientrata in cucina senza lavarsi le mani e giustamente la cliente l'ha fatto notare... ceh... uno si deve lavare le mani... però normalmente in una cucina non a vista non sarebbe successo niente e non ci sarebbe stata questa recensione. Però sì dovevi stare attento a qualsiasi cosa, perché si vedeva tutto.

G: Quali vantaggi ottenevi da queste condizioni di lavoro?

F: Magari li trovi economicamente, perché lavori il weekend e la gente spende nel weekend quindi magari risparmiavi quei 30/40 euro il venerdì e 30/40 euro il sabato... quindi magari c'è quel vantaggio lì. Per il resto non c'è vantaggio.

G: Criticità?

F: Eh io finivo alle 23 e alle 9 riattaccavo, ma non riuscivo a dormire perché ero iperattivo, avevo voglia di fare e non andavo a casa e anche se andavo a casa stavo sveglio quelle 2/3



ore, fino alle due o tre. Se invece avessi lavorato solo la sera sarei uscito volentieri, non mi facevo problemi ad andare a letto tardi... invece ero sempre tutto tirato perché volevo dormire il più possibile ma allo stesso tempo fare più cose possibili, quindi questa era la cosa più difficile da gestire.

G: Si sono aperte nuove opportunità per te con questo lavoro e queste esperienze?

F: Al momento ancora no, ho chiuso con quella pizzeria e non ne ho più voluto sapere. Bellissima esperienza ma anche tanto negativa per tutto quello che ho detto prima. Quindi non ne ho più voluto sapere in generale, ameno che non fossi uscito dall'Italia che è un lavoro che trovo ovunque e mi avrebbe aiutato a partire bene in un contesto nuovo. Tra poco in realtà ho un colloquio con un'altra pizzeria e vediamo, non sono in cerca di un secondo lavoro, però con le giuste condizioni ci posso pensare, perché è un lavoro che non dico che mi manca, però mi piaceva fare.

G: Invece ti sembra di aver acquisito skills più trasversali che puoi portare in altri lavori?

F: Beh lavorare sotto stress sicuramente, eravamo sempre sotto stress, non c'era mai un giorno... a parte vabbè forse è capitato in inverno qualche sera un po' molla, però eri sempre sotto stress, di fretta, dovevi fare tante cose in poco tempo... devi imparare a gestirlo perché se no... impari a lavorare in gruppo, in spazi stretti, con attrezzi pericolosi come coltelli e affettatrice...

G: Sei riuscito a trasportarle anche in altri contesti di lavoro?

F: L'unica cosa che sento adesso che lavoro otto ore è che non arrivo mai a casa stanco, perché sono abituato a lavorare di più, quindi lavorare otto ore non mi pesa... in generale mi sento meno stanco, poi è un lavoro totalmente diverso... però questo vale tanto, sono tranquillissimo tutta la settimana, poi se c'è da fare il sabato mattina non ho problemi... devo ancora tornare a casa con il mal di schiena dopo sei mesi che lavoro lì... in pizzeria tutte le sere ero morto.

G: Vuoi aggiungere qualcosa?

F: Se vuoi fare un lavoro del genere devi farlo consapevole di tutto quello che c'è dietro, non pensare che sia un lavoro come gli altri.

## INTERVISTA A MADDALENA

G: Parlami un po' di te

M: Sono Maddalena, studentessa di psicologia e ho lavorato tre mesi in un'osteria di lusso, una delle più antiche di Padova, da ottobre 2023 a gennaio 2024.

G: Come hai trovato questo lavoro?

M: Avevo bisogno di un lavoro e quindi non volevo più fare la babysitter e ho girato per Padova per cercare... semplicemente entravo dove c'erano i cartelli "cerca cameriera" e sono entrata lì una mattina con il curriculum e mi hanno richiamato loro per fare delle prove, quindi ho fatto la prova e mi hanno assunto. Una settimana di prova... pagata.

G: Avevi già esperienza?

M: Zero esperienza

G: Quali erano le condizioni di lavoro con le quali lavoravi?

M: Avevo un contratto a chiamata in cui ero pagata totalmetnte in bianco, quindi non c'erano ore in nero... orari erano... avevo dato disponibilità per tre servizi a settimana in realtà, poi alla fine ne facevo minimo quattro/cinque a settimana. Di cui molto spesso tre al weekend, che in teoria avevano detto che doveva essere gestito meglio con gli altri camerieri.

G: Come vivevi questa cosa?

M: In realtà la accettavo abbastanza perché comunque sapevo che mi pagavano tutto in bianco quindi era abbastanza ok... poi si ha iniziato a disturbarmi il fatto che vedevo delle differenze nel trattamento dei camerieri, nel senso che io magari non mi facevo troppo avanti con le richieste... anche perché i turni erano gestiti non dai titolari, ma da una coordinatrice che in realtà era alla pari nostra solo che era stata delegata a questo. Quindi all'inizio magari c'era la possibilità di fare delle richieste sulla turnistica e poi dopo un po' quando ci sono stati dei malesseri c'è stato un po' di fascismo in questo, nel senso che hanno deciso di mettere quelli che non dicevano mai di no sempre nel weekend e quelli che erano un po' i privilegiati no.

G: Puoi raccontare che tipo di malessere?

M: Beh c'era questo cameriere che tipo andava in vacanza con i titolari e lui non si faceva nessun weekend e si faceva sempre i turni che voleva lui ed era sempre il primo messo in turno e tutti gli altri venivano dopo di conseguenza... alcuni avevano dei turni fissi e niente... semplicemente non c'era molta equità in questo... poi alcuni cercavamo di aiutarci, anche tra di noi.

G: Quindi il malessere è nato da questo personaggio?

M: Sì e dal fatto che non c'era una vera regolamentazione di questa situazione qui, ma era semplicemente "gestitevi, a noi non interessa niente", però sappiamo che ci sono queste piccole regole che non sono scritte che sono: "lui ha la priorità, fa quello che vuole perché lui il sabato e il venerdì sera deve andare in discoteca quindi arrangiatevi con lui" e quindi

hanno fatto nascere proprio dei malesseri tra di noi di cui loro non si sono assolutamente interessati. È andata avanti così finché non mi hanno licenziata quindi non ho più saputo come sia andata a finire, però sì, c'erano malumori tra di noi e continui piccoli litigi per questo.

G: Come mai ti hanno licenziata?

M: Non ne ho idea... cioè è successo che abbiamo chiuso il 24 di dicembre e poi c'erano tipo 7 giorni di pausa e in quel frangente lì mi hanno mandato un messaggio con scritto "guarda che perché non sei stata..." delle motivazioni un po' a caso... "ci sono stati dei cambi turni improvvisi..." uno di questi cambi turni era dovuto al fatto che io stavo esercitando il mio potere con il mio contratto a chiamata, cioè io due ore prima di andare a lavoro con il contratto a chiamata ho la possibilità di disdire il turno. Stavo malissimo, ero ancora a Bassano e dovevo tornare a Padova e ho detto non ce la faccio, e quindi loro si sono appesi a questa cosa e poi ad alcuni piccoli errori che avevo fatto... senza specificare che errori, semplicemente così. Che poi alla fine secondo me è stato perché loro quando mi hanno assunto non sono stati sinceri ma stavano tenendo il posto ad un altro ragazzo che in realtà a settembre era stato in Erasmus e tornava a gennaio quando io sono stata licenziata. Infatti poi lui è tornato e io non c'ero più. Ceh io il diritto, ce l'avevo per fare questa cosa qua e l'ho esercitato una volta e quella volta lì se la sono segnata... ma ti giuro stavo sboccando nel vater io e quindi ho dovuto scrivere.

G: A te cosa ha causato il licenziamento?

M: A livello personale ero anche contenta perché comunque era un ambiente di lavoro un po' tossico, ceh comunque sapevo... ceh io ho un'altra laurea in scienze della formazione quindi sapevo che avevo un po' le spalle coperte se avessi voluto cercarmi un lavoro migliore, anche nelle mie corde avrei potuto. Poi ecco sono rimasta senza stipendio e non si è mai capito cosa ne è stato del licenziamento perché non c'è mai stato un vero e proprio licenziamento, quindi semplicemente loro hanno fatto scadere il contratto e poi mi hanno dato il tfr di tipo 110 euro per tre mesi di lavoro l'altro giorno... ma non so neanche se posso chiedere disoccupazione...

G: Vuoi approfondire il rapporto che avevi con i datori di lavoro?

M: Beh c'è stata una volta in cui ... beh io secondo me non stavo troppo simpatica alla titolare perché erano questi due ricchissimi, avevano dei prezzi allucinanti in listino e tutti i giorni facevamo full, dal lunedì alla domenica, a pranzo e a cena, sempre. Quindi semplicemente c'era una routine da seguire per la chiusura, e io un giorno ho fatto chiusura come spesso facevo e ho lasciato una bottiglia d'olio in un posto dove non doveva stare, però comunque nel suo scaffale ma un po' sporgente... la mattina dopo la titolare è andata per prendere dei vassoi e ha rotto questa bottiglia d'olio ed è venuto su un putiferio. Ha iniziato a dirmi che dovevo ripagarla... poi c'erano tante regole inutili tipo che non potevamo neanche mangiare quello che sbagliano i cuochi, non esisteva che ci fermassimo in cucina per più di due minuti. Poi loro si sbronzavano spesso durante il turno e si mettevano ad aiutare da sbronzati ed era più difficoltoso ancora lavorare. Lei secondo me aveva dei problemi psicologici, un po' isterica, poi diventava super mamma e poi ad un certo punto ti riempiva di parole pesantemente. Suo marito invece era più tranquillo, molto freddo, anche abbastanza professionale se non fosse che durante il turno ci chiedeva di versargli i bicchieri... se

c'erano clienti particolari non si capiva bene cosa dovessimo fare... "fai pagare meno questo... fai pagare meno lui... fai pagare di più..." c'erano dei favori che si facevano ad alcuni ed ad alcuni no di cui non eravamo bene a consocenza e poi ci prendevamo parole perché magari interpretavamo male certe cose o non capivamo. Tipo c'era da fare il conto ad una coppia che magari erano loro amici e noi non sapevamo cosa fare... ceh arrangiatevi voi se volete fare dei favori. Oppure sono stati fatti dei favori perché già erano stati fatti ad altre persone e poi ci è stato detto "no non potete". C'era tutta questa ambiguità in cui non si capiva bene però poi la colpa era nostra.

G: Invece con i clienti?

M: Con i clienti andava... io stavo abbastanza simpatica ai clienti. Poi c'erano tanti clienti diversi con gli stranieri, essendo molto turistica però aveva anche molti clienti fissi. Con i turisti si sapeva che ci si poteva comportare più liberamente perché c'era meno attenzione con loro e poi con quelli fissi che magari spendevano tanto anche nel vino si doveva dare un'attenzione diversa... con i turisti mi trovavo molto bene... c'era anche tanta maleducazione comunque però il servizio era semi-formale, non è che dovessimo essere troppo formali, però alcune accortezze c'erano, bisognava averle. Poi ci sono stati alcuni clienti maleducati e vabbè che fa tutto parte dell'esperienza della ristorazione. Poi come donna qualcosa c'è stato... c'è stato un'occasione in cui c'erano questi tre uomini di tipo cinquantanni e proprio si comportavano con me come se fossi la servetta di turno, poi ci provavano un po'... "ci consigli qualche posto e poi vieni con noi?" ceh capito, battutine... e lì io semplicemente me la sono cavata con i miei colleghi maschi, ho detto "io non riesco a gestirla questa situazione, mi mette troppo a disagio, fatelo voi" senza però andare a dire niente ai titolari. E poi un'altra situazione in cui io avevo sbagliato delle grappe e mi è stato urlato dall'altra parte della sala, in quattro uomini di cinquant'anni che hanno urlato "no, no cosa stai facendo?" e tutta la sala si è girata e io semplicemente ho cambiato le grappe, sono andata lì e gli ho detto "ragazzi, non c'è problema, io ve le rifaccio le grappe anche se lo chiedete con tranquillità". Loro sono usciti e hanno fatto una recensione di merda al posto quando avevano preso di tutto, mangiato tutto, pulito i piatti e si erano pure scusati con me... quindi vabbè... questo è stato per tre mesi, comunque ok rispetto ad altre situazioni che ho sentito.

G: Con i titolari hai mai parlato di questi episodi?

M: No no, non si interessavano, erano veramente sempre sbronzi davanti al banco, soprattutto nel weekend. Magari ci dicevano versami questo e noi eravamo in merda più completa, oppure, prendici un altro vino... cerca quel vino lì che vogliamo questo... non ci hanno mai chiesto niente di come ci stavamo trovando noi, o con i clienti... al massimo ne parlavamo noi nei camerini ma come aneddoti e basta.

G: Invece il tuo rapporto con i colelghi?

M: Beh con alcuni bene, nel senso che empatizzavamo molto sulla situazione dei titolari. Un altro, questo qui che non ho mai capito se fosse nipote o boh semplicemente un ragazzo che era molto affabile e leccava il culo ai titolari... se lo sono portati in vacanza ad Istanbul a trovare l'altro cameriere che stava là in Erasmus... che era quello che doveva tornare dopo di me.. ceh capito c'era tutto un po'... sotterfugi, robe. Che poi anche loro facevano le stesse

cose nostre, però magari si sentivano ad un livello più alto quindi “tu fai questo, fai quello fatto così”, si comportavano quasi da titolari quando i titolari non c’erano. Erano quelli che faveano meno, la loro pausa cicca era ogni mezz’ora tranquillamente.

G: Voi come reagivate a questi comportamenti?

M: Nessuno li ha mai esplicitati, io cercavo di parlare ed essere il più sincera possibile con tutti, quindi quando è arrivata una ragazza in prova e lei mi ha espresso un po’ questo disagio, io le ho detto “sì hai ragione, non viene trattato come gli altri..” quindi ho alimettato un po’ di odio verso questo tipo qui però con gli altri era tutto nel silenzio, si accettava e si cercava di esserci amico. Poi tra colleghi ci volevamo bene in realtà... ci davamo una mano, con i turni, i festivi, le festività ecc, poi sì anche in servizio, soprattutto quando i capi non c’erano... quando c’erano i capi ogniuno faceva di più il suo... ceh se uno arrivava in servizio triste e si vedeva che era triste gli si diceva “fai le cose tranquillamente non c’è problema” se invece c’erano i titolari dovevi dimostrare che comunque fai il tuo lavoro per il lavoro, che non ci sono legami tra colleghi. Cambiava totalmente la dinamica quando c’erano loro.

G: Invece il rapporto con il personale da cucina?

M: Io li amavo, tantissimo, li amavo. Non vedevo l’ora di andare in cucina. Poi loro ricevevano delle regole specifiche da parte dei titolari e poi facevamo tutti questi sotterfugi... a loro piaceva farci da mangiare, qualche piatto in più... ma serenamente... perché i titolari veramente prendevano i milioni... quindi zero problemi... per un piatto in più non andavano di sicuro in banca rotta. Quindi ci lasciavano i piatti lì... stra amici eravamo con loro. E poi ho saputo che i titolari andavano a chiedere di me e di quelli in prova a quelli in cucina e quindi c’era sempre questa segretezza “ma tu cosa pensi di lei..” come se non potesse venire a chiederlo direttamente a me, o se non potesse vederlo e dirmi le cose in faccia capito... sempre tutto questo... boh bisogna stare zitti, non dirglielo, infatti lui me l’ha detto... tipo era il capo cuoco quando non c’era lo chef, era bengalese e io spesso mi fermavo a parlare con loro per sapere da dove venivano, da quanto erano qua, i loro bambini, la loro famiglia, cosa farai dopo... e quindi si era un po’ instaurato questo rapporto di amicizia e loro mi volevano bene quindi hanno sempre parlato bene di me... però sempre questa segretezza “non dirlo a Monica, la titolare, che ho fatto questo...”. Loro tipo non potevano manco avere l’acqua in cucina, le bottiglie, dovevano bere dal rubinetto e noi gli portavamo il caffè se loro ce lo chiedevano quando non c’erano i titolari, però di nascosto, tutto di nascosto... il caffè, l’acqua, una fanta ogni tanto... ceh cosa ti costa un caffè Madonna...

G: Va bene, c’è qualcosa che vorresti aggiungere?

M: Vorrei dire che comunque, avevamo le mance in comune... prendavamo tante mance e ce le davano a fine mese. Dal punto di vista dello stipendio comunque erano onesti... solo poca chiarezza nel modo di comportarsi, tutti quanti, cioè bisognava interpretare qualsiasi cosa, non si sapeva mai... dipendeva tutto dall’umore dei titolari come ti andava la giornata. Poi si lavorava come pazzi, correavamo, sempre sempre.

G: Vuoi parlare un po’ dello stress?

M: Eravamo sempre osservati molto, comunque sì si sbronzavano però all'inizio della sbronza, quando erano ancora sobri, avevamo gli occhi addosso, sempre. Anche dopo un mese di lavoro, in cui io ero palesemente in grado di fare il mio lavoro, e anche apprezzata dai clienti, mi si dicevano cose tipo "no ma non devi portare così il piatto perché se no... devi portare prima il formaggio..." sottigliezze che sembravano essere dette per rompere i coglioni piuttosto che per insegnare veramente. Quindi bisognava sempre trovare qualcosa... non c'era mai la battuta, non era un posto di lavoro rilassato. Comunque correvamo tantissimo e poi i weekend che facevamo il doppio turno, spesso trovavamo i clienti che non se ne andavano alla fine del primo turno, quindi entravano tutti i clienti del turno dopo, che stavano tutti fuori, entravano tutti alle 21.30 e noi avevamo tutti i bicchieri ancora da lavare... perché c'era una sola lavastoviglie piccolissima, asciugavamo a mano... un sacco di cose che venivano fatte a mano, che portavano via un sacco di tempo e noi non eravamo abbastanza per gestire tutto quanto... soprattutto il weekend... poi erano sempre contenti del fatturato. (ride)

G: Tu come vivevi questi momenti?

M: Io ero lì nel momento... mi stancavo molto, ero molto stressata perché sono quei momenti lì che creano tensioni tra i camerieri. Perché magari manca la parola in quel momento, perché non c'è proprio il tempo e quindi.. "fai questo!" "ti avevo detto di fare questo!", magari non avevo capito perché stavo facendo qualcos'altro e quindi... però sempre se c'era un po' di maleducazione, poi tra di noi eravamo super attenti a scusarci.

## INTERVISTA A MICHELA

M: Vivo a Treviso, ho 25 anni e lavoro come psicologa. Ho fatto la triennale in Abruzzo e la magistrale a Padova. Durante gli anni dell'università ho sempre lavorato nel campo della ristorazione. In triennale in una gelateria, mentre in magistrale ho lavorato come cameriera e poi come aiuto cuoco, tutto questo per mantenermi gli studi fino a che poi non ho concluso.

G: Come hai iniziato a lavorare nella ristorazione?

M: Io vengo dal Lazio, il primo lavoro nella ristorazione l'ho fatto a casa mia, sempre in una gelateria a 17 anni. Perché avevamo problemi economici e quindi avevo bisogno di fare qualcosa e c'era questa gelateria vicino casa che cercava personale, quindi visto che conoscevano i miei genitori e tutto, ho iniziato a lavorare lì nei weekend. Facevo la quarta superiore.

G: Eri assunta a contratto oppure in nero?

M: Lì all'inizio avevo i voucher, quindi mi pagavano in voucher. Poi dopo li hanno tolti e io avevo un contratto... nel contratto c'era scritto che lavoravo due weekend al mese. In realtà io ho iniziato lavorando tutti i weekend quindi i venerdì, sabato e domenica. Poi ho iniziato a lavorare tutti i giorni... quindi lavoravo dalle sei fino alle due notte perché era una gelateria bar... iniziavi a fare i gelati poi se la gente ordinava altro c'era tutta la parte dei cocktail, sparcchiare i tavoli e altro...

G: Hai detto che hai iniziato con un contratto da due weekend al mese e sei arrivata a lavorare tutti i giorni... come ci sei arrivata?

M: Ci sono arrivata che... mi avevano chiesto due weekend al mese e io avevo detto di sì anche perché studiavo. Poi avevano sempre bisogno quindi si è passati a tutti i weekend... poi piano piano mi chiamavano per qualsiasi urgenza. Mi dicevano "oggi c'è troppa gente", "Michi puoi attaccare alle sei?", "Michi puoi attaccare alle sette?", fino a che poi, da un favore che mi chiedevano è diventata la routine. Quindi io lavoravo dal lunedì alla domenica tutti i giorni con lo stesso orario... questa cosa me la vivevo molto male, perché comunque ero una studentessa quindi per me era veramente pesante anche andare a scuola il giorno dopo e stare dietro lo studio e tutto, ma anche perché i miei genitori... per loro è "hai preso questo impegno e lo porti a termine". Quindi io la vivevo male perché in realtà volevo tirarmi indietro, o almeno cercare di rispettare quelli che erano i patti.

G: Ci sei riuscita in qualche modo?

M: No, ho fatto tutto il quarto e tutto il quinto. Poi l'estate della quinta superiore sono stata veramente male, avevo perso tantissimo peso e non riuscivo a star dietro a tutto. Quindi ho deciso io da sola di lasciare, ho iniziato ad inventare scuse fino a che non sono proprio sparita e non mi sono fatta più sentire, non rispondevo al telefono e di qua e di là... il contratto finiva a ottobre quindi ho fatto così tutto settembre.

G: Poi cosa è successo?

M: Loro se la sono molto molto presa, nonostante io nel mezzo del lavoro provavo delle volte a parlare "guarda che sto facendo troppe cose", "non riesco a stare dietro alle cose",

avevo la maturità e non mi avevano neanche dato i giorni per la maturità e questa cosa io l'avevo presa malissimo... mi sentivo davvero trattata male e non rispettata, quindi alla fine, quando sono andata via un po' ho pensato "vabbè, se lo potevano aspettare" un po' ci sono rimasta male perché poi hanno smesso di parlarmi... e mi hanno fatto un po' pubblicità negativa. Io però ancora oggi vado in quel posto, perché vivo giù in un paesino, quindi questo posto è uno dei posti di ritrovo, però non mi guardano in faccia... poi la cosa brutta è che venivo pagata 20 euro a giornata, mi vergogno anche a dirlo e lavoravo dalle 5.30/6 fino a veramente alle due, con tanto di pulizia bagno, pulizia cucina quindi un bello sfruttamento... poi la domenica mi davano 35 perché era domenica, ma veramente se fai il conto delle ore prendevo pochissimo.

G: E sul lato economico hai mai provato a contrattare o era anche questa una cosa che dovevi accettare?

M: Allora qui c'è un grande problema, perché io vivo in una zona in cui la camorra ha in mano tutto, quindi si lavora in nero e molte volte si lavora in nero e non si viene pagati... quindi c'è questa cosa per cui se tu hai un posto di lavoro devi stare zitto perché è già tanto che hai un posto di lavoro... soprattutto se sei una ragazzina che va ancora a scuola e tutto. Quindi c'è un po' questo clima del terrore dove nessuno deve parlare e nessuno deve dire nulla, quindi i miei genitori mi hanno fatto tanta pressione su questo "devi stare zitta..., stavo facendo esperienza..., non ero brava..., loro mi stavano dando la possibilità di imparare...", quindi avevo i miei genitori che mi dicevano "stai zitta", ma io dentro di me sentivo che non era giusto e quindi molte volte, anche perché sono stata abbastanza ribelle da giovane, io facevo dei commenti ai titolari, alle titolari perché erano donne, dove dicevo "vabbè ma questo è sfruttamento", "io piuttosto che venire qua per 20 euro me ne sto a casa e non faccio nulla", però loro mi ignoravano completamente su questa cosa.

G: E' stato un posto che è riuscito ad insegnarti qualcosa a livello lavorativo?

M: Sì mi ha insegnato tanto, mi ricordo che all'inizio avevo paura a portare il vassoio, far cadere le cose... mi hanno insegnato come portare i calici sul vassoio, come fare il gelato quando c'era da fare il gelato... quindi a livello lavorativo mi ha insegnato tanto, anzi è stata un'esperienza che poi mi ha permesso di essere assunta in altri posti, perché ero una ragazza giovane ma avevo già tanta esperienza sia come gelataia ma anche come cameriera, a portare i vassoi e tutto... anche come pulire un bagno. (ride)

G: Vuoi parlarmi un po' della tua esperienza successiva?

M: Vabbè questa è più semplice... ho iniziato in due posti, mi alternavo in gelateria dove facevo poche ore e alcune domeniche andavo a fare le colazioni in alcuni bar, quindi facevo la cameriera che portava la colazione. Anche lì avevo un contratto a chiamata, ma non mi pagavano tutte... non mi pagavano con un contratto tutto, mi mettevano che avevo lavorato 5 ore al mese mentre magari ne lavoravo 24, perché i titolari erano gli stessi, sia della gelateria che del bar, però i posti erano separati, non era un posto unico.

G: In questo posto come ti sei trovata con i titolari?

M: in realtà bene... erano molto tranquilli e comunque venivo pagata di più perché venivo pagata sette euro l'ora che a me sembrava un cosa... o forse sei euro e cinquanta, ma per me era una cosa assurda perché ero abituata ad essere pagata 20 euro, quindi comunque ero



tranquilla. Mi sono trovata bene poi ho interrotto perché ho finito gli studi lì però il rapporto diciamo è rimasto.

G: Invece l'ultima esperienza che hai avuto?

M: L'ultima esperienza in magistrale, dove ho iniziato a lavorare in un posto tutti i weekend... come cameriera, con contratto a chiamata. Che in realtà il mio contratto comprendeva due weeked al mese quando in realtà li facevo tutti e quattro. Solo che anche lì è diventato poi che da tutti i weekend io lavoravo tutti i giorni... perché mi chiamavano con scuse perché c'era sembrò bisogno... "ora c'è una laurea", un compleanno, un evento in piazza quindi ci sarà gente... quindi ho iniziato veramente a fare tutti i giorni e a orari assurdi... attaccavo alle undici, staccavo alle cinque, alle sei riprendevo e alle tre di notte staccavo. In tutto questo sudavo, quindi ero esaurita... però mi pagavano bene perché mi pagavano nove euro l'ora, quindi comunque riuscivo a prendere i soldi di cui avevo bisogno. Però non riuscivo mai a dire di no... cioè se dicevo di no perché avevo un impegno per loro era catastrofe, perché "noi contiamo su di te". Lì mi sentivo sempre costretta ad andare nonostante con il contratto a chiamata io posso anche non rispondere alla chiamata.

G: Ed eri assunta con il ruolo di cameriera?

M: Non mi ricordo il contratto però dagli accordi sì.

G: E come sei finita in cucina?

M: (*ride*) Perché ad agosto di quell'anno i titolari del locale, è una società però, il titolare è un alcolizzato. Quindi ad agosto ha cominciato a dare un sacco di problemi perché veniva a lavoro ubriaco, buttava le cose per terra, lanciava bottiglie, creava sempre casino... e quindi l'altra socia del posto gli ha detto " senti stai a casa, perché vieni qua crei solo casino e noi non riusciamo più a lavorare con te in queste condizioni" e quindi diciamo lui si è preso un mese di riposo... ma in cucina non c'era nessuno e ogni persona che andava in cucina aveva difficoltà con il cuoco... quindi ad una certa ho iniziato a dare una mano io visto che si è visto che c'era un grandissimo feeling tra me e il cuoco e quindi piano piano ho iniziato a fare formazione e sono passata in cucina. Però quell'agosto sono passata in cucina solo momentaneamente perché poi io mi sono licenziata... nel senso che a settembre mi scadeva il contratto e io ho smesso di andare, mi sono messa in malattia dopo agosto e poi tutto agosto li ho paccati.

G. Non ti sei fatta sentire come nel primo caso?

M: Sì (*sorriso imbarazzato*) questo è il mio modo di fuggire anche dalle storie amorose (*ride*). Sì più che altro non riuscivo a dire di no, ogni volta mi facevano sentire veramente in colpa, loro poi sono delle persone molto manipolative e io ero arrivata... diciamo che non ce la facevo più, avevo fatto un anno così e per me era veramente... avevo guadagnato quello che mi serviva anche per star ferma un po' di mesi e quindi ho detto "vaffanculo, ciao", poi loro... è successo che io mi sono licenziata e sono tornata a casa mia e per un anno io non ho lavorato... forse l'unico anno della mia vita dove non ho lavorato. Sono risalita a Padova ad agosto dell'anno scorso e loro mi hanno richiamato. Mi hanno visto che passeggiavo in piazza delle Erbe e mi hanno detto "se vuoi Michela vieni a parlare perché abbiamo una proposta" cosa che io non mi aspettavo perché li avevo lasciati veramente in malo modo, però loro mi hanno detto "guarda noi abbiamo bisogno di una persona, in più ti conosciamo,

sappiamo come lavori e tutto, quindi se vuoi noi ti proponiamo di venire in cucina, scegli tu quanto vuoi essere pagata e i giorni in cui lavori e noi ti facciamo un contratto.” Quindi io ho scelto di andare come aiuto cuoco, perché non volevo più fare la cameriera. Gli orari da aiuto cuoco erano diversi perché attaccavo alle 9.30 per la preparazione, però staccavo alle due... alle due chiudevo la cucina, pulivo e alle tre staccavo, poi riiniziavo il servizio alle sette, poi alle dieci la cucina era chiusa e quindi per mezzanotte poi ero a casa. Avevo dato disponibilità anche qui di fare due giorni infrasettimanali i pranzi, e poi sabato e domenica sia a pranzo che a cena. Il problema è che questi patti sono durati una settimana, perché poi da lì hanno iniziato a chiedermi di andare più giorni a settimana, anche il venerdì, finché non potevo più dire di no.

G: Un'altra volta...

M: Un'altra volta... e quindi a ottobre ho avuto dei problemi medici, dovevo andare in ospedale tante volte. Loro mi facevano vivere questa cosa come un... che vai in ospedale, quindi non lavori e quindi ci lasci nella merda e un giorno il titolare ha fatto una riunione, dove mi ha sferzato davanti a tutti dicendo che io non mi stavo comportando bene nei confronti degli altri, che comunque era un periodo in cui c'erano molti clienti e io non stavo sempre dietro a lavoro. Lì io mi sono alzata e ho detto “va bene io mi licenzio”. Solo che ho fatto... in realtà potevo fare un licenziamento e tutto in realtà semplicemente ho fatto una lettera di dimissioni con il commercialista e quindi ho lasciato lì, ciao.

G: Secondo te i tuoi colleghi erano d'accordo con i titolari?

M: No, io ero incazzata perché... io adoravo e adoro i miei ex colleghi, erano persone con le quali dividevamo lo stesso pensiero. Dopo lavoro quando si finiva si parlava delle stesse cose che erano condivise, però a differenza mia erano persone che avevano veramente bisogno di quel lavoro e quindi molte volte loro non dicevano le cose per paura di perdere il posto, mentre a me questo non mi è mai interessato. Magari avevo bisogno dei soldi, però amen, l'importante è che io venga rispettata. E quindi loro non erano d'accordo... anche dopo mi sono confrontata con loro, però in quel momento non hanno detto nulla.

G: Loro erano italiani e studenti come te?

M: Il cuoco è greco, è venuto in Italia che lui non ha studiato ne nulla e quindi ha iniziato a lavorare come cuoco e poi tutta la sua vita è andata avanti così. Poi c'erano le due ragazze che una è una ragazza che non ha studiato, ha iniziato a lavorare nella ristorazione poi lì dentro ha fatto un pochino carriera ed è diventata diciamo manager di sala. E l'altra è una signora straniera, è venuta in Italia ed ha iniziato a lavorare nella ristorazione. Questi erano i tre componenti principali, poi il sabato e la domenica c'erano dei ragazzi che davano una mano.

G: Siccome eravate tutti sulla stessa barca... c'erano dei modi che avevate tra di voi per darvi una mano?

M: Sì, aiuto tantissimo... ad esempio a livello proprio pratico, io finivo in cucina e potevo andarmene benissimo perché una volta pulita la cucina tu te ne vai però io rimanevo perché vedevo la mia collega che stava finendo di fare i bicchieri e dicevo vabbè anticipo, faccio anche il bagno così tu ce l'hai fatto, anche se diciamo non era mia mansione perché io ero in cucina. Oppure, dei giorni in cui i mi svegliavo più tardi allora mi aiutava lei in cucina, la

preparazione e poi sapeva che la sera io le davo una mano. C'era comunque tantissimo questa cosa di aspettarsi e non "ho finito il turno e me ne vado". Se anche l'altro ha tanto lavoro dietro e io posso dare una mano per finire entrambi presto, ci aiutiamo. Ma infatti io ho vissuto quell'ambiente proprio come una famiglia, sia prima, che dopo. Nonostante gli orari pesanti e l'ambiente, perché l'ambiente era veramente pesante... perché era pesante, perché c'era questo titolare che era alcolizzato.

G: Vi trattava male?

M: Eh si (ride), dipendeva ovviamente da quanto beveva. Però era sempre... a parte molto spinto, cioè faceva delle battute che urtavano, però te le facevi un po' scivolare addosso. Alcune volte poi diventava proprio lui aggressivo... un ferragosto io ho abbandonato il servizio perché avevo preparato i piatti in cucina del primo, lui ha preso questi piatti e ha chiamato la ragazza per portarli fuori. La ragazza non è arrivata subito e appena arrivata lui ha preso i piatti e ce li ha lanciati addosso. E ha detto tipo "vaffanculo... no porcoddio dovevi arrivare prima" una cosa del genere, "ora la pasta è fredda e devo rifarla" e invece di rifarla ce l'ha buttata addosso ed è caduta tutta per terra e ci ha fatto perdere tempo a pulire per buttare il primo, che ovviamente si era raffreddato ma si poteva rifare... quindi c'erano questi modi che a lungo andare diventavano pesanti. Che ne so, io andavo a fare preparazione in cucina e mentre tagliavo le patate lui era lì che si guardava i video porno vicino a me e mi diceva "o ma guarda", poi io vabbè lo prendevo a ridere ma non sono cose normali... lui era tanto tanto arrogante... tanto che quando mi sono licenziata, lui... io detto "mi licenzio", lui mi fa "togliti dal cazzo e vaffanculo perché di te sicuramente non abbiamo bisogno" e poi se ne è andato su bestemmiano. Ora se io mi avvicino al locale esce la mia collega e mi fa "Michela allontanati, perché se esce lui ubiraco non si sa la sua rezione"... no no una gabbia di matti.

G: Lì ti sei licenziata poi giusto?

M: Lì mi sono licenziata per questo motivo...

G: Per il titolare?

M: Sì per il titolare ma anche... un po' era che io ero tornata e non volevo rimettermi da sola nella situazione che avevo mollato l'anno prima... primo, secondo già vedevo che le cose non andavano, passato un mese e mezzo e non volevo rivivere tutto quindi ciao... ma proprio a livello relazionale con lui, perché era peggiorato rispetto a prima. Però ero dispiaciuta perché comunque per me loro, tutti, anche il titolare... per me erano la mia famiglia, perché poi quando sei nel mondo della ristorazione, le persone con cui lavori diventano il tuo tutto. Perché tu sei sempre là dentro, e quando sei là dentro i tuoi amici escono e quando tu hai giorni liberi, i tuoi amici o lavorano o studiano. E quindi ti ritrovi a fare tutto con loro, io mi ricordo il martedì era il giorno di chiusura ma è anche giorno universitario, quindi i miei amici andavano in università. Per me era il giorno libero e io andavo a fare il bacaro tour con i miei colleghi ad esempio. Oppure la sera si faceva serata, il martedì che non c'è nulla a Padova e quindi andavamo a casa del titolare e bevavamo la birra da lui e stavamo lì a fare giochi di società. Quindi questa cosa bella, però quando sei in una famiglia poi ti senti in difficoltà a dire no.

G: L'aiuto tra colleghi l'hai trovato solo in quest'esperienza oppure anche nelle precedenti?

M: In quest'esperienza l'ho trovata tanto anche con i titolari perché magari lui era così, mentre gli altri soci era "finiamo tutti insieme, diamoci una mano", nelle altre magari era più un aiutarsi ma con quello della tua mansione, la cameriera che era cameriera come me magari mi dava una mano per finire prima entrambe, però poi i titolari facendo un altro ruolo... sticazzi, mentre qui ho visto questa cosa tra tutta la gerarchia. Infatti su questo non posso dire niente, anche la titolare vedeva che magari eri stanco e veniva lei a fare i cocktail e diceva a te di andare a fumare una sigaretta che magari così ti riprendi... infatti per questa cosa non posso davvero dire nulla. E poi un'altra cosa buona è che mi pagavano tutte le ore, magari alcune non me le battevano quindi me le davano un po' in busta e un po' sulla postepay... e tutte le mance erano mance che venivano divise tra noi, ma veramente che tipo mi hanno richiamato a dicembre che c'era la mancia di agosto e mi hanno dato 400 euro... perché era stata divisa tutta la mancia del mese diviso tutti.

G: E anche questa è una cosa che non hai riscontrato altrove?

M: No... nel primo posto di lavoro la mancia se la prendevano i titolari, infatti io mi ricordo che cercavo sempre di non far vedere quando mi lasciavano la mancia e metterla nel taschino del grembiule per portarmela a casa. Mi dava stra fastidio che se la tenessero i titolari perché poi facevano i viaggi... avevano sta cosa, viaggi con le mance... coglione le mance son nostre... e nell'altro posto le mance... non me lo ricordo, però forse le dividevamo...

G: Invece il tuo rapporto con i clienti? Visto che hai lavorato sia dietro al banco, che in sala, che in cucina.

M: Sì sì... il mio rapporto con i clienti è buono perché comunque a me piace come lavoro. È un lavoro in cui secondo me impari tantissimo a livello umano, impari a relazionarti, impari a mettere da parte le tue difficoltà al di fuori perché sei lì che lavori e non puoi rispondere male a clienti o altro, io mi sono sempre trovata bene infatti vengo definita quella che prende più mancia, ed è vero perché comunque sono molto gentile ma anche gli altri sono gentili con me. Quindi in generale buono. Ho avuto delle esperienze negative ma con clienti alcolizzati magari... ad esempio a Padova è successo più volte che c'è stato un tipo che mi seguiva a lavoro, cioè che si metteva lì a farmi le poste e poi mi seguiva mentre tornavo a casa in bici. Tipo lui è stato un cliente particolare, che pure i miei titolari erano un po' in allerta. Per il resto però clienti normali, benissimo.

G: Come mai ad un certo punto hai deciso di smettere di fare la cameriera e andare in cucina?

M: Ehh... per gli orari sicuramente perché in cucina tu sai che ad una certa ora chiude e ciao, mentre in sala non finisci mai, perché arrivano dieci ragazzi che vogliono il drink e allora rimaniamo aperti un'altra ora... quindi principalmente per gli orari. E poi perché a me piace stare in cucina, la vedo come una cosa sfidante e molto adrenalinica. Perché arrivano tutte queste comande, devi stare dietro a tutto. Per me diventa veramente una sfida, quindi inizio il turno e dopo due minuti per me è finito perché non mi rendo nemmeno conto dell'orologio che... del tempo che scorre. Mentre come cameriera mi stanco di più fisicamente e il tempo non scorre, non passa mia. Perché... non lo so, non mi passa mai a aspettare che gli altri finiscono quindi prendere l'ordinazione, passare... invece a me quella cosa di avere le comande, stare dietro ai tempi di cottura mi piace.

G: Quindi torerai in cucina prima o poi?

M: Eh guarda che non mi dispiacerebbe... guarda che ho lasciato veramente con molta tristezza quel posto, perché comunque andavo a lavoro felice, quando ero in cucina tanto. Poi secondo me è tutto quello che si crea attorno ad essere problematico, non il lavoro in se. Perché c'è un non vedere più l'altro e pensare solo al guadagno che secondo me è proprio una cosa di tutti...

G: Tutti i ristoratori dici?

M: Sì perché ad esempio non dicono mai “oggi c'è poca gente, chiudiamo prima, andiamo tutti via prima e ciao”, invece c'è quella cosa del rimanere aperti per... perché sembra che poi non lo so... sempre voler sempre più soldi e poi dimenticare di guardare le persone. Infatti mi dispiace, perché dico sempre che la ristorazione secondo me è anche un bel settore, però il problema che quando ci entri dentro rimani inghiottito in tutte queste dinamiche disfunzionali. Conosco tante persone che hanno lavorato e vedo del malcontento... in più anche i titolari mi sembrano proprio persone frustrate, non ho mai visto un titolare soddisfatto del proprio lavoro, sembra sempre che quel posto diventi... non so un carcere.

G: Alla fine anche loro sono bloccati lì 10/15 ore al giorno tutti i giorni...

M: Sì, no infatti è così... io ho fatto un pensiero psicologico... penso che inizi a fare questo lavoro perché magari all'inizio ti piace, poi ne vieni risucchiato all'interno e diventi frustrato perché non hai più una vita e quando gli altri vivono tu sei a lavoro, e quindi questo malcontento poi è come se tu vuoi farlo vivere sulle persone che sono lì. Questa cosa la vedevo sia nel mio primo lavoro, che in questo. Proprio titolari insoddisfatti che devono buttare la loro rabbia su di te, ma anche piccole cazzate. Il giorno in cui siete in due cameriere e può venire solo una, io vi faccio venire entrambe, senza pensare che magari puoi fare due turni così un giorno sta una a casa un giorno l'altra... e almeno si riposano, perché se non ti riposi tu non si possono riposare nemmeno loro. Non lo so mi sembra che... boh per me è così, spero in realtà che la mia teoria non sia giusta però veramente c'è un... soprattutto con i ragazzi, cioè come se tu stai venendo qua, lo stai scegliendo quindi ora ti sei preso questa responsabilità e devi portarla a termine, è inutile che mi chiedi un giorno, è inutile che vuoi stare a casa, se vuoi lavorare lavori se no sei uno scansafatiche... cosa che non è così... poi ora lavorando in un altro ambiente, perché ora faccio quello per cui ho studiato... io mi rendo conto che esistono lavori da privilegiati... lavori di serie A e lavori di serie D, e la ristorazione è un lavoro di serie D, e la gente che lavora nei lavori di serie A non si rende conto di quello che ha. Infatti credo che la ristorazione sia una cosa che tutti... cioè tipo la leva... non facciamo la leva, mandiamo tutti però a lavorare almeno un mese al bar. Perché quante cose impari... in primis il senso del sacrificio, poi non lo so tante cose.

G: Lavoro di squadra, problem solving, lavorare sotto stress, in spazi stretti... usare utensili...

M: E io ora lavoro in questa struttura dove gli operatori socio sanitari si lamentano del loro lavoro ma io dico a volte “ragazzi guarda che voi lavorate qui a turni, avete una casa pagata, una macchina aziendale, prendete 1500 euro, se lavorate nei festivi guadagnate di più... quindi vi lamentate del lavoro che fate ma veramente non vi rendete conto che esistono dei lavori che veramente... ti ammazzi.” Io ora lavoro un weekend al mese, finisco di lavorare massimo se mi va male alle 18.30, è un lusso.

G: Quindi secondo te la cosa più difficile da affrontare nella ristorazione è il fatto che abbia orari asociali?

M: Non utilizzerei la parola asociale, è in lavoro in cui non hai dei turni perché quel lavoro diventa la tua vita, per come l'ho vissuta io perché poi ho avuto amici che hanno lavorato con i turni da camerieri e quindi non condividono questa cosa... perché finisce che stai sempre lì dentro e quando non sei lì dentro sei stanco e comunque sono orari scomodi per fare dell'altro. Quindi secondo me smetti di avere una vita, perché magari socializzi anche ma socializzi con i tuoi clienti, quindi non hai interessi o cose al di fuori. Quindi da parte dei titolari il problema è proprio che quel locale diventa il tuo tutto e quindi tu ti annulli per il locale. Per i dipendenti, il fatto che non vengono rispettati e non hanno possibilità di opporsi e ribellarsi o dire la propria perché se non ti sta bene sei fuori. Quindi soprattutto i ragazzi si ritrovano a farlo, magari per avere dei soldi in più però non si rendono conto delle condizioni in cui vivono. Quindi sarebbe da regolamentare... nel senso avere dei contratti e rispettare tutte quelle che sono le leggi sul lavoro, quindi lavorare massimo otto ore al giorno, con dieci minuti di pausa da un'ora all'altra... che se veramente venissero applicate quelle leggi all'interno del settore ristorazione... ok, il problema è che poi non vengono mai applicate, almeno per quello che ho visto io, poi mi posso anche tagliare. Però ad esempio ho visto anche mia mamma che ha sempre lavorato nella ristorazione ed è sempre stato così.

G: Come mai secondo te è così?

M: Ehhh... non lo so. Un po' per guadagnare di più sicuramente, un po' perché devi fare i contratti e i contratti significa che... se io ti faccio un contratto determinato poi tu devi darmi un preavviso, se ti faccio un contratto determinato e scade e non te lo rinnovo, tu prendi la disoccupazione... non lo so... qua al nord non lo so. Poi giù ti direi che non si fa perché il settore è in mano a qualcuno di più alto e purtroppo non si può fare nulla.

G: C'è qualcosa che secondo te vuoi aggiungere?

M: Forse una cosa che c'entra e non c'entra... una cosa che non mi piace della ristorazione è lo spreco alimentare e il fatto che anche lì non ci si adopera per ridurre lo spreco alimentare perché vedono un po' questa cosa del "io ho pagato questo cibo e anche se va a male ok va a male", però non viene dato a nessun'altro... non vanno bene le app... perché comunque io l'ho pagato il cibo, non è che le persone lo possono prendere gratis. E questa cosa io l'ho vista in tutti e tre i lavori ed una cosa che mi dà terribilmente fastidio... ok che hai pagato e cucinato, ma piuttosto che buttarle in un secchio io mi adopererei per darle a qualcuno che ne ha bisogno perché veramente le persone non hanno tutte la stessa possibilità di avere del cibo... veramente questa cosa quasi con cattiveria che tutto questo cibo viene buttato piuttosto che darlo, e tante volte neanche ai dipendenti. Io dico ho tre lasagne da buttare, una te la porti a casa tu, una tu e una tu, ma niente, perché ti sto dando una cosa in più e tu non te la meriti, quindi io la butto. Per me questa cosa è assurda ed un'altra cosa che ti fa capire quanto questo mondo è un mondo che rende le persone cattive.

## INTERVISTA A ZEBBI

G: Parlami un po' di te...

Z: Allora ho 26 anni, sono nato a Brescia e mio padre faceva il cameriere mentre mia madre è sindacalista. Mi sono diplomato come tecnico socio sanitario, ma non ho seguito questo percorso per seguire le discipline sociologiche e antropologiche. Ora sono uno studente di Sociologia e non so se definirmi uno studente lavoratore, oppure un lavoratore studente. Comunque lavoro nella ristorazione da quando avevo 18 anni. Vivo a Padova da 5 anni, fisso dal 2023, mentre prima facevo il pendolare per lavorare nel weekend.

G: Come hai iniziato a lavorare nella ristorazione?

Z: ho iniziato a lavorare nella ristorazione muovendomi individualmente, grazie a rapporti personali in realtà, ma perché io mi sono mosso per cercare lavoro a 18 anni. Eravamo in una situazione familiare con una serie di situazioni tali per cui mio padre arrivò al punto di prosciugare il conto corrente; quindi, mi ha messo in una condizione di dire: se voglio fare questo, cosa che fanno altre persone, banalmente spostarsi e studiare, quindi vivermi l'esperienza da fuori sede e di adare all'università, o se non l'avessi fatto, comunque mettermi da parte due soldi e contribuire all'economia domestica, mi sono imposto di iniziare a lavorare. Al tempo, ai 18 ero in terza superiore, ho iniziato nel secondo quadrimestre, appena fatti 18, mi sono spostato nella ristorazione dalle imprese funebri. Ho iniziato a spargere la voce in giro e una mia compagna di classe mi ha detto che suo padre seguiva il personale in questa corte, dopo la franchia corta, nel bresciano, ad una cinquantina di minuti di auto da casa mia, e cercavano camerieri per la stagione perché iniziavano matrimoni, banchetti, cerimonie varie e così via. Lì mi sono addentrato nell'ambiente del catering, il mio primo contatto con la ristorazione. Da un punto di vista lavorativo non mi è stata fatta formazione, nel senso che da un punto di vista di come dovrebbero andare le cose, prendi una persona, gli fai affiancamento, poi lo formi e così via... mi hanno un po' buttato alla cazzo di cane. Pensa che io ho imparato a fare i caffè perché una ragazza ospite ai catering mi ha insegnato. Io se no normalmente ero addetto ai vini. I ruoli erano ben definiti, chi era addetto agli antipasti caldi, chi agli antipasti freddi, chi al bar, chi ai primi e così via. Quindi appunto formazione un po' da me. Sono comunque sempre stato una persona... come a Brescia si dice "fai ballare l'occhio", cioè guarda, impara a rubare il lavoro dagli altri. Cioè quando sei in sala e... magari non so... arrivi a lavoro il primo giorno, vedi tutti i lavori, inizi a farti un po' di domande su che persone sono a lavoro, se sono affidabili, se non sono affidabili, come vengono visti dal capo, in questo caso Jimmi, indiano, lui mi ha sempre dato un occhio, cioè lui mi controllava da lontano. Mi diceva: "io non vengo a darti una mano, vengo a darti una mano proprio se sei nella merda". Cioè se stai per esplodere vengo a darti una mano se no, vabbè, ti arrangi e ce la fai. Quindi appunto i primi banchetti, con tavolate da 50 commensali, me le gestivo tranquillamente io, poi la modalità di servizio è molto particolare, giri con il piatto da portata, i tavoli sono già apparecchiati e spiatti finché le persone hanno fame, quindi sei proprio a disposizione del tavolo... beh mangiare, bere, qualsiasi tipo di esigenza, camiare forchette, tovaglioli e purigli il culo credo anche probabilmente se avessero pagato di più. Quindi appunto un ambiente di questo tipo, servizio estremamente legato alla cura della persona quasi assidua. Ad esempio, nei momenti di spezzato tra una portata e l'altra, tu devi controllare che non manchi mai il vino, mai! Non

deve mai mancare il vino. Quindi sei in costante controllo. E questo tipo di azione, legata a questo tipo di lavoro, secondo me nei momenti in cui ti devi trovare ad autoaffermarti per necessità tua, appunto perché devi lavorare, lo fai in questi contesti, cioè cerchi di guardare le persone più brave, come lavorano, come si muovono.

G: Quale tipo di controllo veniva fatto?

Z: Beh la forma di controllo era un occhio di riguardo, cioè ti sentivi lo sguardo addosso del responsabile. (*Il responsabile era*) uno studente universitario di Brescia che credo faccia ancora quel lavoro lì. Era il coordinatore dei camerieri, e Jimmi, responsabile del personale. Loro ti controllavano a distanza, vedevano come servivi, o magari ti facevano dei cenni... ceh non vengono lì e ti cazziano, proprio perché se l'ambiente richiede un certo tipo di maschera e un certo tipo di lavoro emotivo, anche i tuoi colleghi per farti determinate accortezze. Poi io non ho mai preso un'insaccata a dire la verità, lì non mi hanno mai insaccato. perché hai talmente tanto da fare, che devi mantenere una maschera, un'aura che il cliente... già lì se non lo fai è un grosso problema. Tu devi essere una persona carina educata e responsabile in tutto il servizio. Sia per il lavoro, che tu ne abbia voglia o meno, venivi cazziato se si vedeva vhe avevi poca voglia. Le pause, anche quelle venivano controllate ad esempio fisicamente. Arrivava o Jimmi o qualcun altro, magari i tuoi colleghi perché erano a rotazione, circa tra le una e le due di notte. I turni iniziavano o alle 14.30 o alle 16.00 e finivi o alle 3.00 o alle 5.00 di mattina. Poi molte volte facevamo turni in cui iniziavo a lavorare alle 16.30 e alle 5.00 ero a casa. Staccavo alle 4.00 dal lavoro e tempo di tornare si facevano le 5.00. E andavo a suola poi il sabato, quello era divertente (ride)... catafratto.

G: In un turno del genere quanto avevi di pausa?

Z: Un quarto d'ora, poi vabbè meccanismi di resistenza. Ad esempio è finito il ghiaccio, è finita l'acqua... cose che devi andare a prendere con il carrello in cella frigorifera, di solito si andava in due, due tiri di sigaretta, perché poi appunto se Jimmi sentiva che puzzavi i fumo ti rompeva i coglioni, cioè proprio non potevamo fumare in servizio noi, gomme da masticare dopo aver fumato, o ti lavavi i denti. Avevamo uno spogliatoio, che era il corridoio tra la cucina e il bagno, molto stretto, con gli armadietti che occupavano metà spazio, fai conto che se aprivi una porta dell'armadietto non passavi... quello era il camerino. Però appunto il controllo passava... magari avevi il papillon un po' storto, ti davano la pacca sul culo, tu ti giravi e ti faevano il cenno, o magari avevi la camicia sporca e arrivava qualcuno se avevi la macchia. Perché appunto, in servizio, ognuno di noi aveva almeno tre camicie bianche, vuoi il caldo, vuoi che ti versi qualcosa addosso, tu devi sempre essere pulito. Quindi sia sull'estetica mi verrebbe da dirti, sull'emotività trasmessa ai clienti erano i motivi per cui venivi sottoposto al controllo. Poi io li ho incorporati, lo sento, poi mi rivedo nella ristorazione e anche io dico... poi vabbe di base sono una persona che non vuole avere rotture di coglioni sul lavoro, perché poi molte volte ti trovi in situazioni in cui la critica è giusta, cioè se devi farmi una critica corretta la accetto, però sul modo in cui bisogna lavorare. Se me la poni però in un modo di merda, dove cominci ad alzarmi la voce e così via, lì mi girano i coglioni e ho bisogno di lavorare... se poi mi incazzo tutte le volte, che poi appunto è una cosa su cui ho dovuto lavorare, la gestione della rabbia, o sul prenderla così all'interno della ristorazione, perché il modo in cui tutto va gestito è militare. Hai determinati schemi da seguire, dall'uniforme al come si struttura il potere all'interno di una brigata in cucina...



ecco già il nome brigata ti porta a riflettere su questo atteggiamento da parte dei ristoratori o della mentalità che puoi ritrovare all'interno della ristorazione. Quindi controllo su estetica e emotività, poi appunto cose come versare il vino, sanno anche loro che sono cose che impari, o spiattare con le clips, quindi usando la forchetta e il cucchiaino a mo di pinza, impari. Poi ecco, io fortunatamente ho trovato Enrico, che lui, tecnico di laboratorio in un istituto tecnico a Brescia, poi sua moglie facendo l'infermiera, lui ha sempre fatto il cameriere da quando era ragazzino in questi ambienti, un signore di 50 anni. Visto che appunto sua moglie lavorava nel weekend, magari si metteva apposta i turni di notte così aveva maggiorazioni o altro, lui ha ripreso a fare questo lavoro così d'estate andavano in vacanza alle Maldive o in posti mega lussuosi. E lui mi è stato dietro, fin dal principio, anzi è stato un cuore, mi chiedeva anche come andava la scuola e tutto, un'anima davvero buona... con le clips, lui mi aveva detto di allenarmi a casa con le noci... ecco a volte mi ha portato, questo tipo di servizio a portarmi il lavoro anche a casa, perché devi imparare velocemente, devi sapere che differenza c'è tra un (vino) brut e un (vino) saten, devi saper servire con la mano sinistra, devi saper portare 20 piatti, più le posate, più gli scarti, perché tra un servizio e l'altro devi sbarazzare. Poi potevi portare tre piatti, perché se si seguono le consuetudini della ristorazione non puoi portare più di tre piatti, però sullo sbarazzo quello sono sempre stato molto veloce. Ecco la velocità secondo me è una cosa che viene molto premiata, la pulizia, devi sempre essere tirato a lucido, quindi anche lì, non potevi avere piercing, barba sempre fatta, camice stirate, non potevi andare alla cazzo di cane... e questo è un tipo di servizio.

G: Hai parlato del fatto che la velocità venisse premiata... cos'altro veniva premiato e quali erano questi premi? Cosa intendi per premio?

Z: Banalmente, se guardi all'interno della ristorazione, vedendone lo schema di funzionamento, vedendo le basi che sostengono questo lavoro, tu puoi imparare ad amplificare quelle basi, come appunto la velocità nel servizio, però appunto allo stesso tempo devo essere pulito, non devo essere sgraziato, non devo essere uno che corre e suda e gronda il sudore dalla fronte mentre porto mille piatti, schivando persone, facendole prendere male, perché vado a rovinare un po' il clima. Però devo essere svelto, devo essere in grado di lavorare bene pulito e in modo veloce. Come viene premiato questo? O ti riconoscono come cameriere quindi non ti insaccano per ogni minima cazzata, perché ci sono persone che poi continuano a lavorare magari mantenendo ritmi di lavoro lenti, per me è un premio perché so che il mio titolare o responsabile non mi sta addosso durante il lavoro, mi dà autonomia, perché dovessi pensare di andare a lavoro e mi devono dire ogni tre secondi che cazzo devo fare...no! A meno che non stia imparando, però nel momento in cui ti faccio vedere che sono autonomo, veloce, sono in grado anche di controllare i miei colleghi, cioè seguire anche il lavoro dei miei colleghi, vedere cosa fanno, anche in funzione del fatto che una cazzata che fanno poi magari si ripercuote o su di me o sugli altri, quindi vado a prevenire questa cosa. Poi io di solito, nel momento in cui capisco di avere queste determinate capacità, vado dal titolare, gli dico guarda, visto che all'interno di questa attività lavorativa ci sto da tot... ho imparato questo, questo e quest'altro, rispetto alla mia condizione di partenza penso di avere del valore aggiunto... e quindi richiedo un riconoscimento, e quello è un premio. Cioè viene premiato quello secondo me. Cioè se tu sei in grado di acquisire capacità in più rispetto a quelle che hai contrattato inizialmente, se riesco ad avere una buona capacità di coping e adattamento, che poi non si rivede nella mia etica ma sono meccanismi che ho intriettato. Sarei capace ora di stare dietro ad una persona e farle capire lo stress lavorativo e come tenere il sorriso anche se sono scazzato, perché avrò il diritto di essere scazzato, mi prendo

un attimo, vado fuori, mi fumo una cicca, però appunto lavori con persone, che hanno emozioni, spaccano le palle perché appunto la ristorazione secondo me si è intensificata tanto, nel corso di questi anni, se guardi solo ai programmi di cucina, alla Gordon Ramsey, dove hai questi ambienti in cucina assurdi. Poi appunto anche il cliente, inizia a cagare il cazzo per ogni singola cosa, fanno recensioni di merda. C'è appunto tutto questo mondo a cui poi i ristoratori danno peso per la propria attività e quindi appunto hai anche questo carico lavorativo. Premi in questo senso, non mi viene dato, però se riesco ad assorbire determinate capacità e competenze attraverso la pratica, posso poi negoziare una situazione migliore a livello contrattuale in termini di stipendio, di flessibilità...

G: Puoi parlarmi del rapporto con i clienti?

Z: Sono quasi nove anni pieni che lavoro nella ristorazione, ho avuto esperienze di ristorazione medio alta, non altissima come stellati ecc... e ho lavorato anche in altri locali con una clientela totalmente differente, quindi dalla famiglia medio-impiegatizia di provincia, dagli operai, dal migrante, dall'ex eroinomane, al fascio duro, al centrino... quindi ho avuto tante forme di clientela. Il rapporto, tornando sempre al discorso del lavoro emotivo, mi sono sempre posto in maniera carina e gentile, professionale, con una gentilezza professionale, cortese, attenta sulla cura... quella è sempre stata un po' trasversale a tutti, che poi è modulabile anche in base al comportamento del cliente. La mia gentilezza nei confronti del cliente aumenta in base a quella che lui ha nei confronti del lavoro, quindi al rispetto per il lavoro, come si comporta. Magari se eviti di scenerarmi in terra e buttare il mozzicone in terra invece di chiedermi un posacenere è più carino... o di scenerarmi dentro la tazzina, li vengo fuori e ti dico "adesso ti faccio un caffè e te lo bevi" perché fa schifo sta cosa. Ecco questo in alcuni ambienti di lavoro non potevo farlo, nell'ultimo potevo farlo. Poi appunto, diciamo che nel corso degli ultimi tre anni come clientela avevo un'ambiente un po' misto, avevo persone un po' ai margini della società. Persone con varie dipendenze, anche da gioco, perché avevamo le slot machine. Quindi persone avvinghiate a perdere anche 600 euro a sera, o tanti con problemi con la cocaina. Ecco appunto, clienti così, è stato molto pesante doverci lavorare. Clienti che arrivano e si comportano... non è che mi da fastidio il fatto che assumano sostanze, è il fatto che poi sono persone che poi tendenzialmente, almeno quelli che ho avuto nel bar, adavano un po' troppo su di giri... diventavano molesti nei confronti degli altri clienti e se sei in un servizio del venerdì sera e sono le 21/21.30, quando inizia il pre-sera e da lì in poi parte a chiodo, e ho imbambati che girano per il locale, e uno fa il viscido nei confronti della morosa dell'altro e poi vogliono chiamare gli sbirri e qualcuno chiama gli sbirri, quindi gli sbirri arrivano e chiedono a chi è di turno cosa è successo e così via... quindi hai queste rotture di coglioni qua, mentre sei in servizio, devi seguire la linea, poi magari è tardi e invece di portarti avanti con le pulizie devi fare ste cose qua... poi quando ero di turno io, che gestivo il bar, cioè ero il dipendente con maggiori responsabilità quando la titolare non era presente... mi è capitato più volte che arrivano gli sbirri perché una volta c'era uno... a volte capitava che avevi già spento la situazione e dopo quaranta minuti arrivavano gli sbirri. Tipo una sera... mi viene da ridere anche se non fa molto ridere. C'era uesto gruppo di ragazzini che stava litigando con uno dei vecchi *rimasti* (*ex tossici*) del paese, comunque una persona che al di là di lavorare ha un passato un po' travagliato, fatto di abusi di cocaina e alcol, quindi una persona abbastanza effervescente, però si sa che non fa del male... fa: "adesso vado a casa e prendo la pistola". E gli ho detto: "Vai! Vai a prendere la pistola, figa! Vai e torna qua e voglio vedere, cazzo!". Poi alla fine non è andato. Però appunto quella sera lì stava litigando con dei ragazzini e ha tirato fuori la

tenaglia dai pantaloni e ha fatto per prendere la bocca di un ragazzino dicendo: “Io ti stacco i denti!” e io ero fuori che stavo servendo un altro tavolo, mi sono girato ho preso la tenaglia al volo e gli ho detto: “Che cazzo fai Baffo? vai a casa!”. Lui era un habitué che dava problemi, poi appunto la mia titolare l’ha cacciato dopo un po’, non è più venuto negli ultimi tre mesi in cui lavoravo, anche perché diventava pensante. Quindi con clienti così sfollavo, anche quando tornavo a casa non riuscivo a dormire, stavo una merda. Anche da un punto di vista di salute ho rischiato un bel *burn-out* nel corso di questi anni. Comunque uno stress costante, continuo, poi dovendo stare d’ora in poi all’Uni... a casa siamo io mia mamma e mia nonna e quando c’è bisogno di dare una mano... poi adesso fortunatamente le cose sono cambiate, però ho sempre dovuto dare una mano in casa. Però altri clienti invece da amare, che se tornassi in paese adesso e li dovessi vedere sarei molto felice. Quelli che ti danno una mano, che sanno che sei di turno il giovedì sera e non c’era un cazzo di nessuno e arrivavano questi due nonnini molto amici, già ubriachi come la merda, però venivano lì, bevevano una birra piccola e stavano lì a raccontare stronzate, a far compagnia. Poi arrivava Massi che fa il cuoco, staccava da lavoro e veniva lì, si beveva i suoi due o tre bianchini e stava lì a farci compagnia. Quindi poi si creava il giro di habitué, come Simon, il meccanico che mi ha dato una mano un sacco di volte con la macchina... mi sono trovato una gomma bucata fuori da lavoro e me l’ha fatta in giornata perché poi dovevo tornare a Padova e così via. Quindi da quel punto di vista lì ho avuto anche belle persone all’interno dello spazio lavorativo, pesante comunque per orari e l’altro tipo di clientela che va a vanificare un po’ tutto. Sì, è un ambiente in cui sto bene però se ogni cazzo di sera o ogni fine settimana devo avere la tragedia d’amore tra due sbronzi imbambati, o l’imbambato che molesta, o i ragazzini che sono persone che gettano benzina su ste cose e vanno a rompere i coglioni a questi qua prendendoli per il culo....

G: Per i lavori successivi al primo... come ti sei mosso per cercare?

Z: Alla locanda del tempo perso, mi sono presentato lì tramite un mio compagno di classe perché sua mamma era amica di sto qui... in realtà principalmente per vie personali, tranne la Lili, negli ultimi tre anni, era un bar che frequentavo e mi ha detto che stava cercando un barista e le ho detto: “guardi, io sono bravo, se vuoi mettermi in prova...” e la sera già lavoravo. Mi ero appena licenziato da Luca, perché lì avevo un ruolo ambiguo... ero un po’ aiuto cuoco, un po’ cameriere, stavo dietro il bancone del bar... una sera abbiamo finito il turno e Luca aveva comprato dei tavoli alti, solo che erano troppo alti gli sgabelli perché erano tavoli e sgabelli diversi e gli sgabelli erano troppo alti per cui non potevi sederti e siamo andati nel seminterrato del ristorante con il flessibile ad accorciare i cazzi di sgabelli... vecio (*ride*) che cazzo vuol dire? Ho finito un turno di otto ore e tu... Io ho lavorato il minimo indispensabile, mi ero stra incazzato e ho detto ma vecio no, non va bene, poi da lì una serie di cose... lì il controllo avveniva con l’uso delle telecamere... perché appunto una volta mi ha ripreso perché non ho passato bene la scopa... davanti agli altri dipendenti, avevamo fatto una riunione, anche quella dopo il turno ovviamente... perché non si ha un cazzo di fare dopo... mi ha detto: “ho visto dalle telecamere che non hai passato bene la scopa”. E io sono andato in sgabuzzino, ho preso la scopa, gliel’ho data in mano e gli ho detto: “fammi vedere come si passa la cazzo di scopa, così imparo a passare la scopa”. Cioè davvero non ci si può impuntare su queste cose e creare conflitto tra i dipendenti però vabbè...

G: In che modo venivi assunto?

Z: Allora con Jimmi, contratto a chiamata, tutto coperto, mi veniva fatto il bonifico al 15 del mese. Quindi li a chiamata ma si sapeva che comunque è stato fatto come struttura per non fare un part-time, perché lavoravo venerdì, sabato e domenica, venerdì e sabato con gli orari che ti ho detto prima, dalle 12 alle 15 ore di turno. La domenica invece facevamo dalle 11.30 fino alle 19.00 perché erano i banchetti come cresime, comunioni, onomastici... pensa i ricchi che spendono per festeggiare l'onomastico...vabbè. Appunto contratto a chiamata, non avevo mutua, non avevo ferie, quindi sempre un contratto molto labile, comunque firmato, quindi sono stato assicurato, mi ha versato qualcosina di contributi ma non tantissimo in proporzione. Poi da Luca ho lavorato in nero, su un anno e mezzo, ho tre mesi di contributi dichiarati da Luca, quindi, anche li mutua mai goduta, ferie mai godute, quindi se sto a casa sono affari miei, ma in nero è abbastanza normale trovare queste condizioni. Poi mi sono mosso abbastanza di testa mia visto che ho iniziato a vivere da solo a sedici anni, mia mamma anche se era sindacalista, non avevamo un buon rapporto, quindi anche dal punto di vista sindacale non mi ha mai dato una grande assistenza. Quindi mi sono sempre mosso con la mia testa, quindi con Luca appunto tutto in nero e infatti gli ultimi mesi di lavoro sono stati pagati 2 euro e quaranta l'ora... infatti un bel po di soldi rispetto a quelli concordati perché lui mi aveva detto... che poi anche li classici ambienti della ristorazione in cui trovi il familismo, io faccio un favore a te e tu fai un favore a me... "Se dovessero darti la multa per l'HCCP" che non mi aveva fatto fare, mi fa: "Pago io"... seh, i coglioni. Quindi ti ritrovi in condizioni così, dove se ti fai male sono cazzi tuoi, se devi andare in ferie sono cazzi tuoi, se hai bisogno di un permesso sono cazzi tuoi. Non versi contributi, o ne versano pochissimi quindi vaffanculo. Da Lili in nero, sempre e solo nero, però da Lili funzionava meglio perché comunque mi portavo a casa alla fin delle finite... stavo dalle otto alle dodici ore a turno, quindi quaranta ore a settimana, 1500 li portavo a casa, netti, senza contratto. Poi una volta mi si è spaccato il telefono a lavoro e me l'ha comprato lei, che è quello che ho ancora adesso, poi in un periodo in cui avevo bisogno di soldi perché stavo lavorando meno mi pagava la benza per fare avanti e indietro da Padova. In realtà mi ha mandato il CUD ma non posso neanche chiedere la NASPI perché su tre anni di lavoro ho sette mesi di contributi. Che poi se sei in una fase di transizione perché stai cercando un nuovo lavoro, non puoi godere degli ammortizzatori sociali che lo stato ti da... anche il 730 l'ho fatto e qualcosa per fortuna ho recuperato, ma se fosse stato tutto in regola avrei avuto molti più soldi. Quella è una scelta che fai perché non avendo un contratto, posso essere più flessibile, cioè se non vengo a lavorare non è un problema, ti arrangi sono cazzi tuoi. Come se un tuo collega si comporta così siete in meno a lavorare son cazzi vostri, però appunto il servizio va portato a casa quindi i qualche modo finisci di lavorare.

G: Con questo tipo di esperienze ti si sono aperte opportunità? Ti senti arricchito di qualcosa?

Z: Parto mettendo questa premessa... io penso di essere abbastanza intossicato. Ti dico la vivo sia bene che male. Bene perché ho imparato a muovermi nel mondo del lavoro, sapendo negoziare per determinate cose, al di là di essere stato in nero capisci chi è li a prenderti per il culo e chi no e da prendere 600 euro al mese sono arrivato a prenderne 1200, 1500, 1000 adesso con il lavoro da pizzaiolo con cui faccio meno ore, quindi in proporzione bene. Ho sempre preso molto di più anche di amici che avevano magari un lavoro a contratto, avevano magari studiato per quel lavoro... vabbè non è per dire che sono funzionale al mondo del lavoro, però chi lo fa in quell'ottica si trova ad avere... cioè ha fatto tanti anni ad arricchirsi quindi a studiare però viene valorizzato molto di più uno che magari fa un lavoro che altre persone non hanno voglia di fare, perché lavorare nella ristorazione significa fare

una serie di sacrifici, dal passare meno tempo con i tuoi amici, con la tipa, con la famiglia, saltare concerti, saltare compleanni e ricorrenze... perché nelle occasioni in cui gli altri stanno a casa tu sei a lavoro. Quindi da un punto di vista sociale questa cosa pesa... almeno a me è pesata perché mi è stata fatta pesare... il fatto di non esserci a determinate ricorrenze, perché appunto devi andare a lavoro... poi se lavori nella ristorazione sei conscio di quello che fai, non è che cadi dal pero mentre lo fai... però ti accorgi della pesantezza di questa cosa. Certo che l'hai messo in conto... poi questo non vuol dire, cioè vai alle feste dopo, si sa che arrivi dopo e via discorrendo.

G: Hai detto di essere intossicato dalla ristorazione... puoi dirmi cosa intendi?

Z: E' un lavoro che mi sono ritrovato a fare per necessità. La mia intossicazione è dovuta dall'aver vissuto il lato della ristorazione non regolamentato, cioè il lato nero, sfiancante sotto certi punti di vista, dove vedi bene la segmentazione del mercato del lavoro, dove i tuoi colleghi migranti vengono trattati più di merda degli altri, chi non è bianco non serve in sala ma sta in cucina a lavare i piatti, o a fare l'aiuto cuoco davanti alla griglia a cuocersi le palle... però quello è il lato della ristorazione che ho visto io... penso che in altri ambienti più sani, dove si fa una ristorazione di un certo tipo, c'è un bel rapporto, un bel clima di dialogo, di comunicazione aperta, c'è un clima sinergico, dove non si fa il doppio servizio, dove i dipendenti prendono bene, chi fa il turno a pranzo non fa il turno alla sera e hai una buona brigata dove sala e cucina sono un corpo unico che balla. Però negli ambienti in cui sono stato io ho imparato a lavorare, ho imparato a sopportare... devi avere la testa per starci dentro... poi io ho avuto i miei problemi di crisi per la ristorazione, dove mi sarei ammazzato piuttosto che andare a farmi un altro servizio. Se arrivi, nella ristorazione, ad avere un peso emotivo tale, significa che c'è qualcosa di sbagliato... ti dico, mi ha dato gli strumenti... impari un mestiere, prendi l'arte e mettila da parte... non moriremo mai di fame. Mi ha dato però la possibilità di mettermi in gioco emotivamente, razionalmente... come negli ambienti più semplici in cui puoi essere più informale con i clienti, puoi parlare in dialetto, i clienti vengono lì per chiacchierare... non è il bar del centro dove vai lì per farti *l'experience* e quindi ti aspetti qualcosa di performante... ecco ho imparato a saper comunicare con le persone, a leggere le persone, sviluppare l'empatia, da questo punto di vista come lavoro ti dà molto, nell'aspetto relazionale che poi sono competenze trasversali, impari a conoscere il diverso, vedi persone che vengono da tantissimi posti, che hanno vite estremamente diverse... si crea coesione.

## INTERVISTA ZEENA

G: Parlami un po' di te...

Z: Sono Zeena, ho 23 anni, sono di (*Paese della provincia di Verona*) e sono diplomata all'alberghiero. Ho lavorato in pizzeria per tre anni e mezzo, però prima ho fatto altre esperienze... ho provato in pasticceria, ho lavorato un mesetto in una... lavorato per modo di dire in un ristorante. Adesso faccio un lavoro che non fa parte della ristorazione, è una branca, quindi un lato... fa parte ma non è proprio come fare la cameriera...

G: Come mai hai detto che hai lavorato per modo di dire in un ristorante?

Z: Ho lavorato in un ristorante perché ero stagista. Ho fatto lì per un mesetto la cuoca, tra virgolette, in questo ristorante, ed è stato molto molto traumatico il fatto di essere partita con delle idee e non averle portate a termine... perché sono dell'idea che il lavoro non è solo lavoro, ma c'è qualcosa in più e di conseguenza le persone che ho trovato non mi sono piaciute... o comunque da un certo senso sì e no. Nel senso che sono andata in questo ristorante qua perché conoscevo la moglie del proprietario ed è stata la mia maestra, quindi ho detto vabbè vado un po' come se fossi a casa, invece anche nei posti dove ti sembra di entrare a casa, non entri a casa tua. Anche le persone che ci sono all'interno non sono... ognuno ha la propria storia e si ritrovano nello stesso nucleo a fare lo stesso lavoro... diventa difficile. Si mi ha shockato tantissimo vedere la realtà delle cose... boh mi sembrava di diventare adulta tutto di un tratto e vedere come anche gli adulti abbiano le loro... ho avuto l'occasione di vedere una persona che non voleva fare quel lavoro lì, ma è stata costretta in tutti i modi a prendere parte della propria azienda di famiglia perché non c'erano altre vie d'uscita perché per i suoi genitori quella era la sua strada. Lei puntava ad altro e questa cosa l'ha portata, all'interno dell'azienda, a far vivere proprio male a tutti quelli che ci sono all'interno... ed era una situazione proprio di merda oggettivamente. Non si poteva... niente battute, niente di niente, non si poteva neanche dire ba, dovevi correre, essere sul pezzo, patirti questa che aveva i suoi problemi... non c'era condivisione anche interpersonale... che io sono una di quelle che sì, accumulo le tue storie, però non deve essere che devo venire lì a confessarmi, però devi comprendere che anche dall'altra parte c'è una persona e se sei incasinata come pochi e hai una ragazzina tra le mani, devi essere anche un po' più delicata però vabbè. L'ho portata come esperienza di dire "Ok forse questa non è la mia strada", ho capito che forse avevo sbagliato proprio tutto però ho detto "Vabbè, porto a fine anche gli studi che ho fatto"... non era quella la mia strada perché non ero disposta a perdere pezzi della mia vita privata per quel lavoro lì, non in quell'azienda, ma proprio come lavoro. Nel senso che facevo dalla mattina alle nove, fino alle due del pomeriggio... poi un'ora di pausa e poi magari alle cinque, o alle quattro, o alle tre, dipendeva se c'erano eventi, dovevo essere lì. Io quando vivo? Quando esco con gli amici? Se devo andare dall'estetista? Anche le cose più banali della giornata... io ci penso anche adesso mentre lavoro, cazzo ma io se devo andare dall'estetista quando è che prendo appuntamento con questi orati? Se volessi costruirmi qualcosa non potrei mai in assoluto poter fare un lavoro del genere. Io non sono disposta a vendere la mia vita per il lavoro e quindi ho detto "Ok, facciamo pace con questa cosa qua"... a 16 anni era molto difficile perché comunque la sera si esce e tutte quelle robe lì, soprattutto perché sono sempre stata sfigata e ho detto almeno quelle poche sere che esco con le mie amiche almeno. Poi vabbè, con la scuola ho dovuto fare un altro stage... quello

non me lo ricordo dove l'ho fatto... però avevo iniziato a lavorare in una pasticceria qualche domenica... e anche lì... è difficile. È un lavoro che o ci stai dentro perché ci credi veramente, o se sei una persona che deve farlo perché vuole comunque iniziare a fare il proprio lavoretto, mettersi via due soldi... cioè devi avere i controcoglioni, io sono di quest'idea qua, in quel mondo lì o te ne sbatti e non ti toccano le cose che ti dicono gli altri, o se no lascia stare... meglio non iniziare questo percorso qua. Ho mollato perché era una pazzia, era pazza lei proprio, pazza furiosa. Io ho sto ricordo di lei che non le andava mai bene niente, o se ti fermavi due secondi... guarda che se si aspetta un minuto non succede niente. Sei al bar, uno va al bar per stare al bar... non è che va lì perché ha fretta... dove vuoi andare? Di domenica dove cazzo vuoi andare? Non lavora nessuno (*ride*). Quindi era un po' sociopatica, era un po' presa dalla vita... vabbè è andata come è andata. Nel frattempo sono diventata maggiorenne e ho iniziato a lavorare in questa pizzeria a (*paese della provincia di Verona*)... c'era mia cugino, che poi ha chiesto ad un altro mio cugino di entrare, poi mio cugino ha chiesto a mia sorella e dato che aprivano la sala, mia sorella ha chiesto a me. Quindi, alla fine sono entrata anche io. È stato molto divertente all'inizio... cioè divertente... ho capito da subito che era molto difficile il proprietario... l'unica cosa che gli avevo chiesto quando sono andata a fare il colloquio la prima volta era il 16 di giugno che faccio il mio compleanno. Facevo il diciottesimo quella domenica lì e gli ho detto "mi dispiace non ci sarò a lavorare". Mi ha tirato su un pippone che comunque io iniziavo a lavorare, non posso chiedergli la domenica e bim bum bam. Io l'avevo già organizzata prima di venire qua e alla fine mi concede questo giorno... perché poverino gli costava l'anima. È stato difficilissimo, molto difficile per me, ma tantissimo. Più che altro perché non c'era un metodo in sala, si viveva proprio alla cazzo di cane. Una persona che non è mai stata a contatto con le persone realmente diventava difficile. Perché lui, bravo per il suo mestiere, perché veramente bravo, perché non glielo si toglie, però con la persona molto meno. Forse ero anche piccola e non so se avesse delle aspettative nei miei confronti però penso che non me ne abbia lasciata passare neanche una. Ogni cosa, ogni cosa era continuare a dirmi su, ogni volta. Passa il primo anno, finalmente mi ha mandato nella sponda dei pizzaioli, è stato molto divertente, mi è piaciuto tantissimo. Più soddisfacente. Piuttosto che lavorare in sala che... bello il rapporto con la gente se sei una persona come... una persona che sa parlare con le altre persone al di fuori del proprio nucleo e che sa proprio interagire. Io non sono tra quelle, se non conosco una persona non spiaccio una parola... non è la mia ci sta. Non mi sono mai incolpata di questo. Facevo il mio dovere, il minimo indispensabile...

G: Cosa non ti riusciva?

Z: Coinvolgere il cliente. Tipo la Giulia o la Sara o Giulio, erano molto più empatici nei confronti del cliente. Io ho iniziato ad avere empatia con i classici cliente abituali dopo penso sei mesi. Mette magari altri... riuscivano proprio a comprendere da quando si sedevano, a cogliere. Forse delle volte *too much* per i miei gusti, però riuscivano a comprendere la cosa, io no, io non sono mai stata in grado. Ho iniziato a fare le pizze quindi, molto soddisfacente, mi sembrava di avere un po' le cose sotto controllo ecco. Riuscivo a gestirle molto bene. Vabbè le *gaffe* ci stanno, le incazzature ci stanno. Non le prendevo sul personale. Poi alla fine l'ultimo anno che ho fatto ero una tutto fare, gli paravo un po' il culo quando c'era bisogno. Però non mi ha mai ringraziato, mai, mai detto grazie di venire. Anzi è capitato delle volte che mi dicesse anche su per il fatto che gli chiedessi un giorno (*libero*). Perché "non sono io che devo decidere" e queste cose qua... cioè faccio tutto, almeno quella volta che ti chiedo non costa nulla. Era sempre un sì dai, aspetta, fai due tre ore... finiva che stavo

li fino a chiusura e si inculassero tutti. Era difficile a quell'età li gestire tutto quello che era anche lo studio. Io quando ho iniziato a fare la pizzaiola, alle cinque dovevo essere là, ma tornavo da scuola alle tre del pomeriggio, che mangiassi eccetera e andare là era un po'... non veniva incontro a questa cosa qua. Una cosa che mi ha fatto dire "è proprio un coglione" è stata quando a settembre dell'anno del 2019, ho parlato con lui e gli ho detto: "guarda che a febbraio avremmo la gita dell'ultimo anno". Io non volevo saltare quella settimana di gita scolastica per andare a lavorare con lui, perché aveva bisogno di me. Io avevo come priorità la scuola... dato che fino a quel momento li avevo rinunciato a crediti in più, a fare gli eventi con la mia classe, alcune cose mi rodevano un sacco... dover saltare la scuola o gli eventi con la classe... con la scuola magari fare delle uscite didattiche, piuttosto che altro. Ci sono stati degli eventi che ho saltato perché lui non mi ha lasciato. Lui mi aveva tirato sul il discorso del fatto che è più importante il lavoro, che io sono lì per lavorare e che la scuola non viene... gli ho detto mi dispiace ma io devo finirli la quinta, devo arrivarci fino in fondo e questa è l'ultima gita scolastica che ho e mi fa: "ok", siamo arrivati a compromessi. Però con me, quello che io chiedevo era sempre un no. Quando è arrivata la Giulia si è fatta subito dieci giorni via, io non ce l'ho con lei ma con il metodo che lui ha avuto, di lasciarle dieci giorni di ferie quando a me non ha lasciato neanche una cazzo di domenica a casa... un po' di equità, ecco.

G: E come mai a te non ti lasciava?

Z: Vuoi che ti dia la risposta che mi diceva la gente? Perché sono brava e di conseguenza aveva bisogno. Non è vero, perché è sempre andato avanti e va avanti anche adesso, quindi...

G: E invece secondo te?

Z: Boh non ho una risposta... non mi sono neanche più posta la domanda ad essere onesta. Per il semplice fatto che... ti metti l'anima in pace. Non ho altra spiegazione. Non puoi farci niente, è lui che decide, è lui che ha le carte in mano quindi se io ci voglio stare dentro è così, se no potevo benissimo dire "da domani non vengo più". Però per rispetto di un'altra persona e del *team*... secondo me non era giusto. Poi vabbè insomma la domenica era anche la più tranquilla quindi non mi pesava più di tanto in inverno, in estate magari sì. Ma non perché dovessi uscire, ma per dire, se vado in montagna non potevo... o se dovevo uscire durante la giornata e fare le mie robe, non potevo perché alle cinque dovevo essere in pizzeria... però vabbè insomma, diventando grandi si imparano anche queste cose qua. Non sono più disposta ecco, perché so che la ristorazione... lo fai per un periodo della tua vita, non lo fai per sempre. Se non hai piani di aprirti un tuo ristorante, un tuo bar, un tuo... però arrivi anche lì a dei compromessi, sarai tu a decidere cosa fare come orari, invece se devo stare sotto agli altri no. Da dipendente o sei lì perché non hai altre vie d'uscita, ma non ci credo, perché ce la fanno tutti quanti a trovarsi un cazzo di lavoro fuori dal ristorante. Poi le paghe secondo me non sono eque... quello è un punto secondo me che andrebbe migliorato. Il primo periodo ho preso 5 euro all'ora, 5! Sono arrivata ad averne 9 l'ultimo periodo, che non sono neanche tanti nove. All'epoca quando ci pensavo dicevo "sono 9 euro, stra tanto", poi alla fine mi pagavo l'auto con quei soldi lì.

G: Eri a contratto?

Z: Contratto? Indeterminato. Non so dirti le ore... penso 24 o 16.

G: Ed erano tutte le ore che lavoravi?



Z: Nono, come penso ovunque. L'inculata è il contratto a chiamata, quindi loro si possono gestire le ore quando vogliono e come vogliono. Essendo che magari tu fai il sabato e la domenica, piuttosto che altri giorni, loro pagano le tasse sui giorni in cui lavori, entro che ora lavori. Posso dirti che faccio anche solo banalmente trenta ore... lui me ne paga 16, magari infrasettimana che gli costa meno... quindi alla fine ci guadagnava lui e ci perdevo io.

G: Cosa ci perdevi?

Z: inizialmente quando ha iniziato a darmi 5 euro si. Però erano i primi soldi effettivi che prendevo e ti fa anche adulto e puoi anche passarci. Dopo un po' ha iniziato a pesarmi, gli ho detto "io devo campare, con questo lavoro non ci campo". Quando ho iniziato a vedere che l'aria non... allora anche io ho iniziato a pretendere molto di più. "Mi va bene se mi paghi così, però io durante la settimana mi trovo un altro lavoro e ti vengo a fare le serate in cui veramente hai necessità tu, in cui veramente si lavora tanto, ma io venire il giovedì piuttosto che il martedì ecc no. Perché è più una perdita mia che per te. Io devo venire lì, stare quattro ore a guardarmi in giro, quando potevo stare a casa, riposarmi per il giorno dopo e andare a lavoro... sinceramente il gioco non vale la candela.

G: Invece qualcosa di positivo che pensi di aver tratto da quest'esperienza?

Z: Beh tantissime cose. Il lato negativo è sempre la prima cosa che si dice. Ho imparato... al di fuori di essere molto più sicura di me stessa, valgo molto di più. E tipo le piccolezze delle cose... nel senso che, magari dare un'occhio in più... stare attenta ai particolari, osservare molto, sia le persone all'interno del team, sia le persone che arrivano perché le persone che arrivano hanno bisogno di essere ascoltate e tu devi essere pronto ad ascoltare le paturnie della gente, però... mi ha dato l'occasione di poter diventare grande, nel senso che... si mi ha fatto proprio crescere. Avrò tantissime cose da dire, però mi ha aiutato tantissimo nel suo essere brutale. Delle volte a dire ok cazzo me ne capiteranno ancora nella vita cose così.

G: Consigliaresti un'esperienza nella ristorazione?

Z: No non lo consiglierei mai. Se non hai la necessità non farlo. Non per forza se ti mancano i soldi, perché anche io parto da questo presupposto, ho iniziato a lavorare, perché volevo io non perché qualcuno mi abbia obbligato a farlo. Se non hai bisogno realmente, non serve iniziare. Finché puoi, finché ti puoi concentrare su una cosa sola... fai quella. Io vedo un sacco di ragazzi che vogliono iniziare a lavorare... vabbe che adesso la vita è diventata super costosa, ma anche tanto falsa, e di conseguenza hanno la necessità di ostentare una ricchezza che non hanno, quindi iniziano a lavorare presto, ma non c'è una vera necessità. Non è che devi campare o tirare su famiglia, non hai un necessità vera a 16 anni. Io la penso così, infatti l'ho detto anche ai miei cugini più piccoli, se non avete il bisogno non fatelo, arriverà il momento di lavorare, ogni cosa a suo tempo, sono di quest'idea qua.

G: Invece vuoi approfondire un po' il tuo rapporto con i clienti?

Z: Io me lo vivevo malissimo, per me era un po' traumatico... non so come si possa spiegare... al di fuori dell'impatto che dai te come persona ad un'altra persona che non consoci, e poi cosa dico a questa persona? "buonasera" e? Io sono dell'idea che non sono capace di essere neutra con le persone, ho bisogno di captare qualcosa dall'altra persona e

questa persona deve darmi qualcosa in cambio, e io uguale. Quando vedo che questa cosa non mi riesce... ai tempi facevo fatica perché li vedevo come delle persone... rapporto strano, una sensazione strana e mi vergognavo proprio di parlarne con una persona. Forse mi facevo troppi film mentali, dicevo oddio cosa pensa questa persona di me, oddio come sono messa, oddio vedono una di colore... c'erano dei meccanismi che erano un po' inutili, ci sta che le persone abbiano pregiudizi su di te, però l'ho sempre vissuta in maniera traumatica.

G: Hai menzionato la questione del colore della pelle... ti è successo qualcosa?

Z: Qua nel mio paese non mi è mai successo niente, mai in assoluto e quelle volte che mi sono capitate le ho anche suonate, nel senso che non avevo problemi a... però in quella fase sei grande ma piccola e in quel posto viene gente che non mi conosce. Io se giro nel mio paese sanno chi sono, sanno che sono figlia di... sanno la mia storia in linea di massima, quindi non si permetterebbero mai di fare un pensiero cattivo piuttosto che altro. Però lavorare lì, interfacciarmi con gente che non mi conosce, quella zona di sicurezza che avevo non esisteva e di conseguenza mi mandava un po' in crisi, mi sentivo fottuta nella situazione. Un'altra cosa che mi dà fastidio tutt'ora è che devi sempre spiegare alla gente, devi sempre spiegare perché ti trovi lì, come ti chiami, perché ti chiami così, il cognome che porti, i tuoi genitori, e questo e quell'altro, sono stufa. Pensare di dover dire tutta questa tiritera qua mi giravano i coglioni. Perché non è possibile, tu non vedi un cameriere e gli chiedi vita morte e miracoli, cosa ti porti a casa? Niente, quindi non farmi domande, scegli la pizza e andiamo avanti con la vita. Ma mi capiterà sempre questa cosa qua, devo farci i conti ma ora mi sono trovata a dire "mi sono rotta i coglioni, non devo spiegazioni a nessuno" se vuoi chiedermelo, bene. Mi succedeva sempre "da dove sei" bim bum bam "ma fatti i cazzi tuoi" (*ride*). Io su questo non ho la testa, è stressante... devo dire ad una persona a cui non gliene frega un cazzo di te, perché devi chiedermelo? Cosa è che ti fa star bene? Ma mi capita anche l'inverso, quando gli indiani mi incontrano, e mi iniziano a parlare in indiano. Perché vedi un indiano e devi per forza parlare in indiano?

G: Quindi eri trattata in modo diverso rispetto ai tuoi colleghi "bianchi"?

Z: Non è che fossi trattata diversamente, però c'era un interesse diverso... avevano quel bisogno di sentirsi appagati con se stessi... non saprei, dovevano sentirsi appagati con la coscienza, il loro l'hanno fatto... per poi dire: "ho trovato una cameriera bravissima indiana" quelle cose che dici fuori contesto con gli amici. Capitava che mi dicessero "sai ho conosciuto un indiano... un ragazzo d'oro" buon per lui, saranno stati bravi i suoi genitori ad insegnargli l'educazione. Io non riesco proprio a concepirlo questa cosa. Ormai è la mia carta da giocare anche... quando dicono "sai ho assunto una nuova ragazza" io dico "specifica anche che è di colore" perché a questo punto dici tutto... devi dire che sono una ragazza, di anche che sono di colore. Visto che non c'è bisogno di dire neanche che sono donna, di semplicemente che hai assunto una nuova persona. Visto che specifichi, specifica bene così tutti sanno che sei bravissimo, hai assunto una donna e pure di colore, hai preso la combo perfetta, hai vinto la carta gold della vita.

G: Invece l'essere donna in sala o in cucina?

Z: L'essere donna in sala è naturale, la donna è nata per servire, la donna deve essere la cameriera, in cucina no. Che poi ci penso e fa strano, in un ristorante è concesso di più che ci sia un uomo in cucina piuttosto che una donna, ma quando sono tutti a casa, preferiscono

avere la donna in cucina e l'uomo fuori... è un controsenso. Era molto più naturale che io fossi in sala, io non vedevo l'ora di andare in cucina finché non gli ho spaccato i coglioni. Non ho snetito disparità, per niente, non posso lamentarmi. Lo sapeva benissimo che piuttosto che portare 20 mila cassette ne portavo la metà in due giri, però non mi ha mai fatto pesare questa cosa qua, anzi, era molto contento di avere una ragazza in cucina.

G: Come mai?

Z: Forse capiva che ero molto più brava di qua che di là, cioè più brava in cucina che in sala. Per spinare una birra non è che ci voglia un genio però aveva visto che stavo meglio di qua. Anche magari quando si affacciaivano, perché avevamo la cucina a vista, anche i clienti che si affacciaivano e mi parlavano a me veniva più naturale, avevo più voglia di spiegargli.... Perché la vivevo, sono dell'idea che se una cosa la vivi allora puoi parlarne, stare in sala... devi essere un bravo venditore. In sala puoi vendere la pizza o qualsiasi cosa come vendere i calzini in un altro negozio... è come un negozio, sei un commesso.