

**TRA VULNERABILITÀ E INVISIBILITÀ
DONNE E LAVORO NEL TERZIARIO**

Nicoletta Masiero

IRES VENETO

FILCAMS VENETO

agosto 2012

SOMMARIO

INTRODUZIONE	pag 5
CAPITOLO 1 - IL DISEGNO DELLA RICERCA	» 11
<i>Premessa</i>	» 11
<i>1.1. Vulnerabilità</i>	» 12
<i>1.2. Soggettività</i>	» 27
<i>1.3. Invisibilità</i>	» 32
<i>Conclusioni</i>	» 37
CAPITOLO 2 - IL MATERIALE RACCOLTO	» 39
<i>2.1. Lo strumento: traccia dell'intervista e temi proposti</i>	» 39
<i>2.2. Profilo delle lavoratrici</i>	» 48
CAPITOLO 3 - GLI INIZI	» 51
<i>3.1. Dopo la scuola, ... prima del matrimonio</i>	» 51
<i>3.2. ...dopo il matrimonio e la nascita dei figli (quando ci sono)</i>	» 58
CAPITOLO 4 - IL LAVORO ATTUALE	» 63
<i>4.1. Grande distribuzione</i>	» 63
<i>4.2. Il comparto dei servizi</i>	» 73
CAPITOLO 5 - IL BINOMIO VULNERABILITÀ-LAVORO	» 85
SPUNTI: IL SINDACATO	» 99
APPENDICE METODOLOGICA	» 103
RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI	» 109

Introduzione

Nel febbraio 2010, anno europeo della lotta alla povertà e all'esclusione sociale, è stato presentato il PaperIres n. 66, *Il lavoro delle donne tra vecchie e nuove vulnerabilità nel settore terziario in Veneto*, a cura di Pierangelo Spano e Nicoletta Masiero, contenente i risultati della prima fase di un progetto di ricerca intrapreso da Ires Veneto per la Federazione Italiana Lavoratori Commercio Turismo e Servizi del Veneto (FILCAMS Regionale) e concepito come un percorso di indagine da strutturare per step successivi.

La prima parte del progetto di ricerca aveva l'obiettivo di circoscrivere alcune delle evidenze emergenti dai dati sul mercato del lavoro e da alcuni degli indicatori di disagio sociale. L'analisi procedeva da una sintesi delle fonti statistiche e da selezionati richiami alla letteratura sul tema del lavoro femminile e sugli elementi di "vulnerabilità" che si associano alle condizioni di lavoro, in ordine sia alla regolazione che alla qualità. Nell'economia generale del percorso, quella prima fase si poneva in una logica di cornice quantitativa e di supporto per la definizione di temi emergenti come:

- flessibilità/precarità;
- normalità/vulnerabilità/povertà;
- questioni generazionali;
- questioni di genere;
- organizzazione e qualità del lavoro;
- rappresentanza.

Presentiamo ora l'esito di un secondo step di approfondimento delle questioni rivelatesi cruciali per il segmento analizzato, condotto adottando un approccio metodologico affatto diverso da quello utilizzato nella prima tappa. Un cambio di rotta che, in verità, consegue a quanto preannunciato nel primo rapporto di ricerca, in cui si sottolineava che «l'esigenza di entrare nel merito di una riflessione che possa determinare l'opportunità di più incisivi percorsi di ricerca andrà soddisfatta ... attivando, in fasi successive, strumenti di indagine sul campo e di coinvolgimento di lavoratori/lavoratrici e rappresentanti sindacali». Lo studio ora proposto consiste, perciò, in

un'esplorazione compiuta attraverso pratiche di indagine volte ad approfondire le ricadute concrete dei temi emersi in relazione alle dimensioni lavorativa e retributiva, congiuntamente a quelle sociale e umana, sull'esistenza di 25 donne intervistate. Nel percorso seguito in questa seconda fase, le tematiche rispetto alle quali il precedente rapporto ha fornito dati e statistiche ritorneranno nelle parole di lavoratrici che quotidianamente vi si confrontano e lo sforzo consisterà nel "misurarsi" – non misurare – con l'esperienza che le intervistate hanno voluto raccontare rispetto all'effettiva ricaduta sulle loro vite della situazione in corso.

Le "misurazioni" presentate nel PaperIres n. 66 avevano l'obiettivo di *spiegare* in termini generali con "verifiche" di tipo statistico i rischi di impoverimento cui sono esposte le lavoratrici dei servizi. Quelle misurazioni saranno ora illustrate da casi individuali non per fornire una "verifica" di quanto già affermato in termini generali, ma per cercare di *comprendere* i meccanismi che producono situazioni di fragilità indagando singolarmente le vicende che le hanno determinate. In ordine ai diversi obiettivi che si prefigge un'analisi qualitativa rispetto a un'analisi statistico-quantitativa, si tratterà, quindi, non tanto di trovare "conferme" o di forzare generalizzazioni, ma piuttosto di fare emergere la potenzialità euristica dei singoli casi, comunque coinvolti in tutti gli elementi che costituiscono la sfera sociale, assumendo che ogni biografia "implica" un sistema sociale, in quanto il soggetto se ne appropria, lo media, lo filtra e lo ritraduce (Ferrarotti, 1981, pag. 41).

La presentazione di testimonianze dirette non ha quindi l'obiettivo di produrre una successione di casi personali – come si può evincere anche dal tipo di analisi applicata al materiale raccolto con le interviste – ma di avvalorare, semmai, l'imprescindibile implicazione fra i singoli soggetti, il contesto sociale e un'auspicabile condivisione di responsabilità che orienti le strategie e le azioni collettive. La scelta metodologica vuole perciò farsi carico di un significato politico, ponendosi nella prospettiva secondo cui *il lavoro, in quanto attività di donne e di uomini, deve costituirsi come socialmente sostenibile e compatibile con le vite di tutti, tutti i giorni*.

Calata nel contesto dell'attuale fase economica, l'opzione per uno strumento d'indagine di tipo qualitativo comporta intraprendere un percorso di lettura che si confronta con una crisi di senso che va al di

là degli effetti retributivi e della mancanza di reddito. La deriva economico-finanziaria che da circa cinque anni sta travolgendo l'Europa e il modello di sviluppo occidentale, oltre a provocare una contrazione dell'occupazione e del potere d'acquisto dei salari, ha imposto in modo unilaterale quei tagli drastici alla spesa pubblica e allo stato sociale che si fanno sempre più tangibili, con conseguenze anche drammatiche sulla qualità della vita, quando non sull'esistenza in senso proprio, come apprendiamo ogni giorno dalla cronaca che ci dà conto di eventi, spesso tragici, legati all'impoverimento progressivo delle classi sociali più deboli.

Su questo punto occorre dipanare un aggregato di impliciti che si estende dalle condizioni epistemiche della produzione dei discorsi alla montante bulimia mediatica che sembra scoprire, oggi, le figure dell'esclusione sociale, paradossalmente tanto più appetibili tanto più esse risultano scarnificate dalla crisi economico-finanziaria che attanaglia l'intero globo. Lo tsunami di notizie, ma in verità anche di approfondimenti, sui suicidi di lavoratori deprivati del reddito e senza lavoro, come di piccoli imprenditori in difficoltà, sta assumendo una portata inedita che potrebbe, da sola, dare ragione a quanti sostengono che la crisi attuale è sistemica e imparagonabile alle precedenti. Ma è il farsi sempre più evidente del processo di depauperamento che sta investendo le classi lavoratrici, e che decisamente precede l'onda mediatica, l'importante variabile di tanta eccezionalità. Eccezionalità, non certo fatalità, poiché siamo di fronte all'esito di un'erosione progressiva delle sicurezze sociali ed esistenziali derivanti dal lavoro, e dal lavoro retribuito in particolare, quale si era sviluppato e affermato in concomitanza alla crescita economica seguita al secondo conflitto mondiale. Ricostruendo l'evoluzione storica della *governance* degli imprevisti legati all'occupazione che ha caratterizzato un po' tutti i regimi europei, più o meno democratici, nel Secondo dopoguerra, Colin Crouch (2007, pag. 15) osserva che «ridurre l'incertezza della vita dei lavoratori era diventato, forse per la prima volta nella storia, una vera e propria priorità politica». Ma, fin dagli anni '70, comincia a decomporsi la cosiddetta società salariale che «aveva trovato la propria stabilità nel regime di *differenziazione concorrenziale* e insieme di *protezione del salariato* che aveva istituito» (Castel, 1997, pag. 41). È da allora che, con l'insorgere dei problemi legati alla disoccupazione e

all'instabilità occupazionale, il tema della vulnerabilità investe la società salariale. La lotta all'esclusione viene così a sostituire il precedente obiettivo – moderatamente perseguito – di ridurre le diseguaglianze, che si inscriveva perfettamente «nella traiettoria ascendente di una società caratterizzata dalla centralità del lavoro salariato e alimentata dalla crescita economica e dalla fiducia nel progresso sociale.» (Ibid., pag.42). Questo trasferimento di obiettivo – dalla riduzione delle diseguaglianze alla lotta contro l'esclusione e la vulnerabilità – innesca, di fatto, effetti perversi, poiché induce a pensare che la diseguaglianza, proprio quando si va aggravando col diffondersi della precarietà e col calo dell'occupazione, non sia più un problema. Allentare la lotta alle diseguaglianze comporta un abbassamento delle difese (tutele) del lavoro salariato «la cui consistenza rimane invece la difesa migliore contro la minaccia dell'indebolimento del legame sociale che l'aumento delle diseguaglianze porta con sé.» (Ibid.). Se questa, nello sguardo di Castel, è la situazione già degli '70, negli ultimi due decenni la vera e propria svalutazione del lavoro salariato si è compiuta con un esplicito, oltre che radicale, cambio di segno, rispetto alle priorità politiche che nel dopoguerra miravano a ridurre l'incertezza: l'occupazione e il diritto all'occupazione sono stati tradotti in una nuova virtù, l'"occupabilità", che viene richiesta al singolo per "affermarsi" e "realizzarsi" lottando con le retribuzioni al ribasso cui ci hanno abituato la globalizzazione e l'economia di mercato.

Il capovolgimento del *trend* – dalla tutela crescente alla degradazione, spesso spacciata per flessibilizzazione – è stato progressivo e costante rendendo via via accettabili livelli salariali inadeguati e condizioni contrattuali sempre meno garantite. Tanto che nell'acuirsi della crisi, con il regredire delle condizioni del lavoro dipendente (e non), si fa strada il rischio che anche le conseguenze derivanti dall'andamento dei mercati economico-finanziari sulle vite di lavoratori e lavoratrici divengano dapprima fatto di cronaca fra i fatti di cronaca e poi ordinaria routine. Un pericolo, questo, che va contrastato anche tenendo in esercizio la sensibilità collettiva rispetto al peggioramento delle condizioni lavorative, se non alla mancanza di occupazione, e strutturando l'attenzione verso le forme soggettive in cui si manifestano le tensioni che la stretta economica arriva ad esercitare sui corpi e sulle menti, sugli affetti e sui conflitti di

ciascuno, e quindi di tutti. Gli atti estremi di completa disfatta esistenziale, che talvolta, e purtroppo oggi frequentemente, continuano a verificarsi¹, rappresentano infatti il risvolto individuale di una disgregazione sociale che investe più dimensioni. Ed è ormai riconosciuto sia dagli esponenti della comunità scientifica, sia dai *policy makers*, il bisogno stringente di attivare tutti i percorsi possibili per far emergere la portata tutt'altro che fortuita e imprevedibile che sta dietro al clamore suscitato da episodi ricorrenti.

In merito all'analisi qui presentata, va detto che il lasso di tempo (giugno 2011 - aprile 2012) in cui è stata effettuata la raccolta delle 25 interviste ha visto un mutamento significativo della situazione generale a causa della progressiva incidenza sia della congiuntura negativa sia degli effetti retroattivi di draconiane misure anticrisi. Ciò costringe a una prima precisazione. Fulcro della ricerca condotta nella fase del 2010, già in piena crisi economica, era individuare le situazioni di "vulnerabilità" a cui sono esposte le lavoratrici del settore a causa dell'applicazione di formule contrattuali svantaggiose (ad esempio, la crescente imposizione di contratti part-time e la riduzione di orario) e di situazioni economiche e retributive insufficienti a garantire un adeguato livello di benessere. Le voci delle lavoratrici rivelano che il binomio *vulnerabilità-lavoro* si sta rafforzando, e quello che rappresentava un ossimoro sta manifestando una portata concettuale e politica che investe il senso del lavoro oggi, nell'era della crisi. Affrontare il rischio di impoverimento attraverso le testimonianze di condizioni di vulnerabilità delle lavoratrici dei servizi a partire dalla loro esperienza rappresenta, nei limiti di questo lavoro di ricerca, un'alternativa a valutazioni della crisi che vorrebbero approdare a prescrizioni di tipo univocamente tecnicistico a sostegno di un modello di sviluppo rivelatosi, di fatto, insostenibile per milioni di vite umane.

¹ Come in altri Paesi europei, in Italia i suicidi complessivi sono aumentati con l'insorgenza della crisi finanziaria. Stando a una ricerca condotta da De Vogli, Marmot e Stuckler (2012), la recessione economica in atto è responsabile dell'aumento dei suicidi registrato dal 2008, in Italia. Già prima dell'inizio della crisi finanziaria sia i suicidi che i tentati suicidi per motivi economici registravano un aumento, ma dal 2008 in poi sono cresciuti a un ritmo sicuramente più rapido. Le stime di questo recente studio si basano, per aumentare la precisione, sia sui suicidi sia sui tentati suicidi (che seguono un andamento simile). Entrambi risultano cresciuti ad un tasso di 10,2 suicidi l'anno prima della crisi finanziaria. Dopo questo periodo la percentuale è salita a 53,9 suicidi l'anno, per una stima, in Italia, di 290 suicidi e tentati suicidi in eccesso imputabili alla grande recessione.

Rispetto all'utilizzo del concetto di vulnerabilità, va osservato che in termini di ricerca socio-economica esso ha una storia recente e si impone propriamente nell'ambito degli studi sulla povertà e sull'esclusione sociale, territori disciplinari di competenza. Nello stesso periodo, ossia quello in cui le connotazioni del lavoro subiscono una radicale trasformazione (in Italia, basti ricordare le leggi 196/97 e 30/03), esso compare sempre più frequentemente anche nella letteratura che si occupa delle condizioni di lavoratori atipici, flessibili e/o precari². In questa ricerca, invece, abbiamo incontrato tutte lavoratrici con contratto a tempo indeterminato, ma la sovrapposizione, ormai corrente, fra la semantica della vulnerabilità e quella riferita sostanzialmente a condizioni legate all'attività lavorativa sta a suggerire come anche il "lavoro" cosiddetto "stabile" sia oggi associabile con "esposizione a rischio sociale" e come sia divenuto socialmente accettabile il binomio *vulnerabilità-lavoro*, per certi versi impensabile fino agli anni '80 del Novecento. Questa familiarità crescente fra due concetti che dovrebbero escludersi reciprocamente non è che il risvolto di un mondo mutato, divenuto globale/generale e insieme locale/particolare, in cui il significato del lavoro ha cambiato segno fino a capovolgere le determinazioni precedenti, precipitando nell'insignificanza le polarizzazioni che prima costituivano dei riferimenti quantomeno orientativi e costringendoci a ripensarli.

² La letteratura sia internazionale sia italiana sulla vulnerabilità delle situazioni lavorative atipiche e precarie è ricchissima nelle più diverse discipline, dall'economia, alla sociologia, alla psicologia, quindi ogni riferimento è solo parziale (Castel, 1997; Fullin, 2002; Gabriele e Raitano, 2008; ...)

CAPITOLO 1

IL DISEGNO DELLA RICERCA

Premessa

Obiettivo di questo lavoro è fare i conti con le voci e non con i numeri, poiché le difficoltà di cui parlano le lavoratrici intervistate aggrediscono le “vite nude” (Bonomi e Borgna, 2011), fatte delle fatiche e delle rinunce in cui si traducono quotidianamente i dati statistici e i modelli previsivi, non meno basilari alla comprensione dei fenomeni sociali. Di questi ultimi, qui, si è cercato di sondare il risvolto incarnato e vivente, attraverso l’analisi del materiale raccolto con interviste individuali.

La logica complessiva dell’operazione configura una coincidenza fra metodo e contenuto in quanto è il tema stesso dell’esplorazione, la vulnerabilità delle lavoratrici dei servizi, a spiegare la scelta di condurre un’analisi di tipo qualitativo³. In questo caso, forse ancor più palesemente che in altri, il ricorso a uno strumento quale l’intervista individuale fa tutt’uno con il senso complessivo della ricerca sviluppata.

La peculiare omogeneità, come si cercherà di far emergere, fra lo strumento utilizzato e il “prodotto”, per così dire, vanta più di una ragione e investe significati distinti. Innanzitutto, l’architettura del lavoro condotto si sorregge su tre categorie concettuali, trasversali rispetto a più discipline, ma strettamente connesse fra loro, quasi concatenate, che costituiscono le chiavi interpretative del materiale raccolto. Esse sono:

- vulnerabilità;
- soggettività;
- invisibilità.

³ Per la discussione sulla legittimità e sui limiti di quelli che vengono definiti i metodi di indagine qualitativi e non standard si rimanda a Marradi (2007), Nigris (2003); Palumbo e Garbarino (2010), passim.

1.1. Vulnerabilità

Un primo supporto a questo tipo di approccio viene dalla tendenza impostasi nella letteratura e nella ricerca in materia di “povertà” e di “vulnerabilità” (cfr. Sgritta, 2010; Tomei, 2011; Isfol, 2012 e passim), in cui si fa sempre più esplicito l’orientamento ai soggetti e si determina un’attenzione crescente ai risvolti umani e sociali della deprivazione e dell’impoverimento. Tradizionalmente il parametro di riferimento sintetico della fragilizzazione sociale è stato individuato nella dimensione economica, assumendo che il reddito e il consumo consentano una misurazione attendibile⁴. Nel presente lavoro si farà riferimento all’elaborazione critica intorno ad aspetti centrali nell’analisi del fenomeno dell’impoverimento che ha animato il dibattito negli ultimi due decenni e articolato questa specifica branca di studi in maniera via via più ricca e sofisticata, solo per quanto riguarda gli approfondimenti possibili di quello che rappresenta oggi l’esito più noto di questo percorso, ossia l’allargamento dell’interesse dalla povertà ai poveri, che ha portato a riformulare la questione da *quanti* sono i poveri a *chi* sono i poveri (Atkinson, 2012), da parte di ricercatori non solo sociali ma anche economici.

L’assunzione della chiave esclusivamente economica, secondo cui la povertà si definisce in base al reddito, ha rappresentato a lungo una forma di assicurazione dell’oggettività stessa della misurazione e dei metodi di contenimento del disagio e dell’emarginazione. Tuttavia,

⁴ Una definizione di povertà richiede l’identificazione di una linea, o soglia, di povertà. Tecnicamente, si distingue fra *povertà assoluta*, quando lo standard di vita è inferiore a un minimo assoluto, e *povertà relativa*, quando essere povero significa avere meno degli altri. Nel primo caso, facilmente individuabile, la carenza di risorse a disposizione dell’individuo è tale che la vita è in pericolo o condotta in condizioni disperate; è l’accezione di povertà secondo il *budget standard approach* (su di esso si basano ad esempio il metodo dei minimi calorici della Banca Mondiale, dell’ONU), usata per cogliere i fenomeni di disagio estremo in riferimento a regioni particolarmente svantaggiate, ma anche a casi di grave povertà riscontrabili ai margini delle società industriali. Nel caso della *povertà relativa*, per distinguere i poveri dai non poveri si ricorre alla definizione dei bisogni necessari (concetto che è variabile – quello dell’Ocse è diverso da quello dell’Ue, ad esempio –, anche se, indicativamente fa riferimento a: alimentazione, abitazione, vestiario, salute) e gli individui che non riescono a soddisfarli sono qualificati come poveri. Affiancando alla lista dei bisogni una lista di consumi necessari a soddisfare tali bisogni essenziali e monetizzando i consumi si stabilisce la *soglia di reddito* al di sotto della quale si colloca la povertà relativa (*soglia della povertà in funzione di un indice di posizione*, media o mediana della spesa/consumo o del reddito individuale o familiare: povero è chi ha una spesa o un reddito inferiore a tale livello). In quasi tutti i Paesi sviluppati, Italia compresa, la misura della povertà fa perno sulla nozione di povertà relativa.

come ha osservato di recente Antony Atkinson (2012), l'economista inglese impegnato fin dagli anni Sessanta nello studio della povertà, nella stessa Inghilterra i poveri spariscono e ricompaiono, aumentano e diminuiscono anche in ragione dei parametri di misurazione istituiti su indicazioni governative che devono accordarsi a decisioni di contrasto al fenomeno o, viceversa, a politiche di non intervento. Il fatto che la definizione delle "soglie" sia stata spesso sottoposta a condizionamenti e abbia dovuto rispondere a logiche eteronome non inficia ovviamente la necessità di proseguire nel perfezionamento di strumenti di questo tipo, ma evidenzia anche l'urgenza di scorgere le articolazioni delle diverse forme di disagio, di accostarne l'evoluzione proprio per calibrare l'impatto delle politiche. Gli sviluppi del dibattito metodologico sulla misurazione e sull'individuazione delle soglie sono ormai tutti orientanti a considerare la rilevanza di variabili sociali e relazionali oltre che economiche. Si pensi all'IPU, indice di povertà umana, messo a punto nel 1997 dall'Undp (United Nations Development Programme), ispirato alla teoria delle capacitazioni di Amartya Kumar Sen, che valuta se gli individui godono, nella società in cui vivono, delle opportunità necessarie per avere una vita sana e lunga, per essere istruiti e godere di un tenore di vita dignitoso. È stato osservato che con l'IPU «lo sviluppo, in termini di qualità, viene quindi giudicato, per la prima volta, a partire dall'ottica dei poveri, nel senso che i parametri utilizzati sono quelli dell'esclusione. Piuttosto che povertà in termini di reddito, l'IPU usa indicatori delle dimensioni più di base della privazione, o della esclusione: una vita breve, la mancanza di istruzione di base e la mancanza di accesso alle risorse pubbliche e private» (Baldi, 1998)⁵.

Nel 2001, per quanto riguarda l'Unione europea a 25, sono stati individuati gli indicatori di Laeken allo scopo di considerare la "multidimensionalità" dell'esclusione sociale. Si tratta di 18 indicatori, suddivisi in primari e secondari, comuni a tutti i paesi membri, e in terziari specifici per ciascun paese. In Europa, dove la

⁵ L'Onu, dal 1998, stabilisce ogni anno l'IPU, indice di povertà umana, per i Paesi che dispongono dei dati statistici necessari, a seconda che si tratti di economie in via di sviluppo (IPU-1) per i quali è calcolata in base a *tre dimensioni* – *longevità, conoscenza e standard di vita dignitoso* – o di economie industrializzate (IPU-2), per le quali, nella formula di calcolo, viene aggiunta una *quarta dimensione: l'esclusione sociale*.

linea di povertà relativa è stabilita come corrispondente al 60% del valore mediano della distribuzione del reddito nazionale⁶, la dimensione del reddito rimane quella preminente, ma lo stesso allargamento ai nuovi stati membri richiede ulteriori indicatori.⁷

L'approfondimento delle analisi intorno ai molteplici aspetti dell'esclusione ha contribuito a stabilire una maggiore approssimazione sia rispetto all'articolazione che rispetto alla processualità del fenomeno, e a individuare distinzioni utili a cogliere le specificità delle differenti fasi che lo contraddistinguono. Ad esempio, per Robert Castel (1995), l'incertezza del reddito è un prerequisito e lo studio della povertà deve basarsi su un'analisi della rottura del legame sociale che tiene conto di fattori come l'occupazione e la rete relazionale. La soglia del reddito è quindi intesa come indicativa di una situazione congiuntamente lavorativa e sociale ma viene considerata nella sua evoluzione. In questo caso, infatti, all'indagine viene applicato uno schema processuale che

⁶ La soglia di povertà utilizzata nell'ambito del metodo Eurostat è definita nel modo seguente. Variabile economica di riferimento: il *reddito*; unità di analisi: *l'individuo*; indice di posizione mediana: linea di povertà al 60% del reddito mediano, dove la *mediana* «di una variabile è [...] la modalità del caso che occupa il posto di mezzo nella distribuzione ordinata dei casi secondo quella variabile» (Corbetta, 1999, pag. 500); scala: *Ocse*. Diversamente, l'Istat assume come variabile economica di riferimento il *consumo*; come unità di analisi la *famiglia*; come indice di posizione *media*: linea di povertà al 50%, dove per *media* si intende la media aritmetica che «è la misura di tendenza centrale più nota e più comune, ed è data dalla somma dei valori assunti dalla variabile su tutti i casi divisa per il numero dei casi» (Corbetta, 1999, pag. 501); scala *Carbonaro basata sulla legge di Engel*, [in Italia, nel 2011, l'Istat fissa a 1.011,03 euro la soglia di povertà relativa, per una famiglia di due componenti; in base a questa soglia, stando ai dati Istat resi noti nel luglio 2012, l'11,1% delle famiglie è relativamente povero, per un totale di 8.173 mila persone e il 5,2% lo è in termini assoluti, 3.415 mila]. Queste difformità nel metodo di calcolo esemplificano come quello della misurazione sia un nodo critico e come si possano determinare spostamenti anche significativi: ad esempio, prendendo come variabile di riferimento il consumo anziché il reddito si avrà un'incidenza maggiore di poveri fra gli anziani (cfr. Negri e Saraceno, 2000, pag. 178).

⁷ In base alla definizione di *povertà relativa*, secondo cui è povero chi detiene risorse inferiori a quelle possedute mediamente dai membri della medesima società, anche l'adozione da parte dei Paesi membri della Comunità europea delle diverse linee di povertà relativa nazionali fissate dall'Eurostat non risolve i problemi di misurazione. È possibile istituire una graduatoria dei Paesi in base al loro indice di povertà relativa calcolando la diffusione della povertà in ognuno. Ma si può anche stimare la diffusione della povertà in Europa assumendo la Comunità europea come un *unicum*, in tal caso si calcolerà un valore medio europeo di riferimento cui confrontare le condizioni di vita di tutti i cittadini europei. Ovviamente, l'esito sarà diverso e anche gli appartenenti a Paesi mediamente poveri che non erano stati definiti poveri, relativamente alla propria situazione media nazionale, si troveranno al di sotto della linea di povertà.

prende in esame i passaggi da uno stato di integrazione (in cui il soggetto gode di integrazione lavorativa e inserimento sociale), a uno stato di vulnerabilità (in cui si verificano precarietà occupazionale e fragilità relazionale) fino alla *désaffiliation* (dove l'assenza di lavoro si accompagna all'isolamento sociale). L'idea sottostante è quella di un *continuum*: non esistono frontiere definite fra queste aree sociali, se non confini estremamente mobili ("les frontières entre les zones sont poreuses", Ibid. pag. 148) e contingenti che possono ridefinirsi a seconda delle fasi di vita degli individui. In particolare, la *désaffiliation* si alimenta nella zona della vulnerabilità specie se alla precarietà lavorativa si associa la fragilità relazionale. Il vantaggio dell'analisi di Castel consiste nel far emergere la natura dinamica e processuale dell'impoverimento e nel porre interrogativi su come avvenga il transito o la caduta da una condizione all'altra. In base a questa lettura, lo sguardo si sposta dalla povertà all'impoverimento come fenomeno sociale molto più pervasivo, che colpisce anche soggetti che hanno esperienze lavorative discontinue o non tutelate: povero non è solo il mendicante, ma anche il lavoratore disoccupato o precario che scivola nell'area dell'impoverimento con l'affievolirsi delle tutele del lavoro salariato.

Ma è soprattutto l'influenza del pensiero di A. Sen, premio Nobel per l'economia nel 1998, che ha determinato un riposizionamento della prospettiva sulla povertà attraverso un radicale ripensamento della disuguaglianza e della libertà in base alle nozioni di capacità (*capabilities*) e funzionamenti (*functioning*), quali indicatori di libertà e qualità della vita.

Sinteticamente, Sen concepisce i funzionamenti come "stati di essere e di fare" che possono essere assunti per qualificare lo "star bene", ad esempio, essere nutriti in maniera adeguata, godere buona salute, poter prevenire una morte prematura, essere felici, avere rispetto di sé (Sen, 1992: 63-64). Per Sen, le capacità rappresentano la possibilità di procurarsi tali funzionamenti, e tale possibilità viene a coincidere con la libertà di scegliere: «nella misura in cui i funzionamenti costituiscono lo star bene, le capacità rappresentano la libertà individuale di acquisire lo star bene» (Sen, 1985). La capacità di funzionare «rappresenta le varie combinazioni di funzionamenti, e riflette la libertà dell'individuo di condurre un certo tipo di vita piuttosto che un altro» (Ibid.). In questo senso, la povertà viene

intesa come «privazione di capacitazioni fondamentali anziché come pura e semplice scarsità di reddito» (Ibid.).

L'approdo di tale impostazione è la nota teoria dello sviluppo umano come libertà (*development as freedom*); vale la pena soffermarsi su questo guadagno teorico, poiché esplicita il nesso fra qualità della vita e libertà e fra libertà ed eguaglianza. In una società determinata, il *livello di eguaglianza* consiste nel garantire a tutti gli individui *le capacitazioni per raggiungere i funzionamenti fondamentali*. In tal senso, le *capabilities* costituiscono il reticolo delle risorse a disposizione del soggetto in stretta connessione con le *capacità di fruirne* e la *competenza*, quindi, di impiegarlo, configurando una sintesi di aspetti materiali e immateriali nella relazione tra individuo e contesto.

Per avere misura della reale libertà di fare e di essere, non sono cioè sufficienti i beni primari e le risorse, né il reddito: «i livelli di reddito della popolazione sono importanti, perché ogni livello coincide con una certa possibilità di acquistare beni e servizi e di godere del tenore di vita corrispondente. Tuttavia accade spesso che il livello di reddito non sia un indicatore adeguato di aspetti importanti come la libertà di vivere a lungo, la capacità di sottrarsi a malattie evitabili, *la possibilità di trovare un impiego decente* o di vivere in una comunità pacifica e libera dal crimine.» (Sen, 2000, corsivo mio).

Raccogliendo gli insegnamenti di Sen, il lavoro di riflessione compiuto dalle diverse discipline in merito allo studio sulla povertà si presenta sempre più composito e prospetta sviluppi ulteriori. Semplificando, come richiedono i limiti della presente riflessione, è forse possibile individuare alcune questioni cruciali che aiutano a seguire il percorso compiuto dagli analisti negli ultimi decenni. Nell'evoluzione si potrebbero individuare due vettori che si sovrappongono e si implicano reciprocamente: da un lato, quella che possiamo indicare come la *dinamizzazione* del concetto povertà che segna il passaggio dall'idea della povertà come uno status all'idea della povertà come un processo; dall'altro, il parallelo moltiplicarsi degli aspetti sottoposti a indagine e misurazione per arrivare a una definizione il più possibile approssimata di tale processo fino a determinare il consenso della comunità scientifica intorno a un nuovo paradigma della povertà come *multidimensionale*. Con l'affinarsi degli approcci generati da questa duplice prospettiva sul fenomeno, la

povertà comincia a parlare più linguaggi, si configura in modalità distinte, fa la sua comparsa in aree sociali tradizionalmente ritenute esenti, entra ed esce dalle vite degli individui e dei gruppi familiari, e richiama l'attenzione sulle esperienze specifiche inaugurando la ricerca sui meccanismi che portano all'impoverimento e quindi sulle situazioni di vulnerabilità.

Possiamo schematizzare il tragitto per punti, non necessariamente in successione:

- la povertà non è uno stato, ma un *processo* che presenta fasi diversificate;
- la povertà, in quanto riguarda aspetti e momenti diversi dell'esistenza investe l'ambito sociale, familiare, sanitario, educativo, affettivo, psicologico, cognitivo, occupazionale ... oltre che quello economico e del reddito: viene cioè introdotta la distinzione fra povertà economica e povertà *multidimensionale*;
- la povertà non solo si differenzia rispetto ai contesti (indicatori distinti per povertà assoluta e povertà relativa⁸), ma si presenta in *modo eterogeneo al proprio interno* per inizi e cause, durata e corso, eventuale risoluzione o cronicizzazione;
- in quanto la povertà è processuale/multidimensionale, contrastarla richiede di conoscerla nel suo farsi, nel suo divenire tale, relativamente alle condizioni/dimensioni/eventi/fasi che espongono al rischio di impoverimento, ossia a partire da situazioni di *vulnerabilità*;
- per programmare il contenimento del fenomeno da parte delle politiche è necessario sapere “quanti” sono i poveri e i vulnerabili, ma ciò *richiede di sapere chi sono*;
- per sapere *chi* sono i poveri, e i vulnerabili, non è sufficiente misurare le condizioni “oggettive” come il livello del reddito e dei consumi, ma è indispensabile andare oltre le definizioni statiche di soglie di povertà/vulnerabilità e approfondire l'impoverimento come fenomeno processuale attraverso uno studio dinamico e qualitativo che interessa situazioni “soggettive” differenziate e sempre più complesse (distinzione fra povertà oggettiva e povertà soggettiva);

⁸ Si veda nota 4.

- approdare a una definizione di povertà, e di vulnerabilità, non risponde semplicemente al bisogno di un orientamento concettuale e conoscitivo, poiché è in base a come si intendono “povertà” e “vulnerabilità” che si determinano le politiche per fronteggiarle.

L'introduzione stessa del concetto di vulnerabilità è piuttosto recente (e concomitante, ovviamente, all'affermarsi dell'idea di società del rischio e dell'incertezza) e risponde a esigenze metodologiche sempre più raffinate in quanto si riferisce propriamente a una condizione di rischio di impoverimento. In quanto tale, un'esplorazione delle dimensioni implicite del concetto di vulnerabilità assume particolare rilevanza e costituisce un aspetto centrale per le *policies* e le strategie di contenimento dei fenomeni di disagio sociale che possono derivarne. Se il concetto di povertà, come è stato sommariamente accennato, risulta particolarmente problematico, quello di vulnerabilità presenta aspetti non meno enigmatici e una valenza altrettanto articolata. In un certo senso, l'utilizzo del concetto di vulnerabilità in questa accezione di rischio di impoverimento è il precipitato della natura multidimensionale e processuale dell'esclusione sociale, lo specchio della necessità di piegare la misurazione alla portata non solo empirica e mutevole del fenomeno, ma anche pervasiva e al tempo stesso sfocata. Se non altro per aderenza al problema da cui prende le mosse questa analisi, è perciò quasi obbligato porre un interrogativo rispetto al costituirsi della vulnerabilità come categoria sociale, termine «sempre più frequentemente utilizzato per indicare gli effetti di quei cambiamenti socio-economici che, nel corso degli ultimi decenni, hanno eroso gli assetti tradizionali dello stato sociale a base industriale, in Italia come nel resto dell'Europa.» (Negri, 2006, pag. 14).

Aldilà della facile constatazione che la vulnerabilità è una condizione che riguarda tutti gli individui indistintamente – dal momento che l'invulnerabilità costituisce una circostanza impossibile e irrealistica (al più riguarda figure leggendarie e mitologiche che in quanto tali sono sottratte alla mortalità) – ed è costitutivamente umana (ontologica), una declinazione cioè della “normalità” stessa, vi sono altri aspetti sottesi al concetto che richiedono attenzione e che possono aiutare a circoscriverne le accezioni. Gli interrogativi di partenza potrebbero essere così formulati: se il rischio è inevitabile,

quando diciamo che vi sono individui o popolazioni vulnerabili, da quali altri individui e popolazioni vogliamo distinguerli? Se la vulnerabilità connota l'essere umano in quanto tale, da quando, e in base a quali condizioni, diventa invece ascrivibile a categorie sociali specifiche, a popolazioni determinate, come se non fosse ascrivibile ad altre? In che termini e in base a quali presupposti la vulnerabilità diventa oggetto di ricerca economica e sociale e soglia per la costruzione di indicatori e di misurazioni ad uso delle *policies*?

Come tutti gli aggettivi composti dal suffisso *-abile* (o *-ibile*, ecc.), anche vulnerabile (dal sostantivo latino *vulnus* che indica ferita, offesa, da cui il verbo *vulnerare*, ferire) esprime l'idea di possibilità: vulnerabile è chi può subire un *vulnus*, una ferita, ossia rischia possibili ferite, ma allo stato non è ancora ferito o danneggiato. Diversamente da aggettivi composti con lo stesso suffisso (come *potabile*, *commestibile*, ecc.), vulnerabile non esprime solo la possibilità, ma ha un impatto evocativo e un potere determinativo che lo rendono tutt'altro che innocuo. Infatti, la denotazione del possibile in questo caso si estrinseca nella dimensione del rischio e in quella del futuro, evocando un destino designato in qualche modo peggiore del presente. Rischio e futuro, accomunati dall'essere entrambi connessi all'incertezza, sono due implicazioni particolarmente significative, poiché danno conto non solo della dinamicità del concetto, ma anche del suo potere anticipatore (o profetico). Un potere affatto oscuro, poiché prevede la caduta, la ferita e non il contrario. Da un lato, i contorni indefiniti e imprevedibili del rischio, dall'altro la (supposta) difesa dal rischio attraverso la previsione che per definizione non dà certezza, al più un certo grado di probabilità. La dimensione previsionale, assommata a quella del rischio che vorrebbe contenere, prevedendolo, conferisce così al concetto una duplice insicurezza e ne potenzia l'indeterminatezza. Un rafforzamento dell'incerto che dovrebbe, invero, essere assunto anche in tutta la sua positiva valenza: non solo, infatti, la vulnerabilità non coincide con una condizione di rischio *tout court*, ma è anche da intendersi propriamente come esposizione al rischio e non come predisposizione ad esso. Potremmo ricorrere a una metafora e considerare il concetto come il fotogramma iniziale di una pellicola che ci racconta la debolezza e la fragilità (umanità/normalità) di un protagonista che sperimenterà una vicenda (percorso esistenziale) il

cui esito è incerto. La definizione di vulnerabile ha invece questo di peculiare: designa una condizione evocando (divinando?) il passaggio da essa a una condizione peggiore che, prevedibilmente, si verificherà nel momento in cui i rischi di ferita, possibili in futuro, si tradurranno in ferite irreparabili e in perdite traumatiche nel presente.

Infatti, la stessa vulnerabilità sociale, per quanto possa essere comunemente associata alla povertà economica, non ci parla direttamente di marginalità e di esclusione, se non in termini previsionali. L'impatto della previsione sull'evoluzione della condizione (Merton, 1971; Watzlawick, Beavin e Jackson, 1971) non va sottovalutato ed è fondamentale per le *policies*. Tuttavia, anche disponendo di un catalogo dei rischi, non sarebbe possibile spiegare in modo univoco e stabilito una volta per tutte il rapporto fra rischi e conseguenze. E, anzi, come osserva Costanzo Ranci (2008, pag. 166), è proprio perché uno stesso rischio può avere effetti diversi anche su individui che si presentano in condizioni di esposizione simili, che si ricorre al concetto di vulnerabilità.

«La vulnerabilità, secondo gli studi di *risk analysis* (Vatsa, 2004), spiega come avvenga la distribuzione di un *outcome* negativo su una popolazione, in relazione non alla causa che l'ha determinato, ma alla maggiore o minore esposizione della popolazione a subire le conseguenze di questa causa. [...] Nelle società contemporanee, dunque, il rischio sociale include due aspetti: il fattore *hazard* (la probabilità che una situazione potenzialmente negativa si verifichi) e il fattore vulnerabilità (il grado di esposizione al danno che può derivare da tale situazione).» (Ibid).

Osservazione da cui si conferma che la vulnerabilità presuppone un esito negativo della condizione in essere e si desume che essa viene intesa dall'analisi sociale come un "fattore" scomponibile in "gradi" – si parla infatti di esposizione più o meno elevata al rischio.

Procedendo in questa sommaria genealogia dell'introduzione del concetto di vulnerabilità nella ricerca economica e sociale, ricorriamo ancora a Ranci, e precisamente a un testo appena precedente a quello sopra riportato, anch'esso cioè comparso prima dell'esplosione della crisi economica. Si tratta di un intervento che si inserisce in un'importante monografia dedicata nel 2007 alla ristrutturazione sociale da *La Rivista delle Politiche Sociali*. Due aspetti di questo articolo di Ranci assumiamo qui come particolarmente significativi.

Il primo riguarda l'introduzione della vulnerabilità come una "nuova" forma di insicurezza e di inquietudine che, seguendo la prospettiva di Ulrich Beck (2000), caratterizza l'età post-industriale. La crescente precarizzazione del lavoro, l'individualizzazione che accompagna la frammentazione dei legami e del tessuto sociale e familiare, le risposte inadeguate alle trasformazioni in atto da parte dello stato sociale erodono progressivamente i tre pilastri – lavoro continuativo e tutelato, famiglia unita, *welfare* protettivo – che hanno sostenuto il modello delle società salariali nell'Europa del Secondo dopoguerra, producendo una diffusa insicurezza sociale (cfr. Ranci, 2007, pp. 111-115). Quella che Nicola Negri definisce la quotidianizzazione del rischio, la cronicizzazione dell'incertezza derivante dal cambiamento della natura dei rischi sociali che produce una quotidianità "normalmente" insicura⁹.

Il secondo aspetto inerisce l'articolata identificazione di "nuove" categorie del rischio sociale riconoscibili in quattro aree principali:

- L'area della *povertà integrata o temporanea* (cfr. Ibid., pp. 115-116), comprendente soggetti con instabilità reddituale, ossia non poveri, ma economicamente fragili, la cui vita è caratterizzata da un forte stress economico e da una decisa compressione dei consumi; si tratta di una condizione in cui, a fronte di eventi negativi (licenziamento, malattia, separazione) aumenta la probabilità di esclusione sociale, ma che, di per sé, presenta una fragilità che incide pesantemente sulla qualità dell'esistenza; si tratterebbe di un'area emergente e molto diffusa in Europa.

⁹ «I rischi sociali tradizionali, quelli per cui erano predisposti gli assetti del welfare a base industriale di tipo fordista, potevano essere configurati come elementi aleatori e circoscritti nel tempo, ovvero eventi che possono colpire incidentalmente la vita delle persone "normali", trascinandole in una situazione "anormale" per un periodo di tempo circoscritto. Una situazione di anormalità da cui "o si guarisce in fretta o si perisce". Quindi rischi intesi come pericoli che irrompono dall'esterno improvvisamente, generando una situazione di forte disagio che va corretta oppure ha esiti catastrofici. Oggi questi rischi tradizionali sono sostituiti da altri tipi di rischio che diventano uno stato stabile della vita quotidiana. Il pericolo non è più quello di essere "buttati fuori" dal mondo di vita familiare e normale da eventi esterni. Il problema non è (solo) più il cosiddetto "spiazzamento". È piuttosto la vita quotidiana che è diventata normalmente insicura. L'insicurezza è diventata un dato "familiare": non si può affrontare la vita normale (procurarsi un reddito, cercare un lavoro, fare dei figli, sposarsi, mettere su casa) senza esporsi a dei rischi. Questa credo che sia l'immagine di fondo che si vuole trasmettere con l'idea di vulnerabilità: la cronicizzazione, la quotidianizzazione, la familiarizzazione dell'incertezza.» (Negri, 2006, pag. 14).

- L'area delle posizioni occupazionali e carriere caratterizzate dalla *precarietà* (cfr. Ibid. pp. 117-118), relativa a soggetti per i quali il rischio è rappresentato dal permanere in uno stato di perenne precarietà lavorativa fino all'esclusione dal lavoro, specie per coloro che dispongono di bassa istruzione. Il fenomeno che inizialmente riguardava i giovani si va estendendo e investe i lavoratori ultratrentenni e riguarda anche professioni che in precedenza erano svolte da lavoratori dipendenti considerate al riparo dalla precarietà.
- La terza area è determinata da un fatto positivo come l'aumento dell'occupazione femminile che acuisce il rischio di non riuscire a individuare una *conciliazione fra working e mothering* (cfr. Ibid. pp. 118-120) con pesanti ricadute non solo sulla partecipazione delle donne al mercato del lavoro, ma anche sulla condizione economica delle famiglie che, potendo disporre di un solo reddito (*male breadwinner*), sono maggiormente esposte alla povertà; altrettanto preoccupanti le conseguenze sul tasso di fertilità compromettendo l'equilibrio demografico della popolazione europea.
- Infine, l'area che riguarda le condizioni di vita della *popolazione più anziana* (cfr. Ibid. pp. 121-123) e la quota della non-autosufficienza destinata ad aumentare in modo esponenziale. L'impatto potrebbe essere estremamente negativo, poiché con l'aumento della domanda di cura per la non autosufficienza si scontra, da un lato, la dissoluzione dei rapporti familiari e la solitudine degli anziani, dall'altro, la presenza di un anziano non autosufficiente deprimendo l'occupazione femminile può rendere la famiglia stessa più vulnerabile. E ancora, la discontinuità e precarietà lavorativa con la conseguente impossibilità di organizzare la cura in modo informale, aumenta a sua volta la probabilità di perdere l'occupazione, mentre l'inadeguatezza dello stato sociale potrebbe acuire le diseguaglianze fra le persone più deboli che necessitano di cure.

In che senso queste categorie sono “nuove”? In che senso queste aree presentate come emergenti, si differenziano dalle aree di popolazione precedentemente a rischio povertà nei Paesi europei? Innanzitutto, secondo Ranci, per la maggiore articolazione e complicazione dei rischi che si aggiungono ai rischi tradizionali chiaramente identificabili in malattia, infortuni, disoccupazione, età anziana con status pubblico di “rischio sociale” che “comportavano il

riconoscimento della titolarità, disciplinata attraverso dispositivi automatici, ad una protezione pubblica” (Ibid. p. 124). Al contrario, le condizioni problematiche delle quattro aree descritte presentano dei contorni sfumati, difficilmente contenibili dai meccanismi di protezione sociale a disposizione. Ciò determina una moltiplicazione dei rischi e quindi delle dimensioni e dei fattori di fragilità, caratterizzando la vulnerabilità come una condizione molto più complessa. Non sono soltanto le risorse ad essere deficitarie, a causa della crescente difficoltà di accesso al lavoro e ai benefici del *welfare state*, ma è anche l’esposizione a processi di disarticolazione sociale a investire l’autonomia e la capacità di autodeterminazione di individui e famiglie, interessando trasversalmente sempre più ampi strati sociali e riducendo le opportunità di vita e le possibilità di scelta. «La vulnerabilità sociale introduce una nuova dimensione della disuguaglianza sociale, non identificabile sulla base dell’occupazione e del reddito disponibile, ma sulla base delle condizioni generali di vita» (Ibid. p. 125). Tale slittamento deriverebbe propriamente dalla cumolazione dei fattori di rischio che fanno della vulnerabilità una nuova forma di disuguaglianza multifattoriale e multidimensionale.

In questo intreccio consisterebbe dunque la “novità”, anche se la fenomenologia di Ranci riprende analisi comparse nel decennio precedente, come quella di Robert Castel (1997) e di Amartya Sen (1994), che registravano le trasformazioni sociali in corso già negli anni Novanta. Cioè a dire che la questione delle “nuove” forme di disagio sociale e la necessità di riformulare il problema delle disuguaglianze costituiscono da tempo oggetto di studio per sociologi ed economisti e ciò, in parte, spiega l’istituzionalizzazione del concetto avvenuta sul finire del secolo scorso.

È possibile, se non altro per convenzione, individuare un antefatto storico, fra le condizioni che concorrono all’evoluzione del concetto, in un atto formale, che coincide con la *Dichiarazione di Barcellona* del 1998, dove la vulnerabilità viene proposta entro una definizione articolata che rimanda a un’antropologia complessa e non perfettamente omogenea all’ideologia di stampo liberale che ha sempre permeato l’indirizzo etico dell’Europa moderna. Frutto del lavoro condotto per tre anni da ventidue esperti europei, il documento esprime i principi etici di base, considerati fondanti per la Comunità europea in ambito bioetico, biomedico e biotecnologico. I consueti

principi richiamati dalla *Dichiarazione*, 1) *Autonomia*, 2) *Integrità*, 3) *Dignità* sono questa volta affiancati da uno nuovo: 4) *Vulnerabilità* che viene assunto secondo due dimensioni: da una parte, la vulnerabilità risponde alla condizione di fragilità e finitudine dell'esistenza umana; dall'altra, essa è intesa come oggetto del principio morale stesso, per cui richiede di esercitare la cura verso persone vulnerabili. Ed è in base al principio di *Vulnerabilità* che il documento¹⁰ richiede di non interferire con l'*Autonomia*, la *Dignità* o l'*Integrità* degli esseri umani, e che essi ricevano assistenza in modo da poter realizzare il proprio potenziale. Premesse da cui discendono diritti positivi a sostegno dell'*Integrità* e dell'*Autonomia* che fondano le idee di solidarietà, non discriminazione e comunità.

È stato osservato che l'inserimento, fra i principi, della *Vulnerabilità* implica il riconoscimento dell'incompletezza del primo principio proposto nella *Dichiarazione* ossia quello dell'*Autonomia*:

«Portare a principio la vulnerabilità significa riportare dentro ciò che il principio di autonomia lasciava fuori: la debolezza evidente dei soggetti non-autonomi, ma anche il fondo oscuro di debolezza e dipendenza, che rimane negli stessi soggetti considerati autonomi. La vulnerabilità riguarda l'integrità come principio base per il rispetto e per la protezione della vita umana e non umana. Essa esprime la condizione di ogni vita come suscettibile di essere danneggiata, ferita, uccisa. Non è assolutamente integrità come completezza, ma integrità della vita che deve essere rispettata e protetta perché vulnerabile. Due punti di tale definizione offrono spunti alla riflessione: la connessione tra il principio di vulnerabilità e quello di integrità e rispetto; il livello a cui il principio di vulnerabilità pone tale connessione» (Gensabella, 2008, p. 47).

¹⁰ «*Vulnerability* expresses two basic ideas. (a) It expresses the finitude and fragility of life which, in those capable of autonomy, grounds the possibility and necessity for all morality. (b) *Vulnerability* is the object of a moral principle requiring care for the vulnerable. The vulnerable are those whose autonomy or dignity or integrity are capable of being threatened. As such all beings who have dignity are protected by this principle. But the principle also specifically requires not merely non interference with the autonomy, dignity or integrity of beings, but also that they receive assistance to enable them to realise their potential. From this premiss it follows that there are positive rights to integrity and autonomy which grounds the ideas of solidarity, non-discrimination and community.» (The Barcelona Declaration policy proposals to the European Commission, November 1998, by Partners in the BIOMED-II Project, Basic Ethical Principles in Bioethics and Biolaw, par. C 4; AA.VV., *Final Project Report on Basis Ethical Principles in European Bioethics and Biolaw*, Institut Borja de Bioetica (Barcelona) & Centre for Ethics and Law [Copenhagen], 2000. <http://www1.umn.edu/humanrts/instree/barcelona.html>).

Ma è soprattutto l'esigenza della Commissione di integrare nientemeno che l'*Autonomia*, principio liberale per eccellenza, con la *Vulnerabilità* a porre qualche interrogativo in ordine alla concezione di umanità implicita alla *Dichiarazione*. E forse è proprio dall'antropologia di riferimento, ossia a partire dall'idea di uomo e di *Integrità* della vita umana sottese, che si può ricavare qualche indicazione su come si arrivi a pensare a "nuove" forme di esposizione al rischio. In base alla sua matrice lockiana, la cultura liberale non concepisce la vulnerabilità come propria dell'individuo, ma come esterna all'uomo e riferita ai suoi beni, poiché determinata dalle minacce alle sue proprietà. Nella seconda metà del XVII secolo, John Locke doveva rispondere infatti proprio alla hobbesiana guerra *homo homini*, fondata su un'antropologia tutta asociale e antisociale che aveva "espulso" dallo stato di natura l'unico animale per il quale, da Aristotele in poi, la vita associata era stata intesa come un'esigenza naturale. Compito di Locke era dunque restituire originarietà e fondamento all'umana socialità e riportarla, dopo e nonostante Hobbes, a pieno titolo nello stato di natura¹¹. Quello descritto da Locke è, infatti, un uomo razionale e socievole e con lui moralità e socialità sono pienamente recuperate allo stato di natura: anzi, è solo attraverso la socialità naturale che può essere garantita la salvaguardia della proprietà (Locke, 2001) che protegge l'individuo dall'insicurezza a cui lo espone il mondo esterno. Per Locke, infatti, è la proprietà che assicura l'individuo di fronte alle contrarietà e agli accidenti che incontra nell'esistenza e lo rende indipendente e autonomo. In quanto proprietario, l'uomo può essere libero cittadino, si svincola cioè da quella che Hobbes aveva indicato come l'unica possibilità di convivenza civile fra uomini che altrimenti sarebbero lupi, ossia la sovranità assoluta del Leviatano (*pactum subjectionis*), e può "liberamente" appoggiarsi allo Stato per contrastare la

¹¹ I due trattati sul governo (1689) di John Locke rappresentano il testo fondativo del liberalismo. In particolare, il *Secondo Trattato* introduce le idee su cui nei due secoli successivi, attraverso le rivoluzioni borghesi e le dichiarazioni dei diritti dell'uomo in America e in Francia, si incardinerà il liberalismo politico: priorità dei diritti individuali sul potere politico; governo limitato e basato sul consenso; divisione dei poteri. Tale contenuto politico fa riferimento a una concezione dei rapporti sociali come risultato del naturale coordinamento fra individui e a una teoria della proprietà come diritto naturale fondato sul lavoro individuale. Vale a dire la cornice filosofica dell'economia politica classica e del liberalismo contemporaneo.

vulnerabilità dei suoi beni. Così intesa, la proprietà costituita attraverso il reddito derivante dal lavoro garantisce autonomia (in quanto proprietario, l'uomo non è suddito) e rappresenta la principale difesa a qualsiasi insicurezza. Lo Stato ha perciò come fine salvaguardare i beni dei singoli liberi cittadini, laddove la legge di natura, pur nella sua chiarezza e trasparenza, non sia nota a tutti¹².

Questo schema – occupazione come garanzia di reddito e strumento di accesso alla proprietà che lo Stato deve difendere da rischi esterni – è quello su cui si è retta la civiltà occidentale successiva, fino all'apice che si è realizzato nel modello comunemente indicato come “fordista”. Nel momento in cui il versante occupazionale si è dimostrato insufficiente e la proprietà è divenuta sempre meno accessibile, la vulnerabilità si è trasferita (ma si dovrebbe dire che è tornata) dai beni all'individuo: è quest'ultimo ad essere concepito come vulnerabile, insicuro, esposto al rischio di impoverimento, data la precarizzazione crescente del lavoro che non dà più accesso certo a proprietà e beni¹³. Nella fase post-industriale, o comunque nel progressivo vacillare del sistema “fordista” fondato sulla piena o “alta occupazione” viene così a smascherarsi, fra il resto, proprio l'artificio di una proiezione della fragilità umana sulle cose provocando una torsione del significato stesso della vulnerabilità. Essa (ri)diventa umana e condivisa e investe l'individuo e la convivenza sociale. Se l'incertezza crescente, oggi, pone quindi sul tappeto “nuove” forme di vulnerabilità, ciò deriva da una diversa idea di uomo, ri-scoperto come fragile e insicuro nell'epoca del rischio e dell'incertezza. Si determina così un'antropologia differente, un'altra rappresentazione dell'uomo rispetto al mondo e del suo potere di dominarlo che influenza tanto i comportamenti individuali che le strategie politiche e di analisi. Ed è in questo slittamento dalla proprietà all'uomo, esito dei processi in corso, che il concetto di vulnerabilità viene ad

¹² Cfr. *Secondo Trattato*, par. 124: «Il grande e fondamentale intento per cui dunque gli uomini si uniscono in Stati e si assoggettano a un governo è la salvaguardia della loro proprietà. A tal fine lo stato di natura è per molti rispetti inefficiente. Vi manca in primo luogo una legge stabile, fissa e notoria, accettata e riconosciuta per comune consenso come criterio del giusto e dell'ingiusto e come comune misura per decidere di ogni controversia. Per quanto infatti la legge di natura sia chiara e intelligibile a tutte le creature razionali, gli uomini, traviati dall'interesse e ignari di essa per mancanza di riflessione non sono portati a riconoscerla come legge per loro vincolante nell'applicazione ai loro casi particolari.».

¹³ Per un approfondimento si veda anche Raciti (2009).

assumere un “nuovo” ruolo sia nella ricerca scientifica sia sul versante istituzionale.

Il concetto di vulnerabilità umanizza la povertà stessa. Visto come vulnerabile, il (futuro) povero è meno “altro”, è meno distante. In parte confermando la duplice dimensione del concetto rilevata nella *Dichiarazione*, sia come condizione dell’umana fragilità sia come leva morale per la solidarietà verso i soggetti vulnerabili. Si può forse osservare che anche gli studi sulla povertà risentono dell’effetto vulnerabilità che porta in primo piano la significatività delle esperienze da parte degli individui. Stando ad Andrea Brandolini, del Servizio Studi della struttura economica e finanziaria della Banca d’Italia, la stessa introduzione nella ricerca economica della variante “vulnerabilità”, sembra indicare sia che la *percezione soggettiva* di un processo di impoverimento giochi un ruolo non secondario, sia che tale percezione si va diffondendo per la crescente incertezza dell’occupazione e del reddito da lavoro, interessando anche le classi sociali che erano ritenute non esposte:

«Tenuto conto della scarsa dinamica dei redditi reali e dell’inadeguatezza degli strumenti di protezione sociale e di assicurazione contro la disoccupazione, *la maggiore incertezza delle entrate da lavoro può aver aumentato la sensazione di vulnerabilità delle persone*, pur in assenza, in media, di un effettivo peggioramento delle loro condizioni economiche. Questa osservazione suggerisce l’utilità di affiancare alla nozione di povertà, riferita a una condizione statica di insufficienza di reddito, quella di vulnerabilità, che coglie invece una situazione dinamica di esposizione a fattori di rischio.» (Brandolini, 2009, p. 16, corsivo nostro).

Queste brevi considerazioni intorno agli slittamenti del concetto di povertà e alla torsione dell’idea di vulnerabilità ci introducono a una riflessione sulle potenzialità di un approccio al fenomeno attraverso le narrazioni soggettive.

1.2. Soggettività

Il collegamento fra traiettorie soggettive e vulnerabilità sarà sviluppato da un punto di vista metodologico nel Capitolo 2 di questo rapporto, dove si cercherà di far emergere l’omogeneità fra strumento e contenuto cui si accennava in premessa. Qui ci chiediamo: perché ripartire dall’individuale?

«Nessun processo sociale si sviluppa e si mantiene nel tempo per effetto di cause o condizioni “oggettive”. Se possiamo parlare di un processo sociale in atto è solo perché un numero imprecisato di soggetti individuali, nelle situazioni in cui vengono a trovarsi, analoghe ma sempre diverse, hanno intenzioni, aspettative e nei limiti delle possibilità date compiono scelte che vanno in una determinata direzione, o semplicemente confermano, giorno per giorno, un determinato corso d’azione.» (Lichtner, 2008, pag. 13). Quando si descrive “oggettivamente” un fenomeno è possibile raggiungere una *spiegazione* degli elementi distintivi e spesso anche della concatenazione causale che determina il processo attraverso cui il fenomeno si attua. Questo tipo di conoscenza è assolutamente essenziale ma non si occupa, né mira a farlo, di *comprendere* il senso che quel fenomeno assume per i soggetti che lo sperimentano. Ascoltare le parole delle donne che vivono le situazioni riportate ha invece il fine di accedere ai modi in cui quotidianamente si attua l’esperienza diretta delle criticità derivanti da tali processi, quali sono le aspettative, o l’assenza di prospettive, le ragioni che hanno portato a determinate scelte o l’impossibilità di alternative, accostarsi cioè alle interconnessioni fra condizioni oggettive e ragioni soggettive. Punto di partenza è che gli individui non sono rigidamente determinati a eseguire un destino prestabilito, né possono essere considerati autonomi nelle scelte o svincolati dalle condizioni oggettive. Ogni esperienza di vita soggettiva è possibile entro un contesto sociale che al tempo stesso ne determina le possibilità. Le vite individuali sono sia rappresentative dei processi generali sia distintive e imprevedibili: possono perciò tanto gettare luce sui fenomeni sociali condivisi, quanto introdurci alla *comprensione* di tali fenomeni attraverso elementi nuovi, inaspettati e contingenti. La categoria della vulnerabilità è popolata di uomini e donne vulnerabili, ossia di soggetti esposti a rischio di impoverimento e di disagio sociale, la cui specificità può sfuggire alle griglie di un significato non solo condiviso, ma divenuto anche socialmente e moralmente accettabile ben prima della crisi iniziata nel 2008, e riferito a forme sommerse di deprivazione, a stati di vera e propria povertà, e soprattutto a processi di depauperizzazione. Osserva ad esempio Gabriele Tomei (2011, pagg. 48-49) che «nelle aree di non sovrapposizione (come ad esempio i soggettivamente poveri che

stanno al di sopra delle soglie di povertà ufficiali, o – al contrario – i poveri che non si percepiscono tali) si nascondono infatti processi sociali importanti e degni di approfondimento soprattutto teorico».

Alla luce delle considerazioni svolte finora, l'importanza di considerare la dimensione soggettiva di esperienze legate all'impoverimento comincia forse a guadagnare qualche attendibilità. Su questo punto ci appoggiamo alle parole efficaci della sociologa Chiara Francesconi (2003, pag. 36).

«La vulnerabilità ... è da intendersi come un possibile *step* di [tali] percorsi che può precedere o “cadute” o “risalite. La sua analisi quindi, può avvenire anche attraverso *metodologie attente al processo*, nelle quali si privilegi la componente dinamica, ovvero *la concatenazione di eventi che interessano la vita dei soggetti* e nel medesimo tempo l'individualità dei percorsi medesimi» (corsivi dell'A.)

Le ragioni e le condizioni che rendono proponibile uno studio di tipo qualitativo incentrato sulla raccolta di esperienze personali lavorative in rapporto a situazioni esposte a rischio di impoverimento si inseriscono in un quadro teorico-concettuale che cerca di intersecare il significato sociale della vulnerabilità con la variabilità delle sue configurazioni. La diffusione dell'interesse per i percorsi biografici di impoverimento si sviluppa dunque parallelamente all'affermarsi della concettualizzazione di una dinamicità del fenomeno (Castel 1997; 2004; Sgritta, 2010; Tomei, 2011; Isfol, 2012).

La tendenza che si è imposta inequivocabilmente nelle analisi più recenti, anche a seguito dell'interesse verso forme che non coincidono necessariamente con quelle di una povertà estrema, conclamata e “storica”, sottolinea come gli stati di disagio possano essere ricondotti a una varietà di cause e indica che si profilano condizioni di sofferenza diversificate. La deprivazione in cui vengono a trovarsi gli individui ha spesso una dimensione sociale, nel senso che sulla condizione incide fortemente la capacità/possibilità di mantenere vivo il contesto relazionale in cui il soggetto è inserito. Per quanto rimanga centrale la disponibilità di risorse economiche, la multidimensionalità più volte richiamata rende indispensabile una ricognizione delle cause che interferiscono con la capacità/incapacità del soggetto di concretizzare percorsi di autorealizzazione in riferimento al sistema di relazione in cui si colloca (Sen, 2000). E le

molteplici forme di un fenomeno sociale di questa portata trovano espressione proprio attraverso la voce dei soggetti (Francesconi, 2003, pag. 40) che devono confrontarsi con esperienze di deprivazione.

Per quanto attiene all'esplorazione qui presentata, il livello individuale delle testimonianze riportate viene assunto non per cogliere le identità specifiche o per indagare le personalità delle donne che ci raccontano di sé. Il livello soggettivo rappresenta qui il grado zero per un percorso possibile di co-costruzione di responsabilità collettive e non per un rafforzamento di un montante individualismo – già fin troppo spinto in tempi di neoliberismo. Portando in primo piano casi personali di disagio economico e esistenziale, il tentativo è piuttosto quello di smascherare la singolarità/accidentalità solo apparente di situazioni invece comuni e di sondare le condizioni individuali come presupposto per articolare una responsabilità condivisa e capace di contrastare lo sradicamento sociale diffuso. È in questa direzione che ci si propone di decifrare le parole e, più in generale, il linguaggio delle protagoniste stesse delle situazioni indagate. Non tanto per concedere, benevolmente, diritto di parola a coloro cui spesso è negato e, pazientemente, ascoltare chi non ha voce, o peggio, includere, graziosamente, chi è “muto” nella comunità dei parlanti, quanto piuttosto, allo scopo di interrogarsi criticamente sul grado di incidenza sociale e politica di discorsi che descrivono le vicende individuali a partire proprio dall'enunciabilità pubblica di tali esperienze.

Questa scelta costringe a interrogarsi sulle condizioni che permettono, o costringono qualcosa a diventare oggetto di sguardi e di discorsi, a riflettere sull'ordine logico e politico che ne determina il significato e a considerare le misure che ne derivano, aggregando le diverse dimensioni del fenomeno. Nell'attuale congiuntura economica la “vulnerabilità” sociale coincide con una “soglia” di osservabilità e di dicibilità entrata a pieno titolo nel linguaggio comune, oltre che in quello della ricerca, pur trattandosi di una categoria intorno alla cui misurazione rimane aperto il dibattito. Ma, di fatto, la consuetudine del discorso quotidiano alla vulnerabilità di per sé fornisce un parametro, indica una “soglia” e determina implicitamente una misura alla quale sono gli individui stessi a

rapportarsi, nella duplice funzione di attori e sensori della diffusione del fenomeno.

Per quanto la definizione di “vulnerabilità sociale” sia costitutivamente controversa, essa rimanda all’eventualità di un’incertezza economica umanamente tollerabile e rientra nei gradi ammissibili della diseguaglianza tra gli esseri umani e del conseguente impoverimento in termini di diritti¹⁴, almeno per come è divenuto possibile pensarla, vederla, analizzarla negli ultimi due decenni. Poiché al di sotto di questa soglia il fenomeno potrebbe non essere percepito, o rimosso, il recinto concettuale che determina la possibilità di occuparsene va assunto come il *frame* in base al quale si costituiscono le definizioni e si stabiliscono le strategie per contrastarne le conseguenze. Estremamente complessi sono infatti i meccanismi che permettono ai fenomeni di acquisire senso, di penetrare a pieno titolo nell’ordine del discorso, forzare i limiti di quanto può essere detto e recepito sfociando in definizioni socialmente accettate. Osserva efficacemente Ota de Leonardis (2001) che i fenomeni «non hanno un’esistenza indipendente dai modi socialmente istituiti di definirli, in quanto questi stessi modi esplicano un potere generativo». Nel caso della vulnerabilità e della povertà sono in gioco i diversi gradi di accettabilità sociale della diseguaglianza che variano contestualmente. Ad esempio, in base ai parametri stabiliti da convenzioni internazionali che ci permettono di indignarci di fronte al reddito di un cassintegrato, ma di tollerare l’esistenza di milioni di persone con meno di un euro al giorno. In quest’ottica, le analisi orientate ai casi possono rivelarsi una risorsa per avvicinarsi al significato delle differenziazioni.

L’eterogeneità del fenomeno della fragilizzazione e della vulnerabilità, rispetto a cui i gruppi sociali garantiti si vanno via via riducendo, va perciò interrogata proprio nei luoghi meno scontati e

¹⁴ Per fare i conti con un’Italia che ostenta opulenza, ma sempre più fragile, in cui si allarga la forbice fra ricchezza e povertà, Marco Revelli ha intitolato il suo libro del 2010 *Poveri noi*, che è come dire “poveri tutti”. Povero chi vive la condizione della povertà e povero chi si confronta con l’(in)accettabilità sociale di un sistema-mondo in cui la privazione di mezzi materiali è anche negazione di dignità, di umanità e di eguaglianza sociale. Poveri tutti, poiché la soglia di accettabilità di forme sommerse di impoverimento determina la qualità della democrazia e dei diritti e quindi il concetto di cittadinanza. Si veda anche Rodotà (2012).

prevedibili cercando di “afferrare” il più possibile “l’invisibilità” della vulnerabilità” (Francesconi, 2003, pag. 42).

1.3. Invisibilità

Per affrontare questo aspetto, che è risultato cruciale, è necessario soffermarsi sul tipo di attività svolta dalle lavoratrici incontrate.

Si tratta di lavoratrici il cui compito consiste nell’espletare mansioni indispensabili all’organizzazione complessiva dei servizi e del lavoro di altri lavoratori e cittadini, dall’acquisto di merci in un supermercato al pranzo in una mensa, dalla pausa caffè presso una stazione di servizio in autostrada al funzionamento dei servizi scolastici sia per gli alunni, sia per gli insegnanti.

Si tratta quindi di un fare esecutivo e ripetitivo che consente materialmente lo svolgimento della totalità delle azioni, dalle più banali alle più sofisticate, che meccanicamente compiamo nella nostra esistenza, tanto privata che lavorativa, un fare che condiziona la qualità della vita di tutti garantendo gli standard di igiene e di pulizia. Pur essendo attività *unskillful*, il loro contributo alla convivenza sociale influisce fortemente sul grado di civiltà e sul livello di benessere di ambienti in cui si condividono sia tempi di lavoro e studio che di divertimento e svago. La regolare esecuzione di queste mansioni ha, inoltre, come effetto ulteriore l’importante utilità sociale di emancipare gli altri cittadini e gli altri lavoratori, indistintamente, dal peso di incombenze che potrebbero ostacolare lo svolgimento di mestieri e professioni di diverso contenuto.

Questo lavorare, sostegno indispensabile a pressoché ogni altra attività, è dunque a tal punto pervasivo che, tradizionalmente e senza eccezioni di tempo e di luogo, se ne contrasta la portata squalificandone il senso e il valore. Molte di queste attività, specie quelle del pulimento e della manutenzione di servizi di ristorazione, fino ad epoche recenti (e ancora oggi), erano esercitate da strati di popolazione ridotti in schiavitù, passate poi alla categoria di lavoro “libero” salariato, fino ad essere relegate, oggi, nella parte più bassa della scala occupazionale. Un lavorare che è considerato un faticare e non propriamente un operare concepito in base a un progetto e per un fine; una fatica che non ha come risultato un’opera; uno sforzo tutto

corporeo che però non tende alla realizzazione di scopi. Ben chiarita da Hanna Arendt la distinzione fra lavoro ed opera¹⁵, ossia fra un'attività lavorativa [*laboring*] come infinitamente ripetitiva «che risponde ai processi biologici del corpo» e «si muove sempre entro lo stesso circolo prescritto dall'organismo vivente», da un lato, e dall'altro, un «operare [*working*] che perviene a un termine non appena l'oggetto è compiuto, pronto ad aggiungersi al mondo comune delle cose e degli oggetti» (Arendt, 1967, pag. 45). Se l'operare comporta un'attività di trasformazione, che non si risolve nell'estinzione e nell'assimilazione del prodotto, e l'*homo faber*, agente di tale operare, è tale in quanto controlla il processo di produzione e il prodotto, al contrario, il "lavorare" (*labor* = pena), che si colloca nel processo fisiologico della mera sopravvivenza, si connette al concetto di animale (*animal laborans*) e a una produzione destinata al consumo e alla rigenerazione della stessa forza-lavoro. Distinzione apparente, se lo stesso *homo faber*, pur producendo "beni duraturi", è a sua volta dominato dal principio utilitaristico di un fine in se stesso, secondo cui quello che conta è fabbricare e non riesce a dare un senso al mondo. Come l'*animal laborans*, anche l'*homo faber* non comprende la strumentalità del fabbricare e finisce col farsi portatore egli stesso di un *labor* più gravoso, sempre più simile alle fatiche di Sisifo. «La generalizzazione dell'esperienza di fabbricazione [...] sarà sempre la tentazione dell'*homo faber*, anche se in ultima analisi sarà la sua stessa rovina: nel bel mezzo della vantaggiosità si troverà confinato nell'insignificanza» (Ibid., pag. 59). Anche Marx (secondo Arendt), assimilando in un unico concetto

¹⁵ «...la distinzione che io faccio tra lavoro e opera [...] la] ricavo da un'osservazione piuttosto occasionale di Locke, che parla de "il lavoro del nostro corpo e l'opera delle nostre mani" (lavoratori [*laborers*] nel linguaggio aristotelico sono coloro che "accudiscono con i loro corpi i bisogni della vita"). L'evidenza fenomenica che milita a favore di questa distinzione è troppo schiacciante perché la si possa ignorare; eppure è un fatto che salvo poche notazioni sparse e salvo l'importante testimonianza resa dalla storia sociale e istituzionale, non v'è praticamente nulla che la convalidi. A questa mancanza di prove si oppone ostinatamente il fatto che tutte le lingue europee, sia antiche che moderne, dispongono di due parole etimologicamente irrelate per indicare quella che abbiamo finito per considerare un'unica attività. Così il greco distingue tra *ponein* e *ergazesthai*, il latino tra *laborare* e *facere* o *fabricari*, il francese tra *travailler* e *ouvrer*, il tedesco tra *arbeiten* e *werken*. In tutti i casi citati gli equivalenti del lavoro hanno una connotazione inconfondibile di esperienze corporee, di pena e tormento, e in molti casi vengono usati significativamente per le doglie del parto. L'ultimo a utilizzare questa connessione originale è stato Marx, che ha definito il lavoro come la "riproduzione della vita individuale" e il generare, la produzione di "vita altrui", come la produzione della specie.» (Arendt, 1967, pag. 44).

lavoro e opera, di fatto, trascura il primo e perpetua la glorificazione della seconda come lavoro produttivo, inaugurata nell'era industriale in contrapposizione alla svalutazione del mondo premoderno e antico, con il risultato di trascurare la *vita activa* in tutte le sue articolazioni. Dato il nesso fra la complessità/qualità del lavoro richieste per produrre un bene e il valore di scambio di quel bene, nesso che determina la preminenza del lavoro produttivo e articolato, lo sforzo arendtiano di smascherare l'*animal laborans* anche nell'*homo faber*, non ha scalfito la gerarchia di valore, né ha scongiurato la quasi totale rimozione del lavoro che deriva da schemi di riferimento ben radicati e persistenti. Luciano Gallino, da parte sua, osserva infatti come le «due accezioni che hanno attraversato la storia del lavoro permangono anche tuttora», e che è «soprattutto il lavoro inteso come opera [che] possiamo considerare anche come una ricerca di senso» (Gallino, 2011, pag. 18). Poiché il lavoro come opera conferisce senso al mondo e rappresenta la capacità di trasformare la materia e di vedere l'oggetto trasformato all'esterno di sé, esso «vede la possibilità di convertire la mente in una trasformazione degli aspetti del mondo Il risultato non è semplicemente arrivare al giorno dopo, sopravvivere, ma vedere qualcosa di costruito nel quale ci si ritrova e che si può mostrare ad altri». È questo lavoro produttivo che consente di rispondere alla domanda fondamentale: «chi siamo?», laddove la stessa domanda può risultare offensiva se rivolta a chi fatica solo per arrivare a fine giornata, come l'emigrante o il contadino dell'Amazzonia (Ibid.) Per quanto anche il lavoro come mera necessità di riprodurre la vita «attraverso la fatica, la manualità, il lavoro delle braccia mai disgiunte comunque da qualche forma di intelligenza» (Ibid. pag. 17)¹⁶, di fatto, anche qui si conferma la grammatica produttivistica secondo cui soltanto il lavoro produttivo è quello che produce plus-valore.

Se la domanda fondamentale «che tutti noi in maniera implicita o esplicita ci facciamo, o che gli altri ci fanno» è «chi siamo e cosa

¹⁶ Dove risuona l'eco della lezione gramsciana: «Non c'è attività umana da cui si possa escludere ogni intervento intellettuale, non si può separare l'*homo faber* dall'*homo sapiens*. Ogni uomo, all'infuori della sua professione, esplica una qualche attività intellettuale, è cioè un "filosofo", un artista, un uomo di gusto, partecipa di una concezione del mondo, ha una consapevole linea di condotta morale, quindi contribuisce a sostenere o a modificare una concezione del mondo, cioè a suscitare nuovi modi di pensare.» (Gramsci, *Quaderni* 12, § 3).

facciamo?”, allora la posta in gioco sono identità e riconoscimento sociale e con essi il diritto di cittadinanza. Il nesso strettissimo fra senso del lavoro e identità consente al soggetto di riconoscersi, individuando un senso al proprio stare al mondo, di ottenere riconoscimento sociale e quindi visibilità.

Quella dell’invisibilità è, a mio avviso, la chiave interpretativa più esauriente per i soggetti che esercitano il tipo di attività che abbiamo considerato in questa ricerca.

Essa ci permette di mettere a fuoco alcuni elementi essenziali, ma soprattutto di individuare il fattore che innesci un processo di esclusione sociale che può sfociare nella vulnerabilità.

Innanzitutto, l’invisibilità si configura anche come suo opposto secondo una linea che va dalla sovraesposizione al nascondimento. Infatti, pur completamente alla mercé della pubblica visione, la cassiera di un supermercato e l’operatrice di un servizio mensa sono di fatto non viste, difficilmente riconoscibili in momenti diversi dal loro tempo lavorativo, che non coincide con il tempo lavorativo di chi fruisce del servizio che esse stesse offrono. «Soltanto chi ha lavorato nella grande distribuzione potrà comprendere l’alienazione di questo impiego e cosa davvero significhi diventare un numero insignificante e anonimo, con pochi diritti e nessuna dignità. A completare il quadro la divisa non proprio degna di un *défilé* di *haute couture*», scrive nel suo *blog* Anna Sam, la laureata francese che ha lavorato per otto anni come cassiera o «come si suol dire elegantemente, *hostess* di cassa. Una cassa. Che non mi consente grandi scambi tranne i bip che emette con regolarità quando passo allo scanner i diversi articoli. A forza di sentire questo rumorino sarei potuta diventare io stessa un robot. D’altronde i rapidi incontri con i clienti non è che aiutino proprio a sentirsi vivi. Ma fortunatamente il contatto con i colleghi ci ha sempre aiutato a ricordare che apparteniamo anche noi all’umano consesso». (Sam, 2009).

Dove l’invisibilità e l’anonimato sono il risvolto paradossale della sovraesposizione senza rete e senza limiti a un pubblico che diventa massa, in quei non-luoghi (Augé, 1992) della “surmodernità” che sono i templi della grande distribuzione, in cui l’umanità si trova sospesa e con essa, molto spesso, la civiltà. «Chiunque sia stata dietro il bancone in un negozio o in un locale sa a quali umiliazioni può andare incontro, quali maleducazioni possono emergere, quanti

atteggiamenti irritanti possono rovinare la giornata (e non solo)» (<http://www.samtribul.com>). In spazi come questi, anonimi e stereotipati, dove si transita sbadatamente e freneticamente, senza relazionarsi, in questi non-luoghi da cui rimangono escluse la storia e la memoria, quelle figurine tutte uguali poste fra un rullo e una tastiera non sono che il margine trasparente che separa dall'acquisto e dal consumo un'umanità fattasi clientela nella sua corsa convulsa verso la merce. Del resto, tutto si tiene insieme: la visibilità estrema di chi lavora per ore in questi iperspazi che però sono non-luoghi, in questi affollamenti di solitudini, si logora nella sua stessa eccedenza fino a farsi invisibilità.

Per converso, al capo opposto della linea dell'invisibilità stanno coloro che lavorano sottratte alla vista, eseguendo un compito che non si deve vedere, da assolvere nei tempi che per gli altri sono quasi non tempi, ai margini fra il giorno e la notte, fra un turno e l'altro del lavoro produttivo. Fatiche invisibili e mute, vissute in solitudine e senza testimoni.

Attraverso questi due estremi, sovraesposizione e nascondimento, l'invisibilità rappresenta un primo fattore di esclusione e di fragilità, in quanto rappresenta l'impossibilità di farsi visibile all'interno di rapporti di forza che determinano il valore dell'attività compiuta.

Essere visibile, infatti, non coincide con il poter essere colto dal senso della vista, ciò che è visibile non è semplicemente l'oggetto di un vedere che conosce – sulla base di una nozione naturalistica di sguardo – ma coincide, piuttosto, con la possibilità di rispondere a un vedere localmente situato, storicamente connotato, e scaturito dalle dinamiche sociali e dal gioco dei poteri. Diventare visibile implica quel passaggio dall'invisibilità alla visibilità che non è immediato, né automatico, ma prodotto di condizioni che precedono il fenomeno fino a renderlo tale. Poiché infatti la visibilità non è omogenea all'esistere e all'esserci – altrimenti non sarebbe concepibile l'invisibilità –, essa non è prestabilita, ma si determina a partire da una soglia che la definisce come tale, in base alla quale si permette o non si permette a qualcosa o a qualcuno di uscire dall'anonimato, di comparire al mondo, di farsi, appunto, visibile. Questo approdo alla visibilità, come emersione da un'opacità afona, è il risultato di un rapporto di forze in grado di spingere fenomeni e individui verso un regime di visibilità che può essere voluto o subito, esattamente come

può esserlo la coazione all'invisibilità. Ciò o chi è visibile è quindi determinato, è il prodotto, è l'esito di un conflitto fra forze opposte che stabiliscono, di volta in volta, l'asse o soglia della visibilità. In questo senso, la visibilità è conquistata o imposta, reclamata o concessa, risponde a volontà di esibizione o di occultamento a seconda dell'esito del confronto fra le forze in opposizione. Perciò stesso la soglia della visibilità è mobile, storica, costruita e non data, prodotta e non naturale.

Se consideriamo la distinzione fra lavoro e opera proposta da Hanna Arendt sopra riportata e la connotazione storica di questi due ambiti delle attività manuali possiamo recuperare i termini di un conflitto che attraverso le epoche ha determinato le soglie della visibilità e del senso.

Rispetto alle lavoratrici di cui si occupa questa analisi assistiamo a un doppio slittamento della soglia di visibilità che sconta da un lato la storica subalternità rispetto al lavoro produttivo inteso come realizzazione di manufatti, dall'altro subisce l'oblio a cui è destinato il lavoro manuale nell'epoca in cui trionfa la retorica di un'economia immateriale. Oggi, infatti, la palma dell'invisibilità, non senza ragione, è spartita fra operai e *knowledge workers*, figure ormai epiche delle pratiche di sfruttamento del "postfordismo". Finora ci si è accorti che sono sparite dal discorso pubblico le tute bleu (Gallino, 2011), come conseguenza di un'apologia della terziarizzazione del lavoro che, anche se ne trasforma il profilo, di fatto non elimina il lavoro manuale. Come ci si è accorti che le intelligenze non sono valorizzate, né trovano posto e definizione nella terra promessa di una "flessibilizzazione" del lavoro e si dibattono fra precarietà e sfruttamento. Mentre l'esistenza dei *bad jobs* continua a non avere sufficiente *appeal* e le "donne del sesto piano"¹⁷ rimangono invisibili.

Conclusioni

Si è cercato sin qui di esplicitare la complicità che caratterizza il rapporto fra le tre categorie concettuali – vulnerabilità, soggettività,

¹⁷ *Les femmes du 6^e étage, Le donne del sesto piano* (2011) è il titolo di un film francese di Philippe Le Guay, ambientato negli anni Sessanta, forse l'unico, che ha per soggetto le vicende delle cameriere spagnole presso famiglie medio borghesi che vivono, come era consuetudine, all'ultimo piano (in questo caso il sesto) di un condominio parigino.

invisibilità – che hanno guidato questo lavoro. La prima costituisce il perno dell’esplorazione stessa e sondarne le configurazioni equivale a rispondere al mandato della ricerca. Nella lettura qui proposta, la nozione di vulnerabilità si è strutturata negli studi dedicati alla povertà e all’impoverimento parallelamente a una sorta di “umanizzazione” della povertà stessa. Con ciò non si intende una povertà in qualche modo umanizzata (che non si dà e anzi sarebbe un ossimoro), ma lo sforzo di riflettere sulla deprivazione quale condizione esistenziale che investe globalmente gli uomini e le donne che si trovano ad essere privati delle risorse, materiali e non, in grado di assicurare una vita, appunto, umana. Umanizzare la povertà significa quindi guardare gli uomini e le donne che la vivono, i soggetti poveri. Una vita impoverita, o vulnerabile alla povertà, è sempre la vita di un soggetto che sperimenta giorno dopo giorno una situazione in cui la propria singolarità scivola nell’oscurità e nell’isolamento, rischiando di perdere ciò che permette ai singoli di contribuire, di partecipare e di condividere la vita sociale, rischiando così di essere deprivato della propria storia personale e della propria identità. Questa perdita, in quanto sottrazione di senso, coincide con una sottrazione di visibilità e con una consegna al silenzio. I percorsi soggettivi descritti nel prosieguo del lavoro sono molto comuni e non si distinguono per originalità. In questo sono rappresentativi di una duplice invisibilità che sconta l’anonimato della vulnerabilità sociale e la solitudine del *labor* che spesso penalizza le attività svolte dalle intervistate.

CAPITOLO 2

IL MATERIALE RACCOLTO

L'obiettivo principale della ricerca consiste nell'osservare le ricadute della crisi economica su lavoratrici che svolgono attività poco qualificate e poco remunerate, particolarmente esposte a subire gli effetti di condizioni economiche regressive. Tuttavia, va premesso che le situazioni descritte dalle donne incontrate, prima che conseguenza della crisi in corso, sono il portato di condizioni in cui incidono più variabili, come la classe sociale d'origine, il titolo di studio e il capitale umano, l'età, lo status familiare e abitativo, la salute e il capitale sociale, nonché il genere. Sulla condizione lavorativa e il tipo di attività, in particolare, quest'ultima variabile è determinante poiché gli stereotipi di genere che caratterizzano il mercato del lavoro e il persistere di discriminazioni e di forme di segregazione orizzontale, oltre che verticale, non possono essere considerati effetti dell'attuale congiuntura. Semmai, è proprio la condizione di svantaggio che sta all'origine dell'acuirsi di difficoltà, comunque già presenti, in caso di contingenze particolarmente sfavorevoli come quelle che interessano oggi l'assetto economico globale.

2.1. Lo strumento: traccia di intervista e temi proposti

La raccolta delle testimonianze riportate di seguito è stata effettuata attraverso l'audioregistrazione di interviste individuali a 25 donne, di cui 19 occupate nei servizi del pulimento e del turismo (comparti che qui saranno considerati congiuntamente, pur essendo regolati da formule contrattuali distinte, che saranno indicati per brevità come "servizi") e 6 nella grande distribuzione organizzata, GDO, residenti in tutte le sette province del Veneto.

L'individuazione delle lavoratrici è stata possibile grazie alla collaborazione fornita dai responsabili FILCAMS provinciali e regionali che hanno supportato il lavoro di ricerca favorendo i contatti con le interessate. Il primo contatto, infatti, è avvenuto

sempre, fra il/la responsabile sindacale di categoria e la lavoratrice che veniva informata della ricerca in corso. Nel caso la lavoratrice si dichiarasse interessata, veniva avvisata che la ricercatrice Ires, previo suo assenso, le avrebbe telefonato allo scopo di fissare un appuntamento per un'intervista durante la quale le sarebbe stato chiesto di fornire il suo punto di vista sostanzialmente su due versanti: a) situazione professionale, contrattuale, organizzativa, per quanto attiene all'esperienza propriamente lavorativa; b) ricadute sulle dimensioni familiari, sociali, ed esistenziali delle condizioni di lavoro sperimentate e descritte. Il reperimento delle lavoratrici disponibili non è stato facile. Inizialmente si prevedeva di intervistare soltanto persone non attive nel mondo sindacale come delegate o come rappresentanti, nell'intento di raggiungere proprio i soggetti che si trovano ad affrontare il lavoro e le sue criticità, anche in situazioni di isolamento e di solitudine. Tuttavia, soprattutto in alcune province, per raggiungere il numero di casi previsti da progetto è stato necessario derogare a questo proposito e, inevitabilmente, l'intervista è stata somministrata anche a lavoratrici sindacalizzate.

Per quanto riguarda la distribuzione per provincia e comparto le lavoratrici sono state individuate come da prospetto seguente:

	Belluno	Padova	Treviso	Rovigo	Venezia	Verona	Vicenza	Tot.
GDO		2		1	1	1	1	6
SERVIZI	2	2	4	1	4	3	3	19
TOTALE	2	4	4	2	5	4	4	25

Con le interviste si è voluto portare in primo piano situazioni di vita e di lavoro molto comuni e, probabilmente per questo, molto ignorate. Obiettivo specifico dell'intervista è stato esplorare il punto di vista delle lavoratrici su temi quali:

- formazione e esperienze professionali precedenti;
- orario di lavoro;
- stabilità e precarietà dei contratti;
- ambiente fisico e tutela della salute;
- relazioni con i colleghi;
- rapporti con l'azienda;

- retribuzione;
- intrecci e interferenze tra tempo libero e vita lavorativa;
- sistema lavoro-famiglia (pratiche di conciliazione aziendali e sul territorio).

Per la predisposizione della traccia di intervista è stato adottato un modello ibrido non-standard, semi-strutturato/biografico, suddiviso in due sezioni o aree principali:

- 1. storia professionale e condizioni di lavoro attuale;
- 2. lavoro e vita: A) questioni relative alla conciliazione dei tempi B) ricadute sul versante familiare economico-sociale e personale delle condizioni di lavoro.

Nella sezione dedicata alla storia professionale e alle condizioni di lavoro attuale sono stati forniti all'intervistata gli input per la descrizione delle esperienze lavorative e la ricostruzione del percorso professionale, attraverso le attività svolte, facendo emergere in particolare i tipi di contratto con cui sono state regolate tali attività (a tempo determinato, indeterminato, occasionale, part-time, a chiamata) e i periodi (e ragioni) di eventuale inattività. Si è cercato quindi di accompagnare l'intervistata in una dettagliata descrizione dell'impiego attuale facendo emergere le caratteristiche del compito svolto e del suo contesto organizzativo, la soddisfazione, le criticità e la percezione del riconoscimento sociale rispetto al proprio lavoro.

La seconda sezione, *lavoro e vita*, ha cercato di raggiungere due obiettivi.

A) Circoscrivere le questioni relative alla conciliazione dei tempi. La lavoratrice è stata invitata a descrivere come è organizzato, nel proprio nucleo familiare, il lavoro domestico e di cura, cercando di far emergere eventuali difficoltà nella conciliazione dei tempi e sovrapposizioni rispetto all'attività lavorativa; a ricostruire le reti di sostegno, familiare/relazionale e istituzionale, valutando sia i servizi pubblici/privati – per l'infanzia, per gli anziani e per i disabili offerti dal territorio (accessibilità/compatibilità), sia le misure adottate dall'azienda per favorire la conciliazione (grado di sensibilità); a indicare possibili strategie esprimendo il suo punto di vista rispetto alle responsabilità della conciliazione.

B) Far emergere le ricadute sul versante familiare, economico-sociale e su quello personale delle condizioni di lavoro. Si tratta del punto più delicato dell'intervista in quanto cerca di indagare gli effetti delle condizioni di lavoro rispetto allo stato economico-sociale e alla situazione personale e di far esprimere il punto di vista delle lavoratrici sulle responsabilità rispetto a eventuali difficoltà emerse. Per quanto riguarda la situazione personale, senza invadere la sfera privata, e nel rispetto delle legittime resistenze, si è cercato di ottenere indicazioni di massima sulla consapevolezza che gli effetti delle condizioni di lavoro esercitano sulla qualità della vita nel suo complesso, evitando di entrare nel merito delle circostanze affettive, che richiedono altri strumenti e una diversa professionalità. Non va tuttavia taciuto che i racconti delle intervistate si sono spesso colorati di una intensa carica emotiva.

Pur essendo l'approccio utilizzato di tipo narrativo, le interviste realizzate non costituiscono tecnicamente delle storie di vita, né dei racconti autobiografici in senso stretto (Bertaux, 2008; Bichi, 2000; 2002; Lichtner, 2008).

L'esigenza di osservare la relazione fra situazione lavorativa e condizioni economiche, sociali ed esistenziali partiva infatti da un mandato preciso, maturato in seguito ai guadagni del primo step della ricerca. L'interesse specifico, ossia l'esposizione al rischio di vulnerabilità delle lavoratrici dei servizi, ha quindi costituito il *frame* in base al quale è stata organizzata l'individuazione dei soggetti, l'ascolto delle loro testimonianze e l'analisi del materiale raccolto. Questa precisazione è dovuta (Bourdieu e Wacquant, 1992), in quanto tutta l'attività svolta mantiene una dimensione interpretativa che fa capo sia agli obiettivi dell'indagine, sia ai presupposti epistemologici, metodologici e anche ontologici di chi ha eseguito la ricerca che, inevitabilmente, esercita un particolare sguardo da una posizione determinata. La lettura che qui si propone quale risultato dell'esplorazione è perciò condizionata a particolarità e caratteristiche del lavoro condotto ed è l'esito di scelte e di vincoli che hanno determinato questa configurazione definitiva e non un'altra, fra le moltissime possibili.

Nella fattispecie, per la somministrazione si è previsto di associare alle domande sulle aree principali un numero non vincolato (n) di

rilanci, plausibili (ma non probabili). Tali approfondimenti richiamano lo sviluppo categoriale dei temi sopraelencati in modo da far emergere il punto di vista dell'intervistata, senza escludere che dalle risposte possano emergere eventuali criticità o problematiche.

Traccia

	Tema principale	Sviluppo categoriale
L A V O R O	Storia personale	<ul style="list-style-type: none"> – formazione – accesso al mercato del lavoro – esperienze precedenti
	Lavoro attuale	<ul style="list-style-type: none"> – tipologia contrattuale – condizione professionale (operaia/commissa ...) – mansioni e requisiti indispensabili per esercitarle – orario di lavoro (turni serali, notturni, festivi) – condizioni ambientali e sicurezza sul lavoro – formazione aziendale e fabbisogni formativi ulteriori – rapporto con colleghi e rapporto con responsabili, superiori/titolari – trattamento uomini/donne
	Soddisfazione lavorativa	<ul style="list-style-type: none"> – principale ragione per la quale fa questo lavoro (con questo orario/contratto, ecc) – ritiene la retribuzione sia congrua rispetto al lavoro svolto – cosa apprezza del suo lavoro – realizzazione dal punto di vista lavorativo, riesce a svolgere il suo lavoro come si prefigge, è valutato correttamente da colleghi e superiori e dai suoi familiari - riconoscimento sociale
L A V O R O	Questioni relative alla conciliazione dei tempi	<ul style="list-style-type: none"> – descrizione dei compiti/carichi di lavoro familiare e della divisione dei ruoli fra familiari (partner, figli, altro) – la divisione dei ruoli e il carico familiare hanno influito o influiscono sulla sua attività (carriera, orario di lavoro, mansioni ...) – necessità di scegliere fra famiglia e lavoro – reti di aiuto, formali e informali – misure di conciliazione adottate dall'azienda – ritiene che la conciliazione fra tempi di lavoro e tempi di vita sia un problema delle donne
E V I T A	Ricadute economico-sociali e personali delle condizioni di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> – influenza delle condizioni attuali del suo lavoro (orario/ contratto/ retribuzione/ qualità del tempo lavorato) sulla qualità della sua vita e su quella della sua famiglia – reddito ed esigenze – influenza delle condizioni di lavoro (orario/ contratto/ retribuzione/ qualità del tempo lavorato) sulla vita personale, scelte personali, qualità della gestione della vita affettiva e dei rapporti interpersonali? – un giudizio complessivo (lavoro e vita) sulla sua situazione attuale e peso delle condizioni di lavoro sulla valutazione – pensa che le persone a lei vicine concorderebbero con questa valutazione? – se fosse un uomo, a parità di condizioni lavorative, pensa che il suo giudizio complessivo sarebbe diverso?

I temi di ciascuna domanda sono stati chiaramente distinti l'uno dall'altro e potrebbero non essere in relazione associativa fra loro (cfr. le proprietà categoriali discrete in Marradi, 2007: 123 e sgg.). Le domande presentano una formulazione semplice e aperta in modo da costituire, da un lato, per l'intervistata, degli input cui rispondere

liberamente sul suo vissuto, e, dall'altro, per l'intervistatrice, delle linee guida per precisazioni semantiche o nuove formulazioni (rilancio del tema) eventualmente richieste, allo scopo di accompagnare l'intervistata nel racconto della sua personale esperienza. In questo modo si riesce ad avere una visione strutturata ex ante su categorie precise che, in forma di rilancio, consentono all'intervistatrice di rimanere entro un territorio semantico delimitato, pur conservando la discorsività dell'approccio biografico non-standard.

Una strutturazione di questo tipo ha permesso di esplorare con maggior approssimazione le dimensioni stabilite all'avvio dell'indagine, intervenendo in certa misura sulla modalità delle differenti ricostruzioni biografiche e fornendo alle intervistate alcune coordinate per l'organizzazione della propria esperienza. Ovviamente, ciò ha implicato che il ruolo dell'intervistatrice non si sia limitato all'ascolto di un racconto libero e spontaneo, tutto guidato dalle rappresentazioni dell'intervistata e dal ritmo della sua memoria, quanto piuttosto dall'intreccio fra le concettualizzazioni di entrambe. Non si è trattato quindi di utilizzare uno strumento, l'intervista, e riportare un pensiero su esperienze raccontate, ma di trovare il modo di costruirle e di interrogarle, cercando di implementare costantemente l'oggetto di studio, in una prospettiva che si avvicina a quella di una "conricerca" (Alquati, 1993) quale, inevitabilmente, risulta essere un'esplorazione che mette in gioco le soggettività. Perciò, il risultato dell'indagine è frutto della tessitura di differenti punti di vista sul mondo e del confronto fra attribuzioni di significati nel tentativo di pervenire a un'oggettivazione delle testimonianze soggettive, senza la pretesa di ricondurre le singole esperienze a un regime di formalizzazione (si veda Appendice metodologica). In questo senso, poiché le informazioni raccolte non sono state sottoposte a verifica, né devono essere assunte come rispondenti a "fatti" accertati, l'approccio utilizzato mantiene una cifra narrativa pur non approdando a racconti di vita o narrazioni autobiografiche in senso stretto. Infatti, di interesse prevalente per l'analisi condotta sono i significati soggettivi attribuiti a esperienze e a passaggi biografici di tipo paradigmatico, quali le tappe usuali e le transizioni (formazione, accesso al mercato del lavoro, matrimonio, maternità ...), tuttavia distillati dal racconto dell'esperienza personale. Il filtro

della narrazione, come si diceva, è sì condizionato dal *setting* e dalla situazione/intervista, ma la ricostruzione, così come viene restituita dall'intervistata soggiace primariamente alla sua comprensione ed elaborazione dei vissuti. In quanto stimolata da domande, la trasposizione verbale delle vicende sperimentate può non coincidere con verità storiche, ma ciò non la priva di valore per l'analisi, purché rimanga ancorata all'evidenza e al quadro cognitivo in cui si inserisce che, del resto, garantisce senso al lavoro interpretativo, se, come osserva il sociologo Daniele Nigris:

“La domanda che ci dobbiamo porre (...): il nostro compito qual è? Tendere a ricostruire la verità storica di quanto viene asserito, o centrare l'attenzione sulla verità narrativa, e con essa limitarci al contesto d'enunciazione, e alla costruzione linguistica posta in essere dall'intervistato?” (Nigris, 2008: 19).

L'assunzione di una cifra narrativa¹⁸, pur con le dovute precisazioni, tiene conto, inoltre, di percorsi di analisi e di studio sui processi di impoverimento che individuano nella ricostruzione biografica dei soggetti che vivono questo fenomeno uno strumento che dà conto della dimensione dinamica e multifattoriale della vulnerabilità e della povertà. Un esempio in questo senso, è quello fornito da Chiara Francesconi con *“Segni” di impoverimento. Una riflessione socio-antropologica sulla vulnerabilità* del 2003. Il suo lavoro, adottando il metodo etnografico, si colloca in tutt'altra prospettiva rispetto a questa ricerca, ma forniscono un notevole supporto per la presente esplorazione, da un lato, il collegamento fra vulnerabilità e “traiettorie identitarie”, e dall'altro, l'individuazione dell'importanza che assume la conoscenza delle “microfratture” che si verificano a livello individuale e che è possibile acquisire attraverso il racconto diretto del soggetto. Nei limiti di questa indagine si è cercato quindi di comprendere la sequenza degli eventi e dei comportamenti assunti, in base a come sono stati riferiti e in rapporto a una dinamica processuale scandita, come è ovvio, da passaggi e transizioni, che talvolta possono rappresentare per il soggetto delle fratture e dare luogo a fallimenti da cui può iniziare la caduta. In ogni caso, la

¹⁸ «L'intervista spesso non si limita a uno scambio di battute, ma diventa racconto e narrazione di archi di vita. La non direttività e la bassa strutturazione paiono dare la possibilità al sé dell'intervistato di spiegare e raccontare l'evoluzione, i cambiamenti e i meccanismi che lo hanno portato fino alla presente condizione (di povertà, di difficoltà). L'intervista diventa racconto e dà modo all'identità di dispiegarsi, talora di ridefinirsi narrativamente» (Ciucci, 2012, pag. 83).

ricostruzione narrativa di momenti di transizione e di discontinuità, di *turning point* (McAdams, Josselson e Lieblich, 2001) e di punti di svolta imprevisti (Saraceno, 1993) costituisce uno strumento efficace per la riorganizzazione della prospettiva sulla propria vicenda esistenziale e per disciplinare significati della propria biografia che a volte emergono proprio, e inaspettatamente, attraverso il racconto di sé (Smorti, 1994). Con la ricostruzione del proprio percorso, se non propriamente con la narrazione, il soggetto ha a disposizione uno strumento che presenta grandi potenzialità rispetto a un “esercizio” di costruzione identitaria da intendersi – come ha spesso suggerito Paolo Jedlowski (2000; 2002; 2005) – alla stregua di un’occasione per approdare al riconoscimento di sé, indispensabile per emergere alla visibilità. In particolare in un contesto di incertezza e di fragilizzazione sociale, il racconto di sé può tradursi in una risorsa che sottrae il soggetto all’isolamento, all’individualizzazione e all’invisibilità.

Infine, ma non da ultimo, e collegato proprio a quanto detto ora, se il racconto biografico rappresenta un’opportunità per comprendere le dinamiche e le svolte per il soggetto stesso, non per questo esclude di accostare la valenza sociale delle esperienze individuali, né impedisce un percorso di generalizzazione dei casi osservati. Da tempo la contrapposizione fra oggettivo e soggettivo o più in generale fra quantitativo e qualitativo ha trovato importanti mediazioni in sede epistemologica. Qui, senza voler entrare nel dibattito, si osserva che ciò che viene raccontato di sé dalle lavoratrici ci dice molto di più che i fatti della loro biografia. Da un lato, perché ogni racconto di sé è anche racconto di un legame con la cultura di appartenenza rispetto a cui sono condivisi valori e significati, vale a dire che la narrazione della propria biografia è sempre e comunque narrazione di un contesto sociale. Dall’altro, e questo aspetto riguarda in particolare la presente ricerca, la lavoratrice che parla di sé è soggetto e non oggetto di ricerca. In questo sta lo sforzo – che può vantare una caratterizzazione di genere – di sottrarre al regime della rappresentazione il discorso sul lavoro¹⁹. Infatti, come ci ricorda

¹⁹ Il quadro paradigmatico della tradizione lavorista è quello in cui si procede «facendo del lavoro e dei lavoratori oggetti di analisi e studio anziché farli parlare in prima persona», mentre «la narrazione è la pratica adatta per rompere [questo] quadro paradigmatico». Non perché la narrazione dia pienamente conto dei fatti e della soggettività, ma perché «si tratta di

Ornella Savoldi (2010), l'esperienza lavorativa va narrata e, soprattutto, *ascoltata* senza alterarla con schemi preconcepiuti, ossia senza che il filtro delle rappresentazioni ne offuschi il senso esperito, alimentando "il disordine dentro di noi". Non per inseguire una mistica dell'autenticità del vissuto, ma per *praticare* (narrare e ascoltare) un tipo di pensiero *diverso*, salvaguardando l'irriducibilità dell'incontro fra soggetto e mondo, prima di omologarlo alle polarizzazioni logiche che lo destinano alla subalternità.

Rispetto a questo non va dimenticato che secondo uno dei più diffusi stereotipi di genere la narrazione dell'esperienza vissuta in prima persona è considerata tipicamente femminile" (Ibid., 2010: 44). E specularmente, sempre ragionando per stereotipi, il maschile fa proprio un approccio più evoluto e sofisticato, sennonché:

"gli uomini, probabilmente, avendo a disposizione rappresentazioni in cui si riconoscono, possono cimentarsi direttamente in scenari, proiezioni e progetti, senza necessariamente passare dalla messa al mondo di sé stessi, in questi termini [*scil.*: narrativi, ndr.]. Detto in altre parole, gli uomini sono già al mondo nelle sue rappresentazioni." (Ibid.)

In questo senso, in quanto cioè non si ferma al resoconto di esperienze individuali e monadiche, la scelta di raccontare e ascoltare tende a un significato politico non meno che metodologico. Infatti, la narrazione di vissuti personali accade in contesti concreti che sono l'epifenomeno di una trama complessa di significati sociali, relazionali e culturali. Questi, a loro volta, si costruiscono e si modificano anche in forza di quella stessa esperienza e dell'essere narrata e ascoltata, poiché la ricostruzione verbale di tali vissuti che è sempre in rapporto al mondo e nel mondo, oltrepassa la singolarità soggettiva e riveste un significato politico.

una forma politica e simbolica che ha permesso alla soggettività (femminile) di attivarsi, di interpretarsi da sé e di dare conto della differenza sessuale come dimensione di umanità che la cultura del lavoro tendeva a ignorare ... Attraverso la narrazione del lavoro femminile ... incomincia ad esprimersi una cultura originale del lavoro che ha fatto superare a molte l'orizzonte limitato della parità.» (Cigarini, 2006, pag. 35).

2.2. Profilo delle lavoratrici

Le interviste si sono svolte nella città o paese di residenza della lavoratrice, per arginare il disagio di spostamenti. Il luogo dell'intervista è stato scelto in base al criterio di soddisfare le esigenze di tempo di donne spesso intrappolate in ritmi vita-lavoro improbabili e assurdi, con orari sincopati e costruiti senza alcuna preoccupazione dei tempi biologici e della vita sociale. Accade anche per altri mestieri, ma fra i casi incontrati, come si vedrà, vi sono delle situazioni in cui la rincorsa trafelata di un'ora di lavoro in più, percorrendo chilometri per spostarsi da una sede all'altra tiene le lavoratrici in uno stato di ostaggio. A questo, va poi aggiunta l'ansia di conciliare carichi domestici e cura dei familiari. Nel vortice degli impegni quotidiani, molte di queste donne sono braccate dalle variabili tempo e spazio, non a caso fulcro delle politiche per la conciliazione, laddove sono attivate.

Per tracciare un profilo generale, sono state raccolte informazioni rispetto a età, titolo di studio, stato civile, numero di figli.

Le intervistate hanno un'età media di poco superiore ai 40 anni (la più giovane 32; la meno giovane 58).

Fra esse, 2 single senza figli e una vedova senza figli; vi sono poi 7 separate/divorziate con figli, 2 separate/divorziate senza figli, 13 coniugate di cui soltanto una senza figli e una con figli autonomi che vive sola. Nessuna ha anziani a carico o di cui occuparsi.

Quanto al titolo di studio, la maggioranza di esse (12) è in possesso di licenza di scuola media inferiore, una di licenza elementare; 11 hanno conseguito un titolo successivo indicato nel prospetto genericamente come diploma, anche se in 7 casi si tratta di una qualifica professionale, e in 4 di maturità; una donna di cittadinanza straniera dichiara di essere in possesso di diploma di laurea conseguito al suo paese, in linea di massima equivalente alla nostra laurea triennale. Dato il numero di casi, non è possibile istituire relazioni fra grado di scolarizzazione, mansioni e comparto, né rientra fra gli obiettivi proposti. Tuttavia, va ricordato che accanto al genere, il titolo di studio rappresenta una variabile significativa nel discriminare le entrate nelle occupazioni dequalificate dei servizi (Laganà, 2008).

Le informazioni ottenute, quanto a stato civile e titolo di studio sono riassunte nel prospetto che segue. Per ragioni di *privacy*, non sono indicate le province di residenza e di occupazione, sempre

coincidenti. In questo modo si è cercato di rispettare l'esigenza di alcune fra le intervistate di non essere in alcun modo riconoscibili.

Prospetto condizioni per comparto

Comparto attività	Età	Titolo di studio	Stato civile	Figli		
					Età minorenni	Condizione maggiorenni
GDO	32	diploma	coniug/conv.	2	1 e 4 anni	
GDO	45	licenza media	coniug/conv.	1	8 anni	
GDO	38	licenza media	coniug/conv.	1	20 mesi	
GDO	39	diploma	coniug/conv.	1	3 anni	
GDO	43	diploma	divorz/separ	2	14 e 16 anni	
GDO	48	licenza media	divorz/separ	-	-	
GDO	45	diploma	single	-	-	
Servizi	52	diploma	divorz/separ	2		26 lavora saltuariamente; 21 lavora
Servizi	52	licenza media	coniug/conv.	1		23 non lavora
Servizi	42	diploma	divorz/separ	1	10 anni	
Servizi	42	licenza media	divorz/separ	3	17 e 6 anni	20 non lavora
Servizi	41	licenza media	divorz/separ	-		
Servizi	43	licenza elem.	divorz/separ	1	2 anni	
Servizi	58	licenza media	coniug/conv.	-	-	Sposati con figli
Servizi	35	laurea breve	coniug/conv.	1	3 ½ anni	
Servizi	55	diploma	coniug/conv.	-	-	-
Servizi	41	licenza media	coniug/conv.	2	17 anni	20 lavora
Servizi	56	licenza media	vedova	-	-	-
Servizi	40	licenza media	coniug/conv.	2		21 e 22 interinali
Servizi	46	licenza media	divorz/separ.	2	17 anni	20 studente
Servizi	41	diploma	coniug/conv.	3	11-10-7 anni	
Servizi	43	diploma	coniug/conv.	2	18 e 9 anni	
Servizi	44	diploma	divorz/separ	2	15 e 11 anni	
Servizi	41	licenza media	coniug/conv.	1	13 anni	
Servizi	41	diploma	single	-	-	-

Fonte: indagine diretta

Dopo la rilevazione dei dati generali, alle intervistate sono stati forniti gli input per la descrizione delle esperienze in ambito formativo e lavorativo in modo da ottenere una sommaria ricostruzione delle “traiettorie” personali, attraverso le attività precedenti all’attuale, facendo emergere in particolare il settore in cui sono state svolte e il contenuto professionale, i tipi di contratto, le fasi di interruzione, ecc. Come è noto, oggi vi è un crescente interesse intorno alla rilevanza che riveste per le lavoratrici e i lavoratori la cosiddetta biografia lavorativa. Un interesse che cresce anche in ragione delle diverse e distinte esperienze lavorative che vanno caratterizzando ogni singola esistenza nell’era della flessibilità e della precarietà. La

frammentazione e talvolta l'incoerenza nel susseguirsi di impieghi discontinui mette di fronte alla necessità di recuperare un profilo in qualche misura organico della propria storia lavorativa. Non è un compito facile ma è importante affrontare questo punto: ne va innanzitutto della spendibilità delle competenze acquisite, spesso in modo implicito e inconsapevole, e quindi, in una parola, ciò che è in gioco è l'occupabilità. Secondariamente, una maggior consapevolezza delle esperienze compiute anche in modo casuale aiuta a strutturare gli standard per la qualità delle condizioni di lavoro. Infine, non da ultimo, è indispensabile all'*empowerment* della lavoratrice e del lavoratore.

Perciò, pur non perseguendo l'obiettivo di ricostruire in senso proprio la biografia lavorativa delle intervistate, la prima area tematica di approfondimento inerisce il percorso scolastico formativo e la storia occupazionale precedente l'impiego al momento dell'intervista. Nel tentare una ricostruzione delle esperienze lavorative precedenti il lavoro attuale, è risultato opportuno non utilizzare la categoria di "carriera", poiché ciò di cui ci parlano queste donne non corrisponde a un percorso definito, ma a "traiettorie" che non seguono una direzione continuativa. Sono infatti contrassegnate da battute d'arresto, pause, cambiamenti, involuzioni. Il tempo di queste biografie, se considerato sotto l'aspetto lavorativo, non risponde al paradigma del tempo lineare, non rappresenta una progressione verso condizioni via via migliori e più soddisfacenti, ma, per queste, che sono donne che lavorano, sembra essere un tempo affatto regressivo. Nonostante esse incrocino proprio le trasformazioni socio-economiche che, come la crescente scolarizzazione e apertura del mercato del lavoro, hanno contribuito all'emancipazione femminile e al diffondersi della società dei consumi e del benessere, finiscono, nel tempo, col trovarsi in situazioni di netto peggioramento rispetto alla condizione pregressa. Tale peggioramento, per alcune, può prendere il nome di caduta nella condizione di "vulnerabilità". Se di vulnerabilità si tratta, il farsi della loro esperienza ci conferma che l'esposizione al rischio di impoverimento si definisce rispetto al reddito, alla classe sociale d'origine, all'età e al genere, ma ci dice anche che la vulnerabilità si associa al lavoro, quando questo viene eseguito in un regime di invisibilità e di negazione delle soggettività.

CAPITOLO 3

GLI INIZI

3.1. Dopo la scuola, prima ... del matrimonio

Per quanto riguarda il percorso scolastico e formativo, la maggior parte delle intervistate ha interrotto gli studi una volta ottenuta la licenza media; in pochi casi è stato raggiunto un diploma professionale, in alcuni altri una qualifica. Con l'interruzione degli studi inizia l'iter di inserimento nel mercato del lavoro che, per quasi tutte, è contrassegnato da esperienze occasionali e frammentate, intraprese senza una particolare attenzione e senza un incisivo accompagnamento da parte degli adulti verso la strutturazione del futuro professionale. Vi sono ovviamente peculiarità e differenze che contraddistinguono i casi personali, ma la modalità casuale di accesso al lavoro sembra riscontrabile in tutte le intervistate, a prescindere dagli sviluppi successivi e dall'approdo a un impiego stabile.

Gli esempi più fortunati in questo senso sono quelli in cui le opportunità fornite dal contesto produttivo locale offrono già a 14 o 15 anni un lavoro a tempo indeterminato come operaia, in un'azienda manifatturiera:

“A 15 anni, lavoravo in una fabbrica di scarpe. Ho lavorato lì per 10 anni e anche di più.” A46

“Praticamente, io, dopo le medie ho lavorato subito come operaia in una fabbrica di scarpe dai 14 ai 19 anni, lavoravo 8 ore al giorno, tempo indeterminato.” M41

Oppure un po' più tardi, intorno ai 20 anni, uffici e studi professionali offrono un'occupazione come segretaria o impiegata a quelle che hanno proseguito gli studi dopo l'obbligo:

“Dopo la ragioneria, ho lavorato come impiegata sempre regolarmente assunta full time. Prima da un notaio ...” S41

“Io sono segretaria d'azienda. Appena diplomata ho lavorato come impiegata prima da un commercialista per 2-3 mesi, e poi 6 anni in un'impresa edile movimento terra.” A52

Alcuni casi presentano un avvicinarsi di esperienze in attività non supportate da un disegno professionale preciso; si inizia una qualsiasi attività pur che sia, spesso in nero, trovata attraverso conoscenze e passaparola, tuttavia una certa stabilizzazione viene raggiunta in tempi ragionevolmente brevi:

“Ho iniziato a lavorare come magliaia da piccola, poi mi hanno licenziato perché ho fatto sciopero. A 15 anni come cameriera in una pizzeria e ho sempre fatto la cameriera in ristorante o in bar.” P58

“Ho iniziato a lavorare a 14 anni in gelateria in Germania d'estate per tre stagioni. Mentre d'inverno lavoravo in una pizzeria di mio zio. Poi ho lavorato un anno e mezzo in una fabbrica di occhiali. Ero assunta, ma poi mi sono licenziata, perché mi ero stancata del lavoro ...” L52

“Ho iniziato a lavorare da ragazzina (15-16 anni) con lavoretti tipo baby-sitter e cose del genere. Verso i 18 anni ho iniziato con il lavoro vero e proprio, in una pasticceria con un contratto di apprendistato. Sono rimasta lì fino ai 25 anni circa.” C38

“Da quando avevo 16 anni, ho lavorato per magazzini di confezioni come operaia e poi ho trovato in un'industria orafa dove sono rimasta per 7 anni come operaia al banco, prima con contratto di apprendistato per 3 anni e poi a tempo indeterminato. Un'esperienza che mi è piaciuta molto. Poi, a 22 anni, mi sono messa in proprio.” L41

Vi sono poi situazioni in cui a un *incipit* lavorativo incontrollato segue una persistente frammentazione col protrarsi a lungo di condizioni di precarietà

“Ho iniziato a lavorare nel 1989 in una galleria d'arte, per 2-3 mesi, era un lavoretto in nero. Poi ho trovato un'agenzia di pubblicità. Avevo un contratto e ho lavorato per un anno. Poi ho fatto una sostituzione di maternità come impiegata, caricamento dati, controllo vendite per i fornimenti. Poi vari lavoretti. Sono qui dal 1997, per motivi di lavoro. Ho lavorato per 3 anni in uno studio di un commercialista dove ho imparato tutto, ma era un lavoro in nero.” S42

Altre situazioni in cui l'ingresso nel mondo del lavoro, per quanto precoce, si determina in modo più preciso fin dall'inizio, anche se

spesso risulta fortemente condizionato da esigenze familiari che vengono anteposte al futuro professionale delle giovani ragazze:

“Prima lavoravo con mio padre in campagna.” B40

“Ho iniziato a lavorare, finite le medie, a 13 anni, come apprendista in un maglificio, dopo ho cominciato a pulire uffici, perché all’epoca mia mamma lavorava in un’impresa di pulizie, si è spostato il cantiere e io sono entrata con lei.” U41

“Dopo la terza media aiutavo mia mamma che lavorava per imprese di pulizie e facevo anche pulizie nelle case, al nero.” A42

“Dopo le medie ho fatto un corso per estetista, ma non ho mai svolto il lavoro di estetista. Ho cominciato a lavorare a 16 anni nel panificio del mio futuro marito come commessa, quindi per 14 anni ho lavorato senza contributi. Lavoravo comunque tutto il giorno.” M45

“Prima lavoravo in un bar di una cugina, ma non in regola. Sono stata bocciata 3 volte in seconda media e allora ho mollato.” L43

L’ingerenza della famiglia d’origine può risultare determinante anche per ragazze più scolarizzate, nel caso, ad esempio, di necessità impreviste:

“Mi sono diplomata a 19 anni e dopo 15 giorni hanno investito mio papà e così, per coscienza, ho dovuto lavorare nella macelleria di famiglia. Io avrei voluto fare la puericultrice.” K32

Oppure si tratta di un’opposizione vera e propria alle aspirazioni della ragazza che vengono giudicate senza via uscita. Se non che la strada consigliata dagli adulti, in contrasto con le propensioni e i sogni della giovane donna, può rivelarsi anche più insoddisfacente. Come nel caso di una lavoratrice della grande distribuzione che ha messo nel cassetto il sogno di svolgere un’attività artistica, dopo essere stata indirizzata a studi universitari non consoni alle proprie attitudini.

“Ho iniziato a lavorare a 25 anni, non tanto presto, perché ho fatto anche due anni di università a biologia, perché alla fine mi hanno fatto cambiare idea i miei genitori che vedevano l’Accademia [dopo la maturità artistica] come una cosa senza

prospettive. Cerco di coltivare ancora la creatività, ma adesso con la bambina è un po' più difficile perché i miei genitori abitano lontano e non ho tanto aiuto. I miei suoceri non sono tanto portati per i bambini." D39

L'imposizione di un percorso di studio da parte degli adulti può iniziare già dopo le medie. Significativa la ricostruzione di una diplomata (professionali commerciali) che svolge due lavori part time, come cassiera in un supermercato al mattino e come inserviente in una mensa la sera:

"Ho perso questi sei mesi per un tentativo all'università ma è fallito. Ho un diploma professionale per il commercio, ma avendo scelto Lettere, mi sono trovata senza una base e poi ho fatto un lavoro di circa 10 anni come impiegata amministrativa, assunta a tempo indeterminato, per una ditta che prima era piccolina e poi si è ingrandita con un bel po' di negozi. Però non era quello che volevo fare io, ma mentre adesso si tiene conto delle aspirazioni dei ragazzi, nessuno mi ha chiesto che cosa volevo studiare, perché avrei voluto fare le magistrali, ma siccome non andavo male alla scuola del commercio non mi hanno lasciato cambiare. Insomma, dopo 10 anni mi sono licenziata, e sono rimasta ferma per un anno. Abitavo ancora in casa con i miei e infatti questo periodo mi ha bloccato un po' perché sarei andata fuori anche prima. Ma io avevo già capito che non era quello che volevo fare. Ma non avevo un progetto su di me, perché avevo avuto tutta la giornata assorbita da quel lavoro di impiegata. Partivo alle 8,00 di mattina e tornavo alle 8,00 di sera stravolta. Ero l'unico amministrativo e avevo un carico notevole. Quindi ho deciso di fermarmi e mi è venuta in aiuto una bambina di 3 anni che ho seguito tutto il giorno come baby-sitter. E questo mi è servito per stare meglio, finché ho detto basta e ho riprovato a fare l'impiegata per un paio di ditte, ma secondo me non si può andare al lavoro con l'ansia subito. Ho capito adesso che non ha importanza che tipo di lavoro fai e non è neanche il caso di disperarsi perché hai studiato e poi hai buttato tutto all'aria e non è servito a niente: è comunque servito a qualcosa, ti ha istruito, ti ha fatto conoscere cose e capire alcune relazioni, come gestire determinate cose. Poi, se hai degli interessi personali, che tipo di lavoro fai, più di tanto non... Allora sono finita all'ospedale per caso, perché non sapevo se sarei riuscita a gestire otto ore e

invece di buttare tutto all'aria di nuovo, ho voluto provare per 4 ore. Solo che 4 ore c'era la cucina dell'ospedale. Così a 31 anni ho cominciato questo lavoro che ancora continuo ogni sera.”
M45

Abbiamo quindi percorsi formativi distinti e differenti modalità di accesso al mondo del lavoro, ma accomuna situazioni così diverse, personali e irriducibili quello che vorremmo definire come “automatismo di genere”, ossia il passaggio quasi inerziale, per le donne, dalla condizione che caratterizza un ciclo vitale a quello successivo. Un guadagno teorico che può contribuire a spiegare tale meccanicismo ci sembra quello di *habitus* – introdotto da Pierre Bourdieu (1979- 2001) –, come sistema di schemi percettivi, di comportamenti acquisiti di una determinata classe sociale che tendono a riprodursi anche quando le condizioni oggettive sono mutate perpetuando in maniera involontaria, o comunque inconsapevole, i modelli di appartenenza. L'*habitus* può essere inteso come una sorta di inconscio collettivo di classe che indirizza comportamenti e scelte sia di uomini che di donne, i quali interiorizzano disposizioni strutturate, le assumono inconsapevolmente come guida all'azione rafforzandone automaticamente la valenza strutturante. Nello specifico diciamo “automatismo di genere” perché si tratta di un passaggio tipicamente femminile dalla condizione di studentesse al limbo prematrimoniale. Una transizione che consiste nell'attraversare il confine da “un non più” e “un non ancora”, in cui si decide, spesso in maniera irreversibile e determinata dalle aspettative del contesto sociale di appartenenza, della cifra che verrà assumendo l'occupazione per l'esistenza futura. Per la maggior parte di queste ragazze, la frequenza delle medie inferiori coincide con la fine del periodo esistenziale dedicato alla preparazione alla vita e al lavoro, rappresenta cioè il varco dallo status di figlie adolescenti, cui provvedono i genitori, a quello di donne adulte. Un'adulità, un “diventare grandi”, che passa per una fase che precede il matrimonio in cui la donna si trova ad essere sostanzialmente manodopera e che coincide con la disponibilità a qualsiasi attività retribuita, a prescindere da tutele e garanzie, e nell'indifferenza rispetto ad aspirazioni e desideri. In questo status opaco, il lavoro retribuito, scandisce il tempo precedente al lavoro riproduttivo non retribuito

che sarà svolto dopo il matrimonio e non può che avere un significato tutto residuale e secondario. In molte delle ricostruzioni biografiche delle donne intervistate, l'attività svolta sembra ricoprire un valore puramente strumentale e rappresentare un'integrazione al reddito familiare. Il lavoro retribuito prematrimoniale rimane in una dimensione esterna alla fondazione di sé, alla realizzazione professionale e al riconoscimento sociale.

Nella maggior parte dei casi osservati, sembra dunque perdurare questa cultura del lavoro che non prevede, per le donne che lavorano, una contropartita in termini identitari. In un certo senso si può affermare che le aspettative e le scelte, pur condizionate, non siano sorrette dall'idea che l'identità lavorativa, come accesso alla cittadinanza – e quindi con forti implicazioni in termini di uguaglianza giuridica e sociale (Saraceno, 2008) – si intrecci con l'identità sociale. Né risulta determinante nell'orientamento al lavoro la convinzione che la costruzione di un profilo professionale sia, come di fatto è, irrinunciabile a una definizione dell'identità personale, per quanto si voglia fluida, dinamica e flessibile. Prevale piuttosto ancora la convinzione che, per le donne, il lavoro è un che di transitorio e marginale e che non rappresenta un elemento forte nella costruzione di sé. Infatti, per molte il lavoro contrassegna la fase precedente al matrimonio e termina con esso, colmando quel tempo di vita che “non è più” e “non è ancora”. Laddove l'effetto transizione di questa fase dell'esistenza femminile finisce con l'amplificare l'*invisibilità* di *soggettività* che si muovono incerte e senza progettare un futuro personale, ma anche professionale e sociale. Senza punti di appoggio, ma anche senza autonomia, il futuro è affidato a ... a un marito, al matrimonio, al lavoro produttivo di un uomo: *invisibili* anche a se stesse, si dimettono dai desideri per sé e rinunciano a un futuro proprio, consegnandosi a un destino di dominio (Bourdieu, 1999). Alla radice di tale affidarsi, quel rapporto di potere affermatosi storicamente e che si mantiene attraverso l'incessante lavoro di riproduzione delle strutture sociali e dell'ordinamento secondo la divisione sessuale del lavoro di attività produttive e riproduttive. Un remissivo riconoscimento verso un assetto simbolico dato, che per secoli ha garantito il consenso – automatico e secondo schemi appresi, che si traduce in connivenza – alle limitazioni di possibilità di pensiero e di azione entro un recinto

che fa da schermo e che *vela* (anche l'Occidente ha i suoi veli!, cfr. Prezzo, 2008) le aspirazioni, quando ci sono, le oscura e le rende invisibili, consegnandole a una dipendenza che è anche esposizione alla *vulnerabilità*. La signora O56, dopo 3 anni di lavoro come commessa in nero da ragazzina, seguiti a 21 di lavoro nell'industria tessile come operaia specializzata, dice:

“M sono sposata, piuttosto tardi, e mio marito mi ha detto «Te sta casa» e ho perso tutto. Mi hanno dato la disoccupazione e così.... Ho assaporato di stare a casa due anni, dopo, fatalità mi è successo che nel 2000 è morto mio marito e ho dovuto rimboccarmi le maniche. Cosa facevo con 500 euro?” O56 (1956)

Poche parole in cui si può leggere il precipitato di generazioni: dal rammarico, quasi pudico, per il matrimonio tardivo, come fosse una mancanza, un'infrazione a quel codice che prescrive alla donna sempre e comunque di maritarsi in giovane età. Poi, con il matrimonio si “assapora” di restare “a casa”, di non lavorare e di avere finalmente un marito che provvede a tutto. Sicuramente la stanchezza per l'attività svolta in fabbrica motiva il senso di liberazione dal lavoro, ma perché dopo 21 anni, e quindi a due terzi del cammino lavorativo, si rinuncia a una prospettiva di indipendenza già in parte costruita con fatica? Perché, se non in quanto meccanicamente guidate dall'*habitus* secondo cui a una donna “tocca” lavorare se, e solo se, non trova nessuno che la mantenga? Perché, se non per una cultura del lavoro femminile come ripiego e come sanzione al nubilato? Retaggi che sopravvivono anche per le nate fra la fine degli anni '50 e l'inizio degli anni '70, vale a dire per le coorti femminili che sono state favorite pienamente dalla scolarizzazione di massa. Infatti, come subito si vedrà, anche le lavoratrici meno giovani, nate nel 1957 e nel 1960, sono diplomate e hanno svolto un lavoro addirittura impiegatizio prima dell'interruzione. Se si considera che le esperienze lavorative riportate avvengono dai primi anni Settanta in poi, celebrati per l'innalzamento dei tassi di istruzione femminile²⁰ e per l'accesso delle

²⁰ Siamo solo agli inizi, in verità, ma la tendenza è decisamente già avviata. Le donne intervistate, di cui soltanto tre sono nate a fine anni '50, appartengono proprio alle coorti in cui si registra l'incremento più significativo in termini di scolarità femminile: le diplomate fra

donne al lavoro retribuito, è possibile recuperarvi il senso dell'*habitus* quale sistema persistente anche a fronte di mutamenti oggettivi.

In questa fase di passaggio dalla famiglia d'origine alla costituzione di una famiglia propria, la soggettività e con essa le aspirazioni professionali non hanno dunque particolare caratterizzazione: un'opacità che corrisponde, a mio avviso, alla prima figura dell'*invisibilità* nel mondo del lavoro con cui devono confrontarsi molte delle donne occupate.

3.2. ... dopo il matrimonio e la nascita dei figli (quando ci sono)

Dopo inizi più o meno accidentati, proseguendo nel percorso, per quelle che hanno scelto il matrimonio e i figli, si determina l'abbandono *tout court* del mondo del lavoro o la rinuncia a un'attività regolamentata e a tempo pieno per passare ad un altro impiego *part time*, quasi sempre di contenuto professionale più basso del precedente. E il rientro nel mercato del lavoro, in genere, riserva attività nel pulimento, come ci raccontano molte delle donne intervistate, per le quali questo tipo di lavoro rimane la sola alternativa nel momento in cui decidono di trovare un'occupazione retribuita, dopo l'interruzione. Dove, riprendendo Sen (1985; 2000), questa impossibilità di scelta, è uno degli elementi di vulnerabilità, intesa come assenza di libertà di condurre un certo tipo di vita piuttosto che un altro.

“Dopo la maternità, non mi hanno dato il part time e io non potevo lavorare in fabbrica a tempo pieno, non avevo qualcuno che mi accudisse il bambino. Così ho avuto la fortuna che un'impresa di pulizie cercava persone a part time.” M41 (1972)

“Dopo sei anni di lavoro come impiegata, quando mi sono sposata mi sono licenziata. Due anni dopo però sono tornata dai miei genitori, avevo il primo figlio e nel frattempo era stata fatta una legge secondo cui fino ai 29 anni le aziende potevano assumere con risparmio contributivo. Io avevo 30 anni e ho lavorato un anno in nero in varie ditte come impiegata per sostituire malattie ecc. Ma dopo un anno ho detto: «Qua mi

il 1977 e il 1992 aumentano di oltre due milioni di unità e parallelamente diminuiscono quelle che interrompono gli studi con la scuola dell'obbligo. Si veda Reyneri (2005).

devo trovare un'altra sistemazione». Sono entrata in un'azienda di pulizie, pensando che fosse temporaneo, ma una volta che ti trovi a lavorare, poi basta e lì son rimasta.” A52 (1960)

“Mi sono sposata a 23 anni e per 8 anni ho tenuto un bar, ma ho dovuto chiuderlo, perché mio marito lavorava fuori, io mi sono ritrovata con un bambino piccolo, in attesa di un secondo, e non ce la facevo più. Sono rimasta ferma 3-4 anni e quando sono venuta ad abitare a ... ho preso a fare pulizie.” L52 (1960)

“Da quando avevo 15 anni ho lavorato in fabbrica [...] Poi mi sono sposata a 26 anni e a 27 ho avuto la prima figlia e sono rimasta 3 anni senza lavorare, per le bambine. Mio marito lavorava e allora stavo a casa. Dopo, quando la più piccola aveva 6-7 mesi mi sono separata ... e non potevo lavorare [...]. Quindi ho sempre accudito da sola le bambine, le ho mandate subito all'asilo, perché ho cominciato a fare pulizie negli uffici la mattina presto, dalle 4 alle 8,30, ma abitavo con mia madre che stava bene. Lavoravo con una cooperativa, poi mi sono ammalata e ho ripreso con un'altra lavorando in una mensa per un anno. E poi sempre pulizie, anche dai privati. Lavoravo sempre part time, a ore, a volte 5 ore.” A46 (1966)

“Non ho iniziato a lavorare subito dopo il diploma [maturità artistica], perché mi sono sposata, lavoravo con mio marito. Avevamo aperto una piccola società che trattava carta per la stampa, di conseguenza si girava un po' insieme. Io mi curavo del commercialista ecc. Poi, causa cento problemi, tasse, ecc. dopo 10 anni abbiamo dovuto chiudere. E siamo ancora, dopo 10 anni in fase di pagamento, per tasse, condoni. Un caos che sarà a vita. Dopo la chiusura, visti i disagi, cercando lavoro, circa 10 anni fa, [...] il primo lavoro serio l'ho trovato con una ditta in appalto e ho iniziato con quest'azienda che fa pulizie e servizi vari” D55 (1957)

“Ho cominciato a lavorare nella fabbrica dal novembre 1995, per due anni e mezzo. Lavoravo full time con un contratto avventizio. Avevamo una baby-sitter. Non avevo nessuno e non potevo appoggiarmi ai servizi, perché con i turni serali miei (io facevo sempre il turno dalle 14.00 alle 22.00) e di mio marito, a volte contemporaneamente, non avendo nessuno qui, dovevo pagare qualcuno che li guardasse. Poi ho cambiato lavoro per l'orario, perché non vedevo mai i bambini e ho iniziato a lavorare full time con un contratto di formazione-lavoro fino al

2000, altri due anni e mezzo, in una serigrafia, dove facevo assemblaggio di minuteria metallica. Nel 2000, i bambini, uno del 1990 e uno del 1991, erano ancora piccolini e c'era sempre bisogno di una baby-sitter. All'inizio, d'estate, li mandavamo dai miei. Però, stare tre mesi senza vederli era proprio dura, ero troppo difficile per me. Noi non potevamo andare con loro, perché non facevamo neanche ferie, perché per venire qui abbiamo fatto dei debiti e dovevamo pagarli. Tenerli qui, durante le vacanze dalla scuola, voleva dire avere la baby-sitter tutto il giorno e il mio stipendio serviva solo per quello. Quindi ho lasciato anche questo lavoro in fabbrica, per avere i 3 mesi estivi e ho iniziato a fare pulizie in una scuola elementare." B40 (1972)

Anche in presenza di qualifiche e di competenze acquisite precedentemente, il riconoscimento per la gravidanza e per la maternità consiste, quasi sempre, in una retrocessione nella scala professionale. È come se il matrimonio e l'eventuale maternità azzerassero il valore del titolo e con esso del capitale umano a disposizione. Dopo la pausa matrimoniale e della maternità, i servizi di pulimento rappresentano infatti lo sbocco occupazionale tanto di operaie di fabbrica più o meno specializzate, che di impiegate e di piccole imprenditrici. Un comune "destino" di segregazione e invisibilità, che conferma molti degli elementi individuati dalle analisi sul lavoro femminile dal dopoguerra ad oggi (si veda PaperIres 66, cap. 1), direttamente attraverso le esistenze così come ci vengono raccontate.

Si tratta, naturalmente, di un "destino" che incrocia le dinamiche generali della trasformazione del mercato del lavoro che investono la compagine economica e sociale soprattutto dagli anni Novanta. Una delle cifre con cui viene descritta questa trasformazione è infatti la progressiva diminuzione delle occupazioni nell'industria e l'incremento delle occupazioni nel settore dei servizi. Fin dal finire del secolo scorso, numerose analisi (Glyn, 1995; Eurostat, 1998; Oecd, 2000) dimostrano come l'aumento dell'occupazione si sia concentrato nel settore dei servizi. In tutta l'Europa occidentale si assiste a un esodo dei lavoratori manuali dai settori tradizionali, come agricoltura ed edilizia oltre che industria, al settore terziario: in Francia, Gran Bretagna e Olanda i servizi assorbono più della metà

della manodopera e in altri paesi si arriva comunque al 40% (Reyneri, 2009). Il fenomeno risponde al processo di profonda ristrutturazione economica e al rinnovamento degli assetti sociali che caratterizzano i paesi sviluppati, fra cui il tramonto di un modello familiare corrispondente al *male breadwinner regime*, con la messa in discussione della cesura netta fra lavoro retribuito e lavoro domestico, fra lavoro produttivo e lavoro riproduttivo e la conseguente esposizione sul mercato di molte delle attività che tradizionalmente venivano assorbite dalle donne all'interno della famiglia. Vi sono, inoltre, ragioni di tipo istituzionale, come le politiche europee in materia di incremento dei tassi di occupazione e le successive Raccomandazioni ai Paesi membri di favorire la partecipazione femminile al mercato del lavoro.

La deindustrializzazione e il decollo dell'occupazione nei servizi coincidono con l'aumento di offerta di lavoro femminile, non disgiunta dalle resistenze ad adeguarsi alle caratteristiche imposte dal mercato del lavoro terziario di una classe operaia maschile qualificata per attività industriali. Esping-Andersen (2000) ha esaminato come la crescita della domanda di lavoro retribuito nei servizi coincida, di fatto, con un aumento di attività dequalificate e un peggioramento delle condizioni lavorative e dei regimi contrattuali.

Quanto ai casi incontrati, quello che sembra accomunare la selezione in entrata è la mancanza di opportunità e di scelta. Sia nei due casi in cui le lavoratrici "ereditano" dalla madre l'attività nei servizi, sia per quelle che cominciano accettando qualsiasi lavoro pur che sia senza una meta professionale, sia per quelle che si ritrovano ad affrontare la difficoltà di rioccuparsi dopo l'interruzione, ciò che si rileva è l'assenza di alternative e quindi le scarse *chances* di vita (Dahrendorf, 1993), determinate principalmente da discriminazioni fondate sul genere.

"Io avrei voluto continuare nella ristorazione, ma considerato che volevo una famiglia, dei bambini, non è che posso tornare di notte. Ci sono degli orari per la ristorazione quasi invivibili. Devi essere single e poi devi essere un uomo, perché è così. Quindi ho dovuto optare per un lavoro che mi lasciasse del tempo. Quindi la ragione principale è l'orario." D39

Nella GDO, generalmente, il problema deriva dall'impossibilità a ottenere il *part time*. La donna che segue, K32, al momento

dell'intervista sta terminando la seconda maternità e potrebbe mantenere il lavoro solo con una riduzione di orario, perché il tempo pieno la tiene fuori casa per circa 12 ore.

“Dopo il rientro dalla prima maternità ho fatto le ore di allattamento che mi avevano detto essere in base alle esigenze dell'azienda e invece poi mi hanno detto che è in base alle esigenze del bambino. Infatti ho fatto 2 mesi che arrivavo a casa sempre alle 20,15, e ho fatto fatica. Si è trattato di soli due mesi, ma io non ero sindacalizzata e non sapevo. Finito l'allattamento ho ripreso il full time. È stato molto faticoso, nel senso che hai i viaggi, non hai il parcheggio, devi arrivare 15 minuti prima. L'orario è dalle 9,00 alle 12,30 e dalle 15,00 alle 19,30. Praticamente partivo alle 8,15, portavo la bambina all'asilo, ho fatto l'abbonamento un po' di volte, poi beccavo le multe, perché non sapevo bene i posti. Quindi parcheggi lontano, poi devi andare a piedi, uscivo all'una meno 10, arrivavo all'asilo all'una e 20,00 allattavo, tante volte non mangiavo, riportavo la bambina all'asilo, giusto per vederla, perché sennò quando la vedevo? E poi ritornavo all'Ov... e ero a casa alle 20,15. La bambina andava a prenderla mio marito, ma ho dovuto portarla a un asilo privato perché gli asili chiudono alle 18,00. ... Adesso, mio marito mi ha detto più di una volta di mollare il lavoro che non abbiamo mutui, non abbiamo affitto. Ma trovare un lavoro che ti piace non è facile. Per questo ho sempre tenuto botta. Magari tanti pensano che ho tenuto botta per le maternità, ma non è così. Mio marito dice che non vale la pena. Io voglio lavorare perché secondo me una donna è completa se lavora. Almeno mezza giornata. ... Per me è un grosso problema licenziarmi. Anche perché è vero che poi mi spetta la disoccupazione, però dopo chi ti prende con due bambini piccoli. ... Adesso però se io rientro full time dovrei trovare una baby-sitter e mi resterebbero 70 euro al mese. Va bene che mi resterebbe il lavoro quando i bambini vanno all'asilo normale.”
K32 (1979)

CAPITOLO 4

IL LAVORO ATTUALE

Dopo la ricostruzione delle esperienze lavorative precedenti a quella attuale, l'intervistata è stata sollecitata a una dettagliata descrizione del lavoro in cui si trova ad essere occupata, cercando di fare emergere le caratteristiche dell'attività svolta e del contesto organizzativo, la soddisfazione e le criticità, la percezione del riconoscimento sociale e la valutazione personale del proprio ruolo.

4.1. Grande distribuzione

Nel comparto della grande distribuzione organizzata in quasi tutti i casi incontrati, la preparazione al compito prevede pochissima formazione professionale, non solo per quanto riguarda le competenze di tipo tecnico, ma anche in termini di sicurezza e addestramento ergonomico per le lavoratrici che hanno mansioni in reparti in cui è necessario ad esempio sollevare e spostare pesi.

“Se sei da sola e c'è da alzare uno scatolone pesante, lo fai. Parlando con le vecchie colleghe, ora uscite o in pensione, loro dicevano che dove adesso siamo in 60, prima eravamo in 150. Quindi ti trovi che ... Loro ti dicono «Se non ce la fai chiama», però quando stai facendo, continui a fare.” C38

“Ho fatto corsi di formazione, per la sicurezza e per quello che serviva quando lavoravo in pescheria. Prima, quando ero in pescheria, facevo sempre il turno di chiusura (17.00-21.00) con tutto quello che comporta: tirar su tutto il pesce che è in banco, metterlo tutto nelle cassettoni, portarlo in cella. Tirar su il pesce confezionato e metterlo nelle padelline e nei vassoi. Fare tutte le pulizie, tutte le sere. Sanificare e tutto quanto. Da quando sono in cassa no, mi hanno affiancata per 2-3 ore. [...] No. Opportunità di formazione non ce ne sono, ma io non ho esigenze, io sto bene anche così, sono tranquilla, faccio il mio lavoro.” M45

“Io ho fatto dei corsi con la Cgil sulla sicurezza, non con l'azienda.” S48

“E adesso vogliono persone che conoscano le lingue, che entrino in empatia con tutti i clienti, che si conquistino la fiducia. Ma col fatto che siamo ridotti come numero (a volte siamo uno solo per piano), non è che si possa proprio... Però loro vorrebbero abnegazione totale. Ti dicono che devi saper lavorare su te stesso. Per le lingue una delle nostre sindacaliste, interne aveva cercato di far fare un corso, era andata dalla direttrice, ma non hanno raggiunto il numero. Loro tendono a farti fare le cose da autodidatta.” C39

“Per le norme di igiene e di sicurezza sono stati fatti i corsi. Ma io penso che avrei anche altre esigenze e che sarebbe utile farlo. Io sono una delle ultime, nel reparto si impara molto facilmente ma in generale sarebbe utile. Non so se i caporeparto li fanno, ma io avrei bisogno anche a livello di conoscenza di quello che vendo. Penso che un’infarinatura generale ogni tanto sui prodotti che vendiamo sarebbe utile. Io imparo perché mi interessa, perché mi piace cucinare, conosco i prodotti sono curiosa, leggo gli ingredienti, ma se arriva qualcuno di nuovo e gli fanno una domanda, deve sapere rispondere da sé.” R43

La situazione delle lavoratrici in merito all’orario è più complessa di come potrebbe sembrare dal prospetto seguente. A parte la giovane con due bambini che non è riuscita a ottenere una riduzione del tempo pieno e ha dovuto licenziarsi (come mi ha detto per telefono qualche tempo dopo l’intervista), tutte le altre hanno dei contratti *part time*. Ma in questo comparto si registrano esigenze contrastanti in un *miss match* fra chi rincorre il *full time* e chi vorrebbe il *part time*. Due delle lavoratrici, infatti, allo scadere del periodo di allattamento, dovranno accettare il ritorno al *full time*.

Lavoratrici della GDO (età, orari e salari)

Età	Ore settimanali	Retribuzione netta mensile - indicativa
32	Licenziata dopo seconda maternità	-
45	20	680
38	24	680
39	24	
45	24	
43	25	900
48	29	1.000

Oltre al regime contrattuale, che risulta sempre determinato dalle esigenze aziendali, riflettendo la tendenza generale a non ascoltare le richieste della lavoratrice, si rilevano condizioni di lavoro poco soddisfacenti in tutti i casi incontrati. Le intervistate che, in linea teorica, considerano positivo avere un rapporto con il pubblico e svolgere un'attività che le mette in relazione agli altri e prevede l'interazione, si scontrano spesso con un'organizzazione del lavoro che impone ritmi sempre più serrati in un crescendo di esigenze difficili da soddisfare, e che alza la posta rispetto alle pretese di produttività e di efficienza. La lavoratrice finisce per sentirsi sovraccaricata di responsabilità, pressata da turni decisi sempre a prescindere da lei, con casi in cui il *part time* prevede alternativamente mattino e pomeriggio, in un rimbalzo di orari che obbliga a riprogettare le incombenze quotidiane di continuo. Le situazioni si connotano diversamente, ma in generale la lavoratrice si scontra con un contesto che nega le sue richieste, riducendo la sua presenza a una funzione organizzativa. Infatti, malgrado l'esecuzione del compito e l'abnegazione al ruolo, è avvertito un pesante disconoscimento della propria identità e della propria motivazione.

“Del mio lavoro, a me piace soddisfare le persone. Ed è la verità, non è retorica. Mi è sempre piaciuto anche quando da ragazzina lavoravo per una torrefazione di caffè. Mi piace moltissimo, mi piace vendere. Alla vendita non ci sono, però mi fanno vendere in cassa. La regola è che ogni 4 scontrini dobbiamo vendere un prodotto che abbiamo in cassa (deodoranti, palline, lacci per le scarpe). Dopo, la sindacalista della Cgil ha detto che non è d'obbligo, perché non abbiamo incentivi. Si può proporre, ed è anche una cosa carina, ma quando c'è tempo, non quando c'è una coda di 40 persone. Non ce la fa nessuno. Io ce la faccio e immodestamente, però sono snervata, sono stufa. Loro dovrebbero dartelo solo come suggerimento (quello di vendere in cassa) invece no. Perché loro dicono che non è d'obbligo, però mi porti il foglio dei prodotti (perché ogni venduto va segnato). Contano gli scontrini, fanno la divisione e scrivono nel registro.” S48

Nella grande distribuzione, l'invisibilità prende la forma della svalutazione della soggettività della lavoratrice e del misconoscimento della sua identità che è negazione della sua dimensione personale e familiare. Ed esplode di fronte alla travagliata

questione del lavoro nelle domeniche e nei festivi, imposto dalla liberalizzazione degli orari di apertura delle attività commerciali, con il Decreto “Salva Italia” del dicembre 2011:

“A me piace lavorare con il pubblico, infatti mi piaceva tanto stare in pescheria che ero con il pubblico. La gente si veniva a consigliare, ti cercava proprio. Ti faceva anche piacere. Comunque anche in cassa hai i tuoi clienti, quelli abituarini che vengono sempre da te. Dunque è anche piacevole. Comunque, anche qui in cassa c'è il rapporto col cliente. La gente poi vedi che gli fa piacere, vengono, ti salutano. Se mi dessero un po' di ore, le farei volentieri. Ma con la crisi c'è meno lavoro alla fine. Non ho scelto di fare il part time, ma mi è stato proposto al momento dell'assunzione e pur di avere il posto di lavoro...E poi a quel tempo mi andava bene, perché avevo ancora il primo figlio piccolo. Dopo qualche anno, quando era nata da poco la seconda bambina, c'è stata la possibilità di passare a un turno di più ore e non potevo farlo. Adesso lo farei, sì, molto volentieri. Ho fatto domanda, ma ora non assumono, non danno ore. Attualmente il mio orario è di 20 ore settimanali e lavoro 5 giorni la settimana. La domenica è facoltativa. Io non avrei la domenica e per contratto sarei a casa la domenica e il lunedì. Quest'anno le ho fatte tutte, son sincera, anche 8, 9, o 10 ore di cassa. Sì, ho approfittato, perché quando lavoro di domenica ho la maggiorazione. O meglio, quelle di novembre e dicembre sono pagate bene, (20 euro lordi l'ora), le altre meno. Io guadagno circa 680 euro al mese, normalmente, e non è che ogni mese si riesca a fare le domeniche. Io ho lavorato anche le prime due di gennaio, ma adesso mio marito non vuole, perché mi pagano poco, circa 6 euro l'ora. Adesso le domeniche sono pagate una miseria e non c'è la maggiorazione che c'è nel periodo delle feste. Adesso lavorando 4 ore ti porti a casa 24 euro lordi. Mio marito dice «Stai a casa».” M45

“A me piace la vendita, mi è sempre piaciuta la vendita, mi è sempre piaciuto il rapporto con le persone. Oltre a vendere l'oggetto in sé, mi piace cacciarci anche le due paroline con le persone. Naturalmente se ho di fronte una persona che gradisce. Poi dipende sempre, alle volte trovi la persona che ti fa sentire importante, anche solo per averle sorriso, vengono lì e se possono ti aspettano, piuttosto di essere serviti da un altro

collega, perché ti trovano più disponibile. ... Ma qualche volta arriva la persona che ti tratta come uno zerbino. Non mi piace e cambierei tutto quello che sta avvenendo adesso. Questa continua richiesta. È un continuo chiedere. Aumentano le domeniche, aumenta tutta la richiesta da parte del datore di lavoro e non aumenta la tua vita personale, nel senso che ti viene chiesto di toglierti le domeniche, non dico tutto l'anno, ma ormai quasi. I festivi, ci devi rinunciare, quindi da un punto di vista morale... E poi ripeto, se una non sa dove piazzare i bambini... Nel mio caso, mio marito lavora in albergo, quindi le domeniche e avevamo diversificato un po', anche in previsione di un figlio. E mi trovo la sera che lui arriva tardi, e io questa bambina non saprei dove piazzarla, quando mia mamma mi dirà che non ce la fa più." C38

"All'inizio la scelta di questo lavoro è stata casuale, però apprezzo molto il fatto di essere a contatto con le persone, con i clienti, col pubblico. ... Io mi trovo bene e se cercassi un altro lavoro vorrei trovare qualcosa di simile in cui sia il contatto con il pubblico perché mi dà una certa soddisfazione. Il riconoscimento ..., da parte dei colleghi è tutto abbastanza scontato. Da parte del capo negozio non se ne parla neanche. Però poi alla fine con i dati sulla produttività viene fuori che il reparto sta lavorando bene, per me, che so ci sono anch'io e che quindi qualcosa ho fatto anch'io. Che te lo vengano a dire, no, non c'è. Tutti full time, tranne una signora che è appena rientrata dalla maternità e ha chiesto il part time per il periodo dell'allattamento. L'unica a part time resto io e ho già chiesto più volte e la risposta è che alla prima occasione utile sarò la prima. Non troveranno altri escamotage del tipo chiamiamo qualcuno da R. a sostituire, perché normalmente si fa così. Quando siamo in crisi di personale (ad esempio 3 malattie, 2 in ferie) chiamano i colleghi più vicini di R. Per molto tempo si fa questo e così io rimango sempre part time con i supplementari. Cioè prima mi fanno fare i supplementari e se non basta chiamano quelli delle altre Coop. Questo quando sono in crisi di teste, come le chiamano loro. Nel 2013, una cassiera full time dovrebbe andare in pensione e questa è la prima occasione. Per cui la prima occasione per loro è che qualcuno vada in pensione. Se facessi le mie 25 ore sarei filo/filo pagata, ma non viene riconosciuta la disponibilità di tempo e di cambiamenti d'orario continui. Le ore supplementari sono pagate col 35% in

più, ma visto che mi chiamano alla mattina per andare lì subito ci vorrebbe un diritto di chiamata o qualcosa che riconosca il fatto che sono sempre disponibile. Quella è una cosa che ... perché a volte ci si ferma anche un po' di più e così via. Io non ce la faccio ad avere un part time da un'altra parte, ma con un orario di questo tipo non si può. Poi io penso che se do disponibilità, magari ho anche più possibilità di assunzione full time e ho pensato mille volte di lavorare anche la domenica, però alla fine non ce la fai. O lavori in nero (anche se non si può) andando a fare un extra in albergo la domenica per 100-150 euro. E i figli? La domenica è l'unico giorno in cui ci si può rilassare, loro non vanno a scuola.” R43

“Sono part time, faccio 31 ore settimanali, che adesso mi sono state ridotte a 29, non so bene perché. Avrei un orario fisso da contratto, con ore prettamente serali e la domenica riposo. Così non è mai stato, perché nonostante la mia lotta per mantenere gli orari fissi, ho dovuto dare la mia disponibilità la domenica, dapprima qualcuna, poi tutte, proprio per una pressione continua. Anche per rispetto nei riguardi degli altri che comunque le facevano. Alla fine, cerchi di lottare perché anche loro si ribellino a questo sistema. Poi se non lo fanno tu resti da sola e gridi senza risposta. Alla fine sei combattuta tra il dover rivendicare un tuo diritto e dimenticare. Ma io detesto l'assuefazione, lo grido anche ai miei colleghi quando dicono “è così” io rispondo “no, non è così. Siamo noi che glielo permettiamo”. La domenica viene recuperata durante la settimana, ma non viene assolutamente discussa col lavoratore. Viene decisa dalla responsabile, la quale decide per me il lunedì, io avevo bisogno del mercoledì. No, ecco anche lì, tantissime difficoltà. Quindi il mio orario è tutte le domeniche o dalle 9 alle 13,00-14.00, cioè l'apertura. Oppure dalle 13.00 alle 20,30, per la chiusura. La domenica si chiude un'ora prima e si apre un'ora dopo. Gli altri giorni invece si chiude o alle 21.00 o alle 22.00, come regola del Centro commerciale. L'orario durante la settimana è strutturato tutti giorni in maniera diversa. Essendo cassiera, cercano sempre di spostarmi di un'ora tanto per fare la chiusura, anche se magari per contratto dovrei finire un'ora prima. A me non va bene: intralcia la mia vita, perché capisco le esigenze aziendali, ma poi quando ho bisogno io, non c'è altrettanta disponibilità da parte della mia responsabile, che ritiene di fare favori a chi

ritiene lei. Da noi i full time sono solo i capireparto. È stato richiesto dall'azienda di fare il full time ai commessi. Ma nessuno ha accettato. A me no, ma non lo farei, assolutamente, perché sono 8 ore con 3 ore di pausa e devi stare lì dalla mattina alla sera. Poi c'è la pressione. Hanno tentato di far fare lo stacco anche a noi il sabato. Io il sabato mi faccio 6 ore di filata, tutte in cassa senza pausa, perché altrimenti devo recuperare. Quel quarto d'ora, che poi sono 10 minuti, perché c'è anche il tempo che vai a timbrare, poi ti devi vestire, poi ritorni a timbrare: non è un quarto d'ora che stai fuori, sono 7-8 minuti. Sennò non ce la fai a prendere la chiave, andare in bagno, riporre il cappotto perché non ci puoi andare con la maglietta. È un insieme di ostacoli che ti mettono per dire «No, non la faccio la pausa, grazie» oppure «No. Non lo faccio il full time anche se mi è utile». Una pausa per un bisogno fisiologico è difficilissima anche quella. All'inizio ci sostituivamo, poi ci chiedevamo fra noi, io sapevo chi potevo chiamare. Adesso, è stata fatta una norma ufficiale della mia responsabile: prima devo chiamare un caporeparto; tu, dalla cassa, non sai dov'è; se viene, arriva scocciata ti chiede cosa c'è, tu le devi dire che hai bisogno di andare in bagno davanti a tutti i clienti e lei ti chiede se puoi aspettare mezz'ora perché torna l'altra dalla pausa. Una volta mi sono opposta e ho detto che dovevo andare subito e che cercasse di sostituirmi. Insomma, c'è questa lotta per andare in bagno. Anche questo, secondo me, creato apposta per far desistere le persone a chiedere di andare in bagno. Io faccio che se devo andare, devo andare, ma ho dovuto lottare. Perché devo arrabbiarmi per andare in bagno tutte le volte. Cioè secondo loro, dovrei dirlo mezz'ora prima pensando che ci andrò mezz'ora dopo, dovrei ragionare così, perché sennò non c'è nessuno. E anche se c'è la persona, deve stare in vendita, perché c'è quest'idea di sfruttare al massimo la persona in vendita che non ti venga a sostituire.” S48

Di seguito, la commessa D39 riesce a descrivere in modo paradigmatico i riflessi sulla conciliazione e sulla soddisfazione lavorativa e di un sistema che scarica la responsabilità della redditività sull'individuo, ma lo lascia solo.

“Io alterno tutte le fasce, ogni settimana. Ho l'apertura dalle 9,00 alle 12,48, poi dalle 12,00 alla 15,48, poi dalle 15,42 alle 19,30 e poi la chiusura dalle 16,00 alle 20,00. però il venerdì e

il sabato siamo aperti fino alle 21.00. Cambiare ogni settimana è un po' scomodo. Loro dicono che si trovano bene a coprire tutte le fasce facendoci ruotare in continuazione. Anzi ultimamente ci siamo imposti noi, perché la nostra responsabile non è che seguiva una logica, faceva un po' ad arbitrio. E invece adesso abbiamo ottenuto di sapere in anticipo, almeno ci si programma. Adesso che finirà il part time della maternità, per una questione economica mi va bene tornare full time, per una questione di problemi che incontrerò dopo, no. Ma so che parecchie colleghe hanno chiesto il part time e mettono condizioni un po' scomode da accettare e così insomma io so già quello che mi aspetta. La nostra direzione provinciale è tutta di donne, però non hanno figli, non hanno impegni. E ti dicono che son problemi tuoi. Non sono sensibili. Addirittura quando qualche collega chiama perché il figlio sta male devi vedere cosa esce fuori. Se un bambino sta male basta non fare commenti, invece ti mettono a disagio. Non è bellissimo il rapporto di tutto il personale con la direzione, perché non sono mai contenti, ti fanno sempre sentire che non fai mai abbastanza, che comunque va male, che chiudiamo, che dobbiamo cambiare modo di lavorare. Pretendono di fare cambiare totalmente il modo di lavorare anche a persone che sono lì da anni. E loro si sentono non inutili, ma inadeguati. E non va bene, perché psicologicamente un'azienda dovrebbe fare attenzione alla psiche dei dipendenti. Invece proprio zero. Questo lo cambierei, perché loro vedono solo vendita e basta, profitto. Non è tanto bello. Comunque non solo verso i più anziani, verso tutti. Io sento tutti i giorni uno scontento. La direttrice a volte neanche saluta. Lei per prima dovrebbe essere educata. Alla fine non è colpa del dipendente se l'azienda va male. Ecco questo lo cambierei, perché molta gente sento che neanche gli va di lavorare o di sforzarsi. Direi che non mi sento realizzata. Non ci sono rinforzi.” D39

La descrizione del contesto lavorativo che segue esemplifica la difficoltà di dare voce alle proprie esigenze e di rendersi visibili:

“Riconoscimento no, perché per esempio quando io feci osservazione sui suoni alti che abbiamo all'orecchio destro e che sono continuativi per 6 ore al giorno che a livello nervoso, non solo uditivo, ti fa sussultare, e ho fatto presente che noi siamo le loro risorse e dovrebbero prendersi cura di noi, mi

hanno veramente sminuito e mi è stata fatta una risata in faccia da un superiore (delle vendite, forse) della mia responsabile. Due anni fa lo avevano abbassato (con la sindacalista della Cgil), c'era comunque il lampo. Poi hanno visto che hanno rubato e lo hanno rialzato, come fosse una maggior tutela. Non è così perché più lo alzi, più io mi difendo e non guardo proprio, perché devo difendere la mia persona da questo fastidio, quindi non posso stare attenta a una cosa perché tu mi fai spaventare. È l'opposto e non ho una reazione come tu vorresti in questa maniera. E non penso di essere anormale o diversa, perché anche le altre, solo che stanno meno ore di me ed è già qualcosa se ci stai 2 ore. Io ci sto sempre tutti i giorni e minimo 5 ore, per cui ho un tappo. Non lo sa nessuno, perché è trasparente, però vivo con un tappo di cera per mitigare. Tutte le cose che ho constatato, per esempio la cassa non è a norma, la pedana della cassa è breve rispetto alla lunghezza della cassa e tutti inciampiamo se non stiamo attenti; i fili della penna ottica toccano a terra e col piede ci si inciampa, più di una persona è caduta, poi ci si fa una risata sopra, però è così; i cassetti ti vengono contro; si prendono anche delle scosse lungo il banco e l'ho fatto presente, però non ci sentono e ho sopperito io con del nastro adesivo, ma mi hanno convocato in ufficio per dirmi di non prendere più iniziative, di toglierlo via e pulire. La mia responsabile mi ha detto che dalla sede le hanno detto che è tutto a norma. Una cosa è davvero importante, l'ho anche messo per iscritto: un dispositivo di sicurezza antifurto del negozio e composto da 3 sirene che lampeggiano alla mia destra con un suono di 8 decibel (dicono loro) che a ogni carrello che passa suona. Quindi mentre fai cassa hai un suono che continua a fischiarti nell'orecchio, mentre c'è la coda, mentre il cliente ti chiede, tu, come suona dovresti alzare la testa e guardare. Io mi sono assuefatta a questo suono e cerco di dimenticarlo e non guardare, ma non perché non voglio fare attenzione ai furti, ma proprio perché non ne posso più. Io e altre colleghe, però diciamo che io sono quella che ha più ore di permanenza in cassa perché faccio solo ed esclusivamente la cassiera. Per cui ho fatto presente anche questo, è stato scritto per questo: non è stata data nessuna risposta. Anzi, quando l'ho fatto presente a un superiore della mia responsabile mi è stato detto che queste non sono cose importanti e devo guardare ai furti che sono stati fatti durante l'anno. Ho preso dei tappi di

cera trasparenti in farmacia e ogni giorno ne metto uno a destra, perché mi attutisca il suono. Ci sento da un orecchio solo, ma mi va bene così, perché non posso sopportare a livello nervoso una cosa del genere. Non tanto per una volta sola, per tutte le volte che suona; i clienti stessi in cassa si lamentano in continuazione, oppure sussultano. In questo modo perde la sua funzione. La prova è che quando non c'è molta gente e suona un po' meno possiamo anche stare un po' più attenti. Ma quando c'è tanta gente, con la coda alla cassa, la signora che devi staccheggiare la merce, metterla nel sacchetto, prendere i soldi... non puoi stare attento a tutti quelli che passano con la sirena che suona anche per un pc che passa. Anche perché le entrate sono molto larghe: ne abbiamo due e saranno di più di 2 metri e mezzo, per cui entrano più persone alla volta. Quale fermi? Se non c'è una persona predisposta ufficialmente, con le dovute maniere a controllare, tanti si offendono, escono. Questo è un problema molto importante, perché pressano noi. Io sono stata chiamata in ufficio, perché non guardo, e ne ho trovati due invece di furti. Nel mio contratto, che è quello di normale commessa, non è prevista la vigilanza, però ti possono accusare di incuria dei beni del negozio. Ma non c'è la possibilità fisica: bisognerebbe vedere logisticamente come siamo disposte. No. È frustrante. Ho una pressione continua. Vengo controllata se alzo la testa quando suona, magari con i soldi in mano o mentre suona il telefono. Perché le casse bisogna guardare come sono fatte: sono aperte un po' dappertutto, ti entrano bambini, signore, clienti che chiedono un'informazione, l'affluenza è tanta, non è una boutique dove hai una persona alla volta. Da noi c'è coda, come al supermercato." S48

4.2. Il comparto dei servizi

Per chi lavora nei servizi, osserva Emilio Reyneri (2009), sociologo del lavoro, alla manualità si accompagna «la capacità di resistere ad orari e condizioni di lavoro disagiati: turni asociali, ambienti isolati o esposti a intemperie, rapporti servili, ecc. Tuttavia anche se il loro *status* è all'ultimo posto nella valutazione sociale delle occupazioni, i *bad jobs* dei servizi richiedono una delle competenze trasversali richieste ai professionisti: la piena e intelligente dedizione alle funzioni svolte, per pesanti, noiose e sporche che siano».

Le ore di lavoro settimanale sono il primo problema per le lavoratrici dei servizi. I tagli che si sono susseguiti con il persistere della crisi hanno nuociuto fortemente alla categoria. Il contenimento delle spese per la pulizia e la manutenzione di enti locali, scuole, ospedali e aziende ha investito la totalità delle imprese che difendono a stento gli appalti, e generalmente solo a costo di penalizzare i dipendenti. Le riduzioni d'orario procurano difficoltà a tutte le intervistate che risentono della congiuntura economica in modo particolarmente amplificato, poiché all'ansia per ulteriori abbattimenti di orario si accompagna la preoccupazione di svolgere in maniera inadeguata il compito per mancanza di tempo e di perdere l'impiego.

Età	Ore settimanali	Retribuzione netta mensile - indicativa
43	39	1.100
44	20	580
41	15	278
45	20+24	
52	2,5	75
42	10	300
52	30	840
42	30	900-1.000
41	39	800
43	18	560
35	30	800
55	30	800
41	35	800
56	18,45	850
40	30	750
58	20+12	500+350
46	12,5+18	900
41	24	700

La signora L52 ha assistito impotente all'erosione del suo orario e del suo stipendio. Nel racconto della sua vicenda, la sottrazione progressiva di lavoro si fa metafora di una negligenza verso la sua persona da parte delle tante ditte che si sono alternate nell'appalto per le caserme, presso cui è occupata da oltre vent'anni, e a poco più di 50 anni, la donna si sente svuotata e senza speranza.

“Qui lavoro da 22 anni, con delle ditte che si alternano. Ne ho cambiate diverse. Ho iniziato che facevo le mie 4 ore il mattino, e così per circa 15 anni, che a me andava benissimo, anche perché con i figli, mi andava bene, fino ad arrivare che adesso lavoro 2 ore e mezza la settimana. Ma non perché lo voglio io, perché hanno sempre tolto e continuano a togliere. Quindi adesso lavoro circa 10 ore al mese per 70-75 euro al mese. Ormai è da due anni che sono così. Hanno tolto un po' alla volta, un quarto, mezz'ora ... fin che siamo arrivati così. Io ho tenuto duro perché la ditta ci ha promesso e dovrebbero aumentarci le ore, anche perché l'area da pulire non è piccola. Sono più di 2.000 mq. Siamo in due, andiamo lì una volta la settimana e il risultato è negativo. Noi andiamo là, riusciamo a fare i bagni, un po' di corridoi e così. Adesso abbiamo una ditta di C., l'anno scorso c'era una ditta di P. e si facevano 3 ore la settimana, adesso mezz'ora in meno. Perché fanno gli appalti al ribasso e poi col Ministero decidono le ore. Non è che ci sia meno gente. Riusciamo a fare i bagni che non sono pochi, sono doppi. Perché prima l'area era più piccola poco più di 1.000 mq, e c'erano 3 bagni da pulire. Adesso che sono più di 2.000 mq., ogni ufficio c'è un bagno. Allora gli uffici non si possono fare, facciamo i bagni e gli uffici si arrangiano un po' loro. Ma lo sanno che siamo così. Loro poi volevano farci andare 3 volte: un'ora il lunedì, un'ora il mercoledì e mezz'ora il venerdì, ma noi cosa facciamo in mezz'ora. Non vado giù per un'ora io. Sulle aree piccole, perché questa qua è una compagnia, poi ci sono B. e C. che sono le più grandi. Ma poi ci sono tante caserme piccole e lì fanno un'ora. Magari se sono più piccole... Nessun problema con la collega. Quelli della ditta li abbiamo visti quando sono venuti a farci firmare il contratto e basta. Ogni tanto li sentiamo al telefono se c'è qualche problema o se abbiamo bisogno di detersivi. Solo che è anche il discorso che con queste ditte qua, ci sono delle ditte che pagano tutti i mesi, poi ci sono delle ditte che magari saltano 2-3 mesi, i pagamenti non ci sono. Questa ce l'abbiamo da dicembre, ma stiamo

ancora aspettando i soldi di un licenziamento di 2 anni fa. Quelli della ditta che c'era prima della ditta attuale, lo stesso, ancora non ci hanno pagato e siamo venute qui in sindacato. Ma stiamo aspettando. Io spero che adesso ci portino almeno a 5-6 ore che sarebbe un po' diverso. Ma poi io dove vado? Se non c'è lavoro per quelli di 20 anni, dove vado io a 50 passati? Io cambierei anche lavoro, ma dove vado? Chi è che mi prende a lavorare? Per fortuna che mio marito lavora regolarmente, anche perché io sono in affitto, non ho una casa mia. Sembra che il lavoro di mio marito vada avanti. Durante il periodo in cui avevo un part time di 4 ore al giorno non ho mai fatto corsi di formazione, neanche sulla sicurezza. Praticamente ci hanno sempre dato il libretto con le figurine da firmare. Non abbiamo attrezzature anti infortunio, a parte i guanti.” L52

Per la lavoratrice che segue, il sindacato è riuscito a ottenere la promessa di ripristinare l'orario dopo che era stato ridotto dalla nuova azienda, ma le ore comunque non bastano.

“Siamo in 20 persone, tutti stranieri, l'unica italiana sono io qua dentro. ... abbiamo cambiato ditta. Ogni due tre anni si cambia. Sono qui al P. da metà del 2001. Però sono 21 anni che faccio questo lavoro, perché prima lavoravo sulle banche con altre cooperative. Ho cambiato tante cooperative. Sempre part time di tre ore a tempo indeterminato. Sono arrivata qui perché la ditta ha perso l'appalto e mi sono cercata io un lavoro quando sono rimasta disoccupata. Quando sono arrivata qua con la ditta M... poi ha perso l'appalto perché questa di adesso che si chiama E... ha preso per meno soldi e infatti all'inizio ci avevano tagliato le ore. Io faccio solo 18 ore a settimana 72 al mese e mi avevano messo a 11 ore, appena sono entrati a marzo 2011. Quindi in aprile avevo 11 ore. Tramite il sindacato sono riuscita a ristabilire la condizione di 18 ore. Prima facevo dalle 6.00 alle 9.00 di mattina e adesso dalle 6,30 alle 9,30. Ma adesso nel mese di novembre faccio solo 2 ore dalle 6,30 alle 8,30 [...]. Avevo chiesto le scarpe e non ce le hanno ancora portate. Ci hanno dato un grembiule, ma ce ne vorrebbero due. Ho i guanti per i prodotti che portano loro. Io guido anche la macchina e adesso mi hanno passato al III livello perché posso guidare la macchina per pulire. Abbiamo la macchina grande che pulisce tutto il supermercato.” L43

Vittima di un'altra drastica riduzione d'orario questa quarantenne, che ha cumulato competenze nell'amministrazione e nel *marketing*, lungo un percorso da lei stessa definito "frammentato ma stimolante". Caso emblematico, con la testimonianza successiva, di come il perdurare della crisi renda sempre più comuni casi di caduta della classe media in situazioni di vulnerabilità.

"Ho dovuto accettare la riduzione di orario da 4 ore a 2, anche se avevo il diritto di farmi assumere dalla cooperativa che ha vinto l'appalto. Io mi stavo separando e onestamente non mi potevo permettere il lusso di lavorare dalle 6,30 alle 8,30, perché il bambino chi lo portava a scuola? [...] Oddio, non è... è l'insoddisfazione intrinseca che c'è onestamente. Al di là del ... ho scelto di farlo perché non avevo alternativa. Lo sto facendo perché non sta venendo un'altra alternativa fuori. Me lo tengo perché comunque, nonostante tutto, ho le ferie pagate, ho la malattia pagata, mi capita un imprevisto sono tra virgolette coperta, anche se sono solo 2 ore." S42

Anche questa quarantenne, diplomata, passata dall'amministrazione al *marketing*, oggi lavora due ore e mezza in una mensa.

"Adesso alla mensa della C. faccio 2 ore e mezza al giorno per 6 giorni per 278 euro al mese. In questa mensa lavoriamo in 7, tutte donne, maggior parte italiane. [...] Ho orari sfasati, perché mi fanno turni. Ho dalle 17,30 fino alle 20.00 per 3 giorni e per 3 giorni dalle 5.00 alle 8.00. il giorno di riposo, cambia. Però sta capitando che mi facciano fare degli straordinari, perché ci sono persone in ferie. Il mio compito varia in base a quello che agli altri non piace fare. Il rapporto con le colleghe? Accetto. Accetto le critiche. I superiori non li ho mai conosciuti, perché io sono ancora con l'Agenzia Il mio contratto scade a giorni." S41

Per cumulare un'entrata, quasi mai adeguata a garantire l'autosufficienza economica, specie per le monoreddito, in alcuni casi con figli che studiano, le tre lavoratrici dei servizi che seguono, si dividono fra uffici al mattino presto, scuole al pomeriggio tardi, e poi ancora uffici, e ... molto altro ...

"Faccio 3 ore e 45 minuti al giorno, prima facevo 5 ore, ma avendo tolto il 25% dal 2010.... Guadagno 500 euro al mese. Di solito lavoro al pomeriggio, ma a volte mi fanno andare la

mattina. Straordinario non me lo fanno fare, assolutamente no. Per fortuna ho un altro lavoretto: mi alzo alle 5,00 e dalle 6,00 alle 8,30 pulisco uffici con un'altra cooperativa per 350 euro. Poi ci sono i 2 mesi in cui la scuola è chiusa. Ho un affitto di 420 euro. Io la mattina, dove faccio uffici, a dire la verità, non sto male. Siamo in 3, alzarmi non mi pesa più, vado volentieri e mi vogliono bene, ormai sono 4 anni che sono lì. Potendo lavorerei solo lì fino alle due del pomeriggio, dalle 6,00 del mattino. Ma è quello del pomeriggio che mi pesa. Primo perché ho le bidelle che mi rompono le scatole. Io sono da sola, dalle 15,15 alle 19.00. Non riescono a capire che sono sola, con 10 aule, 2 stanze di sostegno, una palestra, una sala disegno, 20 bagni, in 3 ore e 45." P58

"Adesso lavoro 3 ore al giorno con la cooperativa delle suole più un'ora in cassa integrazione (prima avevo 4 ore, ma il 25% è stato dato ai bidelli) e con un'altra faccio pulizie negli uffici 2 ore e mezza la mattina presto (dalle 6,00 alle 8,30). Con questi due lavori arrivo sui 900 euro al mese. Prima ho lavorato per 5 anni in un asilo e facevo 5-6 ore, perché facevo l'apertura dell'asilo e accompagnavo i bambini col pulmino. Era bellissimo. Cari! Mi mancano tanto. Poi con i bidelli mi toglievano ore e allora sono passata al liceo. Io sono quella che ha più ore, nel senso che le mie colleghe hanno 2 ore e 45, una ne ha una, una ne ha 2. La mattina, invece lavoro da sola e neanche lì ho rapporti con i superiori. Per questa ditta che è di B. ci siamo accordati che i detersivi li compro io e poi mi rimborsano. Ricapitolando:

*dalle 6,00 alle 8,30 vado a pulire uffici
dalle 8,00 alle 11,00 due volte la settimana vado da una signora
dalle 11,00 alle 14,00 vado da un'anziana dove anche mangio
vado a casa e faccio qualche lavoro vedo le figlie, ma non la grande, perché lavora anche lei come promo della S... Ma adesso l'ho fatta licenziare perché deve studiare per la maturità.
dalle 15,45 alle 18,45 vado a scuola
arrivo a casa, la più piccola fa la cena
alle 21,00-21,30 sono a letto" A46*

"Tre ore al mattino dalle 5.00 alle 8.00 all'Inps di D.; dalle 8.00 alle 9,30 in un'officina della Provincia a M.; dalle 16,15 alle 19,00 in una scuola a M. Mediamente 70 Km, per 39 ore e

mezza alla settimana, perché da poco ho perso un lavoro di 6 ore e mezza la settimana, ne facevo 46. Ho perso un cantiere nuovo, sempre della Provincia, il Centro per l'Impiego di D., che è vicino all'Inps sempre di D. dove lavoro la mattina presto. Eh sì, l'ho perso un anno fa [...] Il lavoro di pulizia all'Inps ce l'ho da 15 anni circa, ma con questa ditta lavoro da 4 anni. Ho fatto un corso sulla sicurezza, ma circa 10 anni fa con la ..., con cui lavoravo, sono diventata responsabile, ovviamente non riconosciuta nel senso del livello e della paga, alla Provincia di Venezia, ma mi hanno fatto fare un corso su buste paga, legge 104, sicurezza, per cui un po' di cose mi sono rimaste da allora. Per cui quando sono andata a rifare il corso con la ... non era niente di nuovo. Che poi è un controsenso fare i corsi e poi non ti danno le cose. Il personale è parecchio, tutte donne e extracomunitarie. Il mio lavoro dalle 5,00 alle 8,00 consiste nelle pulizie ordinarie, scrivanie, pavimenti, bagno, cestini. Lo faccio da sola. Quando ci sono le pulizie di fondo mandano la squadra. Guadagno un po' meno di 350 euro. Non ci sono mai straordinari. [...] Per l'altro lavoro, di M..., cerco di guadagnare 10 minuti all'Inps e parto subito così alle 8,10 sono lì. Quella è l'officina degli stradini provinciali. Praticamente c'è uno spogliatoio femminile e uno maschile, la cucina dove mangiano a volte sì a volte no il loro ufficio, l'officina dei macchinari, un bagno e in alto gli uffici piccoli. In questo caso, lavoro per la ... che ha l'appalto per la Provincia. Lavorando un'ora e mezza al giorno mi porto a casa neanche 200 euro. Tieni conto che in questi 200 euro io devo spostarmi di 5 km due volte al mese per andare a fare un container (una piccola stanza e un bagno), per uno straordinario di 2 ore al mese. [...] Al pomeriggio riparto per andare a M. in una scuola elementare. Il mio contratto effettivo sarebbe dalle 16,30 alle 20,00, però alla scuola siamo in casa integrazione a ore, di conseguenza finisco alle 19,00 dal mese di novembre. Guadagno fra i 220 e 250 euro/mese, al posto di 350. 250 all'Inps di Dolo, 200 in Officina, più 250 a scuola, arrivo sugli 800 euro adesso. E ho 420 euro di mutuo al mese. Ce l'ho da 15 anni e finisce fra 2 anni. Il condominio è di 200 euro per 4 rate l'anno. Se non ci sono rotture. Alla sera, lavoro per conto mio in uno studio.”

U41

Le donne intervistate lavorano quasi sempre da sole, in fasce orarie in cui non incontrano i lavoratori che occupano gli spazi da pulire e

vedono raramente i superiori. Stando alle loro testimonianze, questi ultimi sembrano esercitare il loro compito gestionale e di controllo in modo dispotico, piuttosto frequentemente. In molti casi la lavoratrice soffre di uno scarso potere contrattuale nella gestione-rivendicazione delle ore stabilite, e si trova in balia dell'arbitrio e della tirannia dei responsabili.

“Adesso nel mese di novembre faccio solo 2 ore dalle 6,30 alle 8,30, però mi deve mettere anche la sera per raggiungere le 18 ore altre due ore non so quali ore perché me lo deve ancora dire. È la responsabile che decide, dipende da lei. Perché io con la sindacalista Filcams a giugno siamo andate in ufficio dal titolare e gli abbiamo detto che io voglio il mio orario come prima di 18 ore. Qualche volta facciamo qualche straordinario, ma no... anche perché gli straordinari ce li pagano il mese dopo. Non è come la ditta che c'era prima se io facevo il lunedì e il sabato 6 ore, perché facevo il presidio. Sarebbe dalle 6,00 alle 9,00, prima dell'apertura, pulire dentro e dopo dalle 9,00 alle 12,00 si faceva il presidio fuori e se rompevano una bottiglia ti chiamavano, manutenzione reparto orto frutta, che magari era bagnato. Io ero dentro il supermercato e giravo col carrello. Io faccio un po' di tutto. Pulizie, bagni, cestini, spolverare, se c'è da fare il presidio per le emergenze che ti chiamano loro. Io avevo chiesto di fare anche qualche ora in più che ho il bambino, però con questa responsabile qui non c'è verso. Decide tutto lei, lo abbiamo detto anche al titolare e lui non lo sapeva che a volte fa così, ma è furba. Io comunque avevo chiesto un orario fisso perché l'anno prossimo il bambino va all'asilo che apre alle 8,00. E chiedevo di fare anche dalle 9,00 alle 12,00 o dalle 12,00 alle 15,00. Perché va bene che lo può portare mia mamma, che l'asilo non è distante.” L43

“Mi piace? No. No, nel senso che sono registrata e non posso dire in pieno quello che penso. Non mi dà particolare soddisfazione. Assolutamente zero. Ho avuto una carriera frammentata e probabilmente difficile, sicuramente complicata, ma anche molto stimolante. Mi trovo adesso a dover incazzarmi con una persona piena di sé, molto arrogante e soprattutto molto dittatoriale, per certi aspetti.” S42

“A volte mi danno una mano, mettendo uniti i banchi, mi abbassano le tapparelle, allora in quel tempo io riesco a pulire un corridoio lungo, riesco a lavarlo, ma quando sono sola resta

sporco, perché non ce la faccio. E allora si lamentano prima con me, poi chiamano il coordinatore che sarebbe da ucciderlo, lasciamo stare, è cattivo di animo, ti risponde sempre male. A volte tutto va bene, ma ci sono volte che ti massacra di parolacce che è una cosa vergognosa.” P58

“Io sono la più giovane e poi c’è una ragazza di 28 anni, l’età media è verso i 50. Vedo che fanno molte più ore di me, si accordano, non so bene. Io devo servire i pasti ai militari, sono alla distribuzione, ma mi fanno fare solo quando arrivo alla mattina, perché ho orari sfasati, perché mi fanno turni. “S41

“Io ripeto che c’è la mancanza, l’assenza del nostro datore di lavoro. Dovrebbe ogni tanto fare una riunione e chiederci le problematiche. Se ci fosse un dialogo, se si cercasse un dialogo, sarebbe meglio per tutti. Fermarsi ogni tanto e parlare con le persone che lavorano per vedere quali sono i problemi sul lavoro, per chi lo fa ogni giorno. E non sentire sempre la campana della responsabile. Invece, se ci sono problemi, lui ascolta solo la responsabile.” M41

“Diciamo che due capicantiere mi hanno fatto fuori. Secondo me per cattiveria, per punirmi. E tra l’altro il contratto per cui si va a spolverare 3 volte la settimana, a spazzare i pavimenti 2 volte la settimana. Tutto questo si effettuava, però l’azienda, ogni 3 mesi deve adempiere alle sue mansioni, il che non è mai stato fatto. Perché un capitolato di gara d’appalto comprende la pulizia giornaliera, la mensile, la semestrale, l’annuale. In questo caso, l’azienda deve fare i vetri ogni 3 mesi, ogni 6 mesi i pavimenti...con altro personale. In quattro anni non hanno mai mandato nessuno e il committente, la Provincia, giustamente ha scritto all’impresa, che ha scaricato su di me con una nota di demerito dopo 25 anni di lavoro [...]. Il rapporto con la responsabile è un problema ma anche con il capoarea. Se ho bisogno di un permesso è un macello. Non so come mai mi hanno dato 2 giorni di ferie, che mia madre stava male e me le hanno date senza fiatare. Ma se io chiedo, anche semplicemente un permesso sindacale, mi fa... Anche perché, essendo io in quel cantiere da sola, non c’è la possibilità di coprire il posto mio. Devono chiamare una da fuori per fare il mio servizio, per cui è difficile. E in più anziché per le 3 ore che faccio io, la mandano a ... per 2 ore.” U41

“Solo che sono poche ore e speriamo che non ci levino ancora ore, perché vogliono fare ulteriori tagli. Delle volte ci dicono anche «Guarda che è così sennò chiamiamo gli extracomunitari». Un po' ti fanno, non dico terrorismo, ma devi...

Domanda: Chi è che le dice così?

Abbiamo la responsabile. Ma sai, io delle volte... gli anni passano, non ti senti di fare 100 scuole in tre ore: vuol dire fare il lavoro da cani. Non puoi garantire un lavoro bene. L'asilo sai cosa comporta? Sei piegata in due. Io sono alta e tutto è a dimensione bambino. Hai a che fare tutti i giorni con ... quando sono belle giornate, escono giustamente, sono bambini, e sono 30 per aula, ... Hai a che fare con pasta e sale, farina di polenta, farina di fiore che si nebulizza dappertutto. Perché inizi a ottobre con la festa di Halloween, poi i lavoretti di Natale, i compleanni. Se è faticoso!!! ... Intanto 6 aule, 4 bagni, tutti gli androni, dopo ho la mensa per 150 bambini. Devi correre, perché non è ufficio, ci sono i bambini.

Domanda: Sono gli stessi spazi di quando avevate 5 ore [attualmente 3 ore e mezza]?

Ci hanno tolto alcuni spazi, la biblioteca e qualcos'altro per le bidelle che possono pulire anche una volta a settimana. Noi abbiamo la palestra e la mensa, io devo alzare 150 sedie tutti i giorni, perché non posso passare per bene altrimenti, perché le sedie sono piccole e poi le devo rimettere su. A volte ho la schiena che... quando poi nell'altro plesso manco qualcuno e ti mandano tu devi andare. Tutto di corsa. Perché per tenerti il posto di lavoro devi dire di sì. La responsabile ha il compito che ci viene a prendere le ore che facciamo e ci porta la busta paga. Io la vedo in quel periodo e basta, ha tante scuole, ha un raggio anche grande ...Io cerco di chiamare il meno possibile. Io sono un carattere anche molto ansioso. O forse mi sarà venuto fuori con tutte le circostanze, e poi anche l'età. Questo fisico non è più quello. Lavorare a 20 a 40 e dopo a 56, non ce la fai. ... Io preferisco andare a lavorare, me la passo anche, però le forze anche ...tu non puoi. Quello che dai a 30 a 40... Io vedo la mia collega che ha 10 anni meno di me e è tutta più bella pimpante di me. Io a volte vado a casa e vado a letto alle 20,30, perché non ce la faccio più anche se sono solo quelle ore lì.

Forse anche questi stati ansiosi che meno parole mi sento dire, meglio è. Io lo dico a volte quando vedo certi atteggiamenti, dico «Ponimi il problema, che problemi ti ho dato finora?». Io adesso non voglio adesso dilungarmi.» O56

A fine intervista, prendendo un caffè, la lavoratrice mi dice che era preoccupata per le domande che avrei potuto farle, ma poi si è tranquillizzata e comunque, aggiunge “È chiaro che non ti dico tutto”.

Le forme di prevaricazione possono assumere tratti anche più sottili, attraverso una squalificazione sociale che sfocia nella richiesta implicita, ma inequivocabile di farsi invisibili:

“Quello che mi fa più rabbia del mio lavoro e che anche le persone che tutti i giorni fanno le pulizie, non solo il mio lavoro in vetreria, le mie colleghe che fanno le pulizie vengono sempre trattate come delle persone che ...non vengono molto calcolate. Cioè, tu sei una persona che fa le pulizie e non vali quasi niente. E invece, purtroppo, ci sono anche persone che sarebbero in grado di fare anche lavori meglio, ma purtroppo la situazione è questa. Non c'è un riconoscimento sociale, ma si vede anche se noi saliamo su un ascensore, noi siamo dell'impresa di pulizie e ci sono anche quelle persone che tendono a spostarsi. Non tutti ..., ma ci sono parecchi, che si sente questo gradino più alto. Ma non solo da noi, questo dappertutto, son convinta, convintissima, siamo la categoria, penso quella meno calcolata di tutti. Noi siamo lì sempre, durante lo stesso orario, ma cosa più assurda è che magari vengono dei visitatori, la prima cosa che dicono quelli della ex G. è di fare il lavoro in fretta e non farci vedere. Questa cosa qua a me mi fa imbestialire, perché fino a prova contraria noi stiamo lavorando. Tipo che se i visitatori vengono alle 9,00, bisogna fare tutto entro quell'ora e poi sparire e andare a fare altre cose. Cioè, sono cose assurde. Se fossimo lì nei corridoi a ridere e a scherzare, ma una persona sta lavorando, sta pulendo. Questo vale anche per noi della vetreria, se ci sono ispezioni, ci dicono di anticipare, perché non vogliono che ci vedano. Questo sì vale per tutti.” M41

Dove l'invisibilità assume le prerogative di una vera e propria *skill* ed è vissuta dalla lavoratrice, giustamente, come un'offesa alla sua

dignità e alla sua funzione. Ma vi è anche chi sembra quasi aver metabolizzato la richiesta di non esserci:

“In parte mi vergogno. Cioè se non ci vedono è meglio.

Domanda: Cioè, tu quasi preferisci essere invisibile?

No, nel senso che, in parte mi vergogno, perché siamo una categoria, o meglio, ma mi sento ... Vedi, anche io, quando sono all'Inps, e arrivano gli impiegati alle 7,30 del mattino, io per loro non ci sono. Ciò non toglie che se io chiedo una cosa, mi aiutano nel possibile. Però se non chiedo, è come se io non ci fossi. Capisci? Solo da 2, 3 persone, umanamente «Ciao. Come sta? Tutto bene?» ma per le altre 10-15 persone, perché è un distretto piccolino, io non ci sono. Mi passano davanti così. Svariati cantieri. Ci sono anche dei cantieri che sono umani,[...] Ti dico, il fatto che dobbiamo vivere nell'ombra. Guai se ci vedono, se ci vedono a fumare una sigaretta o prendere un caffè. O magari, qualcuno passa a trovarti, anche semplicemente per darti una carta: guai! Chiamano ... Tutte 'ste cose qua, non è piacevole viverle. Le vivo ogni giorno. Dall'altra parte apprezzo. Comunque sia un lavoro umile, un lavoro comunque sia degno di rispetto come tanti altri.

Domanda: Tu dicevi «un po' mi vergogno»...

E mi vergogno sì. Mi vergognoooo. Perché non siamo. Come si può dire? Perché, di fatto, la donna delle pulizie non è niente. E farmi vedere fuori con 'sta camicetta, con 'sta roba, me ne vergogno. Cioè è un po' contraddittorio quello che ti sto dicendo, ma... Quando uno che non conosco mi chiede che lavoro faccio, lo dico, ma sono in difficoltà, sono sincera.” U41

CAPITOLO 5

IL BINOMIO VULNERABILITÀ-LAVORO

Cosa vuol dire per una ragioniera, single, che da quando aveva 20 anni ha sempre avuto un'occupazione impiegatizia, ritrovarsi a lavorare in una mensa 2 ore e mezza al giorno, a 40 anni?

Domanda: Quali sono le conseguenze?

Io con i miei faccio finta di niente. Cerco di stare serena, perché è un problema in più. Certo che sanno, ma non è che gli puoi dire sempre quanto va male. Cosa fai? Gli crei un altro problema? Già sono terrorizzati dal fatto che mi sono mangiata tutto quello che avevo. E devo vivere con un lavoro di 2 ore e mezza al giorno, più faccio le pulizie da una signora. Non ce la faccio lo stesso perché il mutuo è di 635 euro al mese e con i due lavori io non raggiungo i 600 euro, quindi... mia mamma. Mia mamma ha sempre fatto la casalinga e quindi adesso vivono con la pensione di mio padre che è piccola. Loro hanno anche un affitto e ti dirò che mi stanno aiutando ... Io ho un pasto in mensa, per fortuna. Io taglio tutto. Non esco più. Non esco proprio. Io non faccio la spesa, l'altro pasto vado a mangiare da mia mamma. Mi hanno chiuso il gas perché non ho pagato la bolletta.

Domanda: E sulla tua vita personale?

[la voce trema e ha gli occhi lucidi] Con le amicizie ... ho chiuso anche i rapporti, perché cosa vuoi, se non puoi più uscire. Sì, ti danno una mano fin dove possono. Però poi cominci a non uscire una volta, due volte, ti recludi. Diventi casa, casa, casa, casa, casa. Non vai più via. Diventi casa e vai via di testa, perché dopo il pensiero va sempre sul lavoro, perché comunque il mio tempo libero lo passo stampando curricula, portando in giro curricula, che mi sa che a T... non ne possono più, perché tutti i mesi, credimi, stampo 500 curricula, tutti i mesi vado buca per buca a infilarlo. Ovunque. Così passo la giornata. I miei tempi liberi sono solo portare curricula. Dopo vai a qualche incontro di lavoro, poco seri, perché comunque ti senti dire di tutto. No, non dico indecenti, perché mi manca solo la

proposta indecente, ma comunque poco seri. Ti faccio un esempio, uno a O..., quando sono andata a un incontro di lavoro, mi ha chiesto di lavorare 8 ore al giorno, domenica compresa, in una sala slot per 600 euro al mese. E mi ha detto «Tanto sei tu che hai bisogno di lavorare». Ti chiedono se stai lavorando e se rispondi no ti domandano perché non accetti. Ma per 600 euro non muovo neanche la macchina. Spendo di più per fare la strada. Insomma, poco serio, non dovrebbero neanche chiamare, potrebbero chiamare un altro. Hanno tanti curricula sotto mano, non possono pretendere. Magari un ventenne che vive ancora in casa, magari 600 euro gli vanno bene per fare un'esperienza. Ma dal curriculum si vede il percorso lavorativo, è assurdo. Poi io vado a questi incontri perché spero sempre.

Domanda: Ti sei rivolta ai servizi sociali?

No.

Domanda: Pensi di farlo?

Ma io non so...io queste cose non le so, non le so proprio. Non mi è mai successo, quindi non so. Ti senti il nulla, credimi. Guarda, io sono andata in Provincia a settembre e ho detto «Io non vi sto chiedendo un aiuto, niente. Vi chiedo solo: ditemi dove posso andare a vedere di un lavoro». Io non voglio che la gente mi aiuti, ma che mi dicano «Là stanno assumendo, vai». A me interessa questo. Non mi interessa fare il mio lavoro. Va bene tutto. A turno, di notte, come vogliono. Mi basta fare le mie 8 ore. 6, 8, qualcosa che mi permetta di vivere. Poi il resto, qualcosa sarà, però, per lo meno di avere qualcosa, un'entrata. Altrimenti, davvero, diventi il nulla. Io capisco tutte quelle persone che magari anche si tolgono la vita, perché arrivi a pensarlo. Ho degli amici che quest'anno si sono tolti la vita per questo problema.

Domanda: Conosci molte persone in questa situazione?

Sì. Sì, sì. L'anno scorso due si sono suicidati. Sapevamo che c'erano dei problemi. Poi forse non c'era stato il coraggio di parlarne con qualcuno. E però, ti ripeto, non c'è nessuno che ti sta ad ascoltare. Soprattutto quando apri una Partita Iva. Come ci eravamo trovati noi. E nessuno fa niente per reinserirti in qualche maniera.

Domanda: Fra 20 giorni scade il contratto. Ma c'è qualche possibilità? Tu come fai saperlo? Lo saprai alla scadenza?

Sì. Lo so il giorno prima. Mi stanno facendo dei contratti. ... prima me lo hanno fatto di 6 giorni in 6 giorni, questo è il primo che mi hanno fatto di 15 giorni. L'ho appena firmato la scorsa settimana.

Domanda: Che cosa chiederesti? Secondo te che cosa si potrebbe fare per affrontare un po' questa situazione?

Io non ne ho idea. Non lo so. Non lo so [voce rotta].

Domanda: Dicevi che ti aiuti lavorando da questa signora...

Sì, ma non puoi tutta la vita così. Non puoi, anche perché secondo me devi fare un lavoro che comunque, non voglio dire che sia il tuo, ma ti devi sentire sereno quando vai. No? Devi farlo, fai il tuo, fai le tue ore, quello che c'è da fare si fa, punto. Però se non c'è una prospettiva, perché qua non c'è nulla in giro. Poi è brutto che uno ti dica «Sei vecchia» Io non sono vecchia per il mondo del lavoro. E non mi ritengo vecchia. Poi ti dicono che cercano l'esperienza, e poi quando vai lì ti rispondono che cercano il ventenne. Ma il ventenne che esperienza ha? Allora mi prendi per il culo che mi chiami qui al colloquio. Ti senti presa in giro dalla gente. Io chiedo sempre, se hanno letto il curriculum. Mi rispondono che non hanno avuto tempo. Io sinceramente chiedo un lavoro. Un lavoro che mio permetta, non voglio dire che ormai devo crescere in banca, perché non sarà più così, però di riuscire a pagare le bollette, riuscire a vivere, a fare una spesa. Non dico che devo riempire il frigorifero, però mangiare, senza chiedere niente ai miei.

Domanda: Tu hai messo in conto anche l'eventualità di vendere casa?

Sì, per forza. Di tornare a casa con i miei. Però, sai come è. Come fai a 41 anni a ritornare a casa? Sei fallita. Hai fallito in tutto. Però non c'è un'alternativa diversa. Se io non trovo un lavoro, comunque ho già fatto i conti per quanto tempo posso andare avanti. Più di 6 mesi io non posso più pagare il mutuo. A meno che non succeda qualcosa, 6 mesi ancora riesco a coprire di mutuo. Poi basta.

Domanda: Secondo te, se tu fossi stata un uomo, la tua vicenda lavorativa sarebbe stata diversa?

Sì. Assolutamente sì.

Domanda: Nonostante tu non possa parlare delle maternità, dei figli. Perché sei così sicura?

Perché i colleghi di lavoro nella stessa situazione in un anno si sono sistemati tutti. Dal meno studiato al più studiato. Ci sono quelli che hanno ancora la Partita Iva, perché hanno scelto altre strade, altre aziende, però chi ha voluto tornare a lavorare come dipendente, sì, ha trovato e non con contratti a termine. Parliamo di più di 20 persone. E questo non mi sembra giusto, perché è inutile allora che quando una va al colloquio, anche guardando l'età, mi chiedono se ho intenzione di avere figli.”
S41

L'elemento più allarmante sta nella sofferenza di questa lavoratrice legata all'involuzione che ha subito la sua vita relazionale e nella percezione di una progressiva “esclusione sociale”, in parte autoinflitta. Le sue parole sembrano confermare l'idea che riferirsi al livello di reddito disponibile è essenziale ma può finire con l'essere troppo semplice. In ogni caso, questa voce sta a indicare quanto, nei processi di impoverimento, pesi la relazionalità (capitale sociale) e con essa e attraverso di essa, il mantenimento delle *capabilities* del soggetto. Emergono infatti dimensioni diverse della fragilità che implicano come conseguenza la messa a rischio della capacità di fronteggiare la situazione, proprio per un soggetto che ha una storia professionale di relativo successo. Il passaggio, vissuto da questa donna, da una situazione in cui disponeva delle proprie risorse economiche, ad un'altra in cui questa disponibilità è venuta a mancare, mette in questione le sue stesse *chances* lavorative e le opportunità relazionali e familiari, fino ad allora consolidate.

Dal punto di vista occupazionale, il soggetto si sente escluso, negato e in questo l'età e il genere sono ovviamente essenziali. Tale negazione diventa autoinflitta e si traduce in desiderio di invisibilità di fronte agli stessi familiari e ai conoscenti, compromettendo ulteriormente le possibilità di risalita.

Sul piano relazionale entrano in gioco l'appartenenza a un sistema socio-culturale definito (intendendo l'esclusione come una “questione relativa alla natura della società in cui si vive e al patto sociale che tiene insieme i suoi membri”, Ruggeri, 2011, pag. 16), che non sembra in grado di assorbire l'urto dell'evento drammatico di un

singolo individuo. A quest'ultimo, l'autoesclusione appare la sola strategia attuabile, innescando, con la perdita del capitale sociale, un ulteriore indebolimento delle opportunità.

La capacità di ri-concettualizzare le proprie competenze riorganizzando il proprio fare operativo, decisiva per il recupero, si blocca. La lavoratrice si trova intrappolata nella ripetizione di gesti (centinaia di curricula imbucati ogni mese) da cui non si attende nulla. Uno degli aspetti rilevati dagli analisti (ad es. Sgritta, 2010 e *passim*) di situazioni analoghe relative a soggetti che sperimentano la caduta, molto comuni in tempi di crisi, è la mancanza (è questo è un importante fattore di vulnerabilità) di strumenti di cittadinanza essenziali al fronteggiamento. La perdita di status si traduce in indebolimento delle proprie risorse, prima attive ed efficaci, e determina una condizione di smarrimento di fronte a un contesto che appare indecifrabile e al quale non ci si sente in grado di attingere (non ci si rivolge ai servizi sociali, ad esempio), poiché il proprio passato e la propria storia non autorizzano ad attivarsi in questa direzione.

Il caso che segue è quello di una donna divorziata che, dopo l'interruzione dovuta a matrimonio e maternità, ha praticamente lavorato da sempre nei servizi. Attualmente fa pulizie in una scuola al pomeriggio e in un ufficio al mattino presto. Vive con due figlie che studiano. Nessun aiuto dall'ex-marito.

“Questo degli uffici lo faccio da un anno. Dopo che è mancata mia mamma, perché prima guardavo mia mamma, aiutavo lei fisicamente e lei aiutava me economicamente con la pensione, con l'accompagnatoria. Dopo che è mancata, mi sono tirata su le maniche. Ho cambiato casa, perché pagavo troppo di affitto. [...] Adesso sono in un appartamento in affitto di 450 euro che ogni anno aumenta. Di condominio pago 200 euro l'anno, perché sto al piano terra. [...] Poi c'è l'interruzione estiva, senza stipendio e purtroppo a volte devo richiedere un mutuo in banca, a 100 euro al mese. Ma l'anno scorso non me lo hanno dato perché avevo un reddito troppo basso. Allora si va a quei lavori che non si può fare, però bisogna adattarsi a fare anche quelli. Io non vivo con questi soldi qua, cioè ho un'altra entrata, perché ho altri lavori. Ti dico la verità, cioè è roba che non si

deve dire, però come fai con 900 euro al mese in tre. Io mi faccio 10-11 ore al giorno, correndo dove mi chiamano, perché ho anche un po' di esperienza infermieristica. D'estate, quando le badanti vanno via, io vado a lavare i vecchi, le vecchie, pulirli, cambiarli, alzarli. La più grande vuole andare all'università, e se quello è il suo scopo e lo deve raggiungere. Farò di tutto. Mio marito fa il pittore edile come artigiano e dice che non ha reddito. Due anni fa, prima che morisse mia mamma, l'ho denunciato, perché tutti mi consigliavano di farlo. Io non ho fatto altro che spendere 350 euro per una lettera di un avvocato (che devo ancora pagare) e solo lunedì scorso, dopo due anni, mi è arrivata una lettera che devo andare in tribunale ad ottobre. Nella lettera ho scritto la mia vita, perché l'ho fatta dai carabinieri, come devo sputare sangue per allevare le due figlie. Io mi sono trascurata, perché ho i denti da sistemare, comunque penso di farcela anche con questi. Pian pianino. Devo rinunciare a tutto. Da vestire prendo le cose da pochi soldi. Le ferie non le ho mai fatte in vita mia. Solo il primo anno dopo il matrimonio. La più grande l'ho mandata a B... 3 giorni per il compleanno. La più piccola va con mia sorella al mare.

Domanda: Ti sei rivolta al Comune?

Il Comune mi ha dato 100 euro due anni fa.

Domanda: Ma hai fatto di nuovo domanda di sostegno?

No, perché il Comune mi ha dato una mano per trovare un lavoro non in regola fisso di 3 ore al giorno. Io sono andata lì per chiedere aiuto e loro mi hanno chiesto se ero disponibile a fare questo lavoro dalle 11.00 alle 14.00 ogni giorno."A46

Lo stato di vulnerabilità economica si protrae da tempo, e la morte della madre ha rappresentato una frattura affettiva e finanziaria per una donna, che nonostante il matrimonio e le figlie, non è riuscita a sottrarsi dallo status di figlia in termini, di dipendenza economica. Rispetto alla precedente, questa donna, sembra più attrezzata nel ricercare sostegno e si è rivolta ai servizi sociali, ma sull'aiuto ricevuto ogni commento è superfluo. La prospettiva di uscire dall'intrappolamento settoriale appare inesistente, anche perché non contemplata dal soggetto, che tuttavia trae energia dalle opportunità che cerca con tutti i mezzi di offrire alle figlie. Il legame/vincolo

figlia-madre-figlia si fa anche volano di un possibile riscatto. Della sua vita questa donna dice:

“Uno schifo. Non ho vita io. Io lo faccio perché ho due figlie. Perché quello che è successo a me, non è giusto che ne paghino loro le conseguenze. E ho sempre fatto di tutto per non far mancare niente. Però la mia vita è uno schifo proprio. Non è vita la mia. Cioè non ho una pizza, non la cena di classe, perché i miei compagni fanno ogni anno la cena di classe. Ogni anno invento una scusa. Ho anche amiche di scuola che vengono ancora a trovarmi. Ci sentiamo tanto per telefono. Anche con una mia cugina ci sentiamo sempre.” A46

Se il carico dei figli incide sul reddito e abbassa inevitabilmente il tenore di vita, si rivela al tempo stesso la leva per ricostituire il senso del lavoro e del salario rispetto al tempo personale e affettivo, il parametro per individuare il livello sostenibile di disponibilità alle richieste. Anche la testimonianza che segue è di una donna che, dopo anni di lavoro impiegatizio, fa pulizie dal 2009 e che nel corso della separazione dal marito ha dovuto accettare la riduzione di orario (da quattro a due ore giornaliere) per 300 euro al mese. In questo caso, azzerata nella disponibilità economica, la lavoratrice si ripensa, riconsidera le priorità, rivaluta i significati. Non senza sofferenza e non senza pesanti rinunce, come lei stessa dice.

“Non male, tutto sommato. Se mi baso sulle cose primarie: colazione pranzo e cena. È tutta la situazione di per sé: da sola. 2 ore di lavoro, un figlio a carico, non riuscire ad arrivare a fine mese, neanche al 20, sapendo che lo stipendio lo prendi il 15, cioè. Tutta questa serie di cose. Però dico non male. Non buona, ma non male. Le cose basilari le faccio, una casa sopra la testa ce l’ho e quindi non posso dire male. Dico non male. [...]Non vado via alle 6 meno un quarto da casa lasciando il bambino da solo, fargli fare colazione da solo, che deve prendere la bicicletta, in quarta elementare. Poi c’era, al di là di questo, il discorso che loro volevano una persona automunita. Allora io mi sono fatta due conti: fare 2 ore 6,30-8,30, lasciare mio figlio a casa da solo ad arrangiarsi in toto (9 anni aveva l’anno scorso) per 200 euro. Andare su io con la mia

macchina, fai due conti porti a cosa 40 euro, perché ci devi mettere tu la benzina. Ti si disfa la macchina, sono affari tuoi. Allora il gioco non vale più la candela. Se devi andare a fare 2 ore per guadagnare 40 euro e svegliarti all'alba. 40 euro, onestamente, se me le voglio guadagnare, mi organizzo facendo pulizie di qua o di là, qualche lavoretto. Io mi sto aiutando tra virgolette. Ho i servizi sociali e ogni tanto almeno... questo mese hanno passato 100 euro, giusto per le bollette. Ho venduto delle cose che avevo. Ho avuto mio padre che a novembre mi ha versato un po' di soldini, giusto perché era convinto durassi tre mesi e invece sono riuscita a durare fino adesso. Adesso sono finiti. Quindi mi barcameno così, insomma. [...] In questo momento ho con me un calmante omeopatico contro gli attacchi di panico e il Tavor per dormire. La retribuzione è limitata, però io mi ritengo anche fortunata, perché penso di essere una delle poche che viene pagata il 15, dopo varie lotte. [...] Mi sto accorgendo che stranamente, una cosa che apprezzo, negli ultimi 6 mesi riesco anche a fare dei colloqui, che ovviamente non vanno dove vorrei io, però riesco a fare anche dei colloqui. Ovviamente lavorando 2 ore ed essendo un contratto a tempo indeterminato, non è che non desidero mollare questo lavoro, perché mi fa decisamente schifo. Pur che sia dignitoso, non è che mi faccia piacere avere un'esperienza di un certo tipo, però ci può anche stare. Però che ti ritrovi dei cambi del tipo, non so un contratto a progetto 2 mesi, call center ritenuta d'acconto. Quando puoi dire: «Ok. Questa è la tua offerta, però io ho 2 ore in contratto a tempo indeterminato. Non mollo per un contratto 2 mesi a progetto o per una ritenuta d'acconto». Penalizza un po' probabilmente anche il figlio, per certi aspetti. Quando fai dei colloqui che, non dico, cioè voglio dire il lavoro della mia vita se arriva ben venga. Però che mi si prospetti un progetto, alle loro condizioni, con i loro orari, è ovvio che alla fine ti dico «No, grazie». La percezione è che il datore di lavoro abbia tanto dalla parte del manico il coltello, quindi in questo senso, visto che c'è carenza, ha più possibilità di scegliere. [...] Io ho trovato le catechiste di mio figlio che mi hanno inserito in una lista e una volta al mese mi portano pasta, olio, zucchero, farina e caffè. E poi c'è una signora che per darmi la possibilità di trovare un altro posto di lavoro, fino a giugno mi sta pagando i buoni pasto di mio figlio, perché i primi non glieli pagavo. [...] ...Le rinunce che influiscono sulla qualità della mia vita

sono il cinema, non la crociera. Quelle rare volte che vado al cinema, l'ultima volta sono andata 6 mesi fa con mio figlio, ma era un pezzo che non ci andavo...sono stata di un bene. Prima era spesso, adesso quella volta ogni tanto che ci vai, te lo godi di più. Quella sì è una cosa che mi manca, il cinema. Poi, l'aperitivo il venerdì, onestamente. Il pranzo fuori il sabato e la colazione la domenica mattina, che prima facevamo. Sono piccole cose. Prima andavamo da Spizzico la domenica io e mio figlio insieme. La domenica mattina colazione al bar in centro per fare una passeggiata in Prato della Valle. Adesso per fare una passeggiata in Prato, avendo un figlio, lui dice «Io voglio questo, voglio questo, voglio questo» onde evitare dico no e allora ci vado un po' più tardi. Però sono quelle piccole cose che mancano ecco. Comprarsi i libri.

Domanda: Hai la possibilità di non pagare l'affitto?

Lo pago, però ho una casa comunale. Non pago tanto, però lo pago, son 40-50 euro. Non sono i 500, questo sì, ma se fai riferimento al mio stipendio sono 500.” S42

La donna che segue, sposata con due figli maggiorenni che lavorano saltuariamente, nonostante abbia solo 40 anni, non ha puntato sull'autonomia lavorativa e ha cominciato a fare un lavoro retribuito in fabbrica dopo la nascita dei figli. Le spese per l'accudimento dei figli e i turni insostenibili l'hanno costretta a licenziarsi e a entrare nel settore del pulimento, dove sta subendo una riduzione d'orario, anche se meno drastica di altre colleghe. Situazione tutt'altro che rosea, anzi di “tanta tensione e tanta paura”, come dice lei stessa, ma dove la vulnerabilità viene in qualche modo calmierata attraverso le risorse affettivo-relazionali.

“Col mio reddito non copro neanche tutto il mutuo che è di 750 euro. Ce l'abbiamo da 8 anni per altri 12. Due mesi fa hanno sbagliato la busta paga e mi sono arrivati 635 euro, mi stavo per mettere a piangere, perché era arrivata la bolletta dell'Enel e non sapevo come pagarla. Le ricadute sono importanti, anche perché noi non abbiamo la certezza di un reddito continuativo. Mio marito non ha un posto fisso, è un artigiano. Lavorava in una fabbrica che ha chiuso, quindi lui si è messo in proprio,

però è difficile. Lui fa coperture, è un lavoro pesante e spesso non lo pagano. Fare un'azione legale per gente che non paga non è possibile. Lui è stato anche 4 mesi senza lavorare. Noi qualcosina avevamo da parte, perché risparmiiamo tanto. Io taglio su tutto: sulle luci, non accendo il riscaldamento se sono da sola, non compro l'acqua da bere, su tutto. Compro solo cose in offerta. Non tocco la macchina se non è per fare diversi giri, cioè non mi sposto mai per andare solo in un posto, a meno che non sia per lavoro. Faccio la spesa solo una volta a settimana e fin che non finisce tutto non rivado. Anche 10 giorni a volte, più dura, meglio è. Oppure anche la carne, la compriamo dagli allevatori perché costa meno. Comunque ci sono stati dei periodi che mi hanno aiutato i miei fratelli e mia suocera, perché non riuscivamo. Perché se i ragazzi lavorano sono bravi, ci aiutano veramente. Son bravi, proprio bravi, ci danno anche tutto quello che hanno. Non escono. Anche noi non usciamo mai. Noi non usciamo mai, non andiamo mai fuori a cena. Tutto questo influisce con tanta tensione, tanta paura. Tanta paura di non farcela. Questo mutuo che ormai sembra una montagna. Ci sta uccidendo, veramente. Che poi anche l'affitto andrebbe pagato, però quei soldi là son tanti. Abbiamo anche spese condominiali, sono stati fatti dei lavori nel condominio, che ancora non sono stati pagati. [...] Io sinceramente mi sento ancora fortunata, perché c'è gente che sta peggio di me. E comunque ho una famiglia sana, quindi. E sono sana e posso lavorare. Non so se sono troppo ottimista, comunque mi sento anche fortunata. Le mie colleghe che lavorano un'ora e un quarto. Ce ne sono che hanno 4 figli e sono separate e vivono nelle case popolari e non hanno nessuno. Non hanno un marito con cui parlare. Io ho un buon rapporto in famiglia. Ho una famiglia molto unita. Quindi per me tornare a casa è bello, perché ho veramente i miei pilastri a casa. Però penso anche a una persona che invece ha 4 figli piccoli, a cui non può dire niente e non ha neanche un compagno a fianco e allora dico io sono fortunata. [...]” B40

La lavoratrice seguente ha un bambino di 2 anni, abbandonata dal marito, ha dovuto ritornare a casa della madre e ha voluto incontrarmi nel centro commerciale in cui lavora da 11 anni. Ora, in seguito ai tagli, solo 2-3 ore al giorno per 560 euro al mese. Mi raggiunge lì fuori dall'orario di lavoro, in un giorno di riposo e in quel non-luogo

per eccellenza si sente a casa, saluta tutti sorridendo e si muove con disinvoltura. Una donna di 43 anni, cui la vita ha sempre tolto, per la quale il surplus di sacrifici che le sono richiesti per il mantenimento del figlio, costituiscono anche in questo caso, una leva per affrontare un pesante disagio economico.

“Beh, ho avuto qualche screzio con mia mamma e con mia sorella, ma sono contenta della mia vita, vorrei avere qualche ora di lavoro in più. Ma ci sono persone che sono invidiose. Mia mamma mi aiuta col bambino e prende la pensione di 480 euro. Il bambino non lo porto al nido, perché costa troppo, ci vogliono 500-600 euro. E anche se pagavo di meno sarebbe stato 200-300. Invece alla materna mi hanno detto si paga sui 105 euro, però devo portare la busta paga e il Cud e forse potrò pagare 60 euro. Il bambino starà lì dalle 8,00 alle 16,00. Io sto cercando un'altra cosa e potrei lavorare anche fino alle 15,00. [...] Se non avessi avuto mia cugina che mi ha dato le cose per il bambino. Va ben che ho la mamma, la sorella, e tutte le persone vicini di casa, e ho avuto regali. E dopo dal papà, non ho avuto niente. E le sorelle invece mi hanno mandato dei pacchetti di regalo a Natale e a Pasqua. Comunque io non vado mai a mangiare una pizza, non vado a comprarmi roba da vestire. Anche perché devo aiutare mia mamma a pagare le bollette. Le spese le facciamo nei supermercati dove costa meno. E quando ci sono le offerte. [...] se volessi andare al cinema con una mia amica non posso. Anche perché da vestire ho solo le robe che mi servono per il lavoro. Questo giubbotto gli ho dato 10 euro e sono tre anni che lo porto. Voglio dire ho solo roba vecchia. Ho un bambino di 2 anni e questo mi rende più felice, anche se non posso andare a mangiare la pizza.” L43

Quello che segue è praticamente un caso a parità di reddito del precedente, se consideriamo le uscite (lì c'è il mantenimento del bambino, in questo l'affitto). La lavoratrice ha 58 anni e appare stremata. Un caso in cui la vulnerabilità è soprattutto solitudine ed esclusione sociale.

“Sacrifici. Mamma mia. Sinceramente, per quanto stufa che sia, sto cercando e dovrei averlo trovato, di fare un lavoretto in nero, perché io non ce la faccio. Inutile che ti racconti la storia dell'orso. Io con 850 euro al mese, 420 di affitto e 150 euro

l'anno di condominio non ce la faccio. Ho la macchina, che mi serve per andare a lavorare, ed è una spesa. E poi quello che hanno tutti, luce, acqua gas e mangiare. E mangio anche poco. Per tagliare, ti dirò che adesso con l'Ise, in Comune a C. mi hanno dato una mano sul gas e sulla luce con 20 euro e una volta l'anno, in marzo mi danno un sostegno per l'affitto che corrisponde a un affitto l'anno. Perché poi il periodo che la scuola è chiusa non so io come farò. L'anno scorso sono andata abbastanza bene, perché facevo più ore con la ditta della mattina, per le ferie delle altre. Però, metti il caso che quest'anno non ci sia.

Domanda: I figli sono in grado di aiutarla?

No, mio figlio si è preso un appartamento e ha il mutuo. Non posso dirgli, sono sincera non posso dirgli. Non sono in grado. Di solito sono io. Ti giuro, di solito sono io quella che aiuta loro.”

Domanda: Può esprimere un giudizio complessivo sulla sua situazione attuale?

Non ho parole. Ti direi una parolaccia e non è il caso. È che non c'è solo questo. Perché se ci fosse solo questo. A volte c'è una visita da fare, non posso farla, perché non ce la faccio. Io ho l'artrite che mi ha preso le mani e adesso anche i piedi e dovrei operarmi 4 dita dei piedi. E mi sta prendendo un ginocchio. Poi ho la pressione alta, da quando mi sono separata dal primo marito, e la pastiglia non la pago. Adesso, farmi l'esame delle ossa e bisogna che me lo paghi.”P58

Poiché l'Italia è una repubblica fondata sul lavoro, se il lavoro si trasfigura, come sembra di poter asserire dopo aver ascoltato queste voci, o se viene negato, ciò che è in pericolo è la democrazia (Rodotà, 2012). Per questo, soffermarsi su esperienze di lavoro personali ha un significato politico che apre il capitolo della cittadinanza e della sua effettiva praticabilità. Vulnerabilità e povertà sono questioni di natura sociale e riportare l'attenzione sul rischio di impoverimento nonostante, – ma si potrebbe dire a causa di – un lavoro quasi irriconoscibile è, oggi, uno dei compiti più urgenti. Le situazioni di sofferenza non sono scontate rispetto ai loro contenuti e significati, soprattutto se consideriamo che finora tutti i Paesi dell'Unione europea nella strategia contro la povertà e l'esclusione sociale hanno

sottovalutato tutte le questione relative alla povertà da lavoro e alla segmentazione del mercato del lavoro. Il fenomeno è ignorato anche perché vi è un deficit di conoscenza rispetto alle sue concrete articolazioni. Se vulnerabilità e povertà consistono nell'incapacità/impossibilità di essere attori e di realizzarsi entro il proprio contesto sociale e lavorativo, una manifestazione di tale incapacità è proprio quella di avere difficoltà più o meno gravi a «formulare ed esprimere le proprie strategie di realizzazione ...La conseguenza di ciò viene ad essere la necessità di *dare voce* ai soggetti in difficoltà» (Ruggeri, 2011, pag. 37, corsivo dell'autore). Ed è attraverso l'ascolto e l'osservazione dei casi che le proporzioni e le cifre del processo di impoverimento che interessa lavoratori e lavoratrici possono essere conosciute, emergere dall'invisibilità e diventare oggetto di politiche e di misure volte a contrastarle.

Stando al Rapporto *In-work poverty and labour market segmentation in the EU*, pubblicato il 4 febbraio 2012 da parte del Network di Esperti Indipendenti incaricato di assistere la Commissione europea per quel che riguarda le questioni della povertà e dell'esclusione sociale, nell'Unione europea 17 milioni di lavoratori sono poveri e la categoria dei *working poor* rappresenta il 15% dei 120 milioni di persone coinvolte dall'obiettivo di inclusione sociale della nuova strategia Europa 2020.

Secondo tale Rapporto, in Italia i lavoratori poveri rappresentano il 9% del totale degli occupati, un punto percentuale in più rispetto alla media europea. Dato che conferma l'esemplarità di situazioni come quelle descritte e l'urgenza di un'azione di sensibilizzazione collettiva per sollecitare le politiche di fronte a un problema che di fatto è all'ordine del giorno, pur con forti differenziazioni, in base alle aree produttive e alla regolazione dei mercati del lavoro interni.

Accanto al salario minimo, a misure di protezione sociale o di politica fiscale, fra le principali linee di contrasto alla povertà da lavoro, gli esperti del Rapporto indicano anche il rafforzamento degli obiettivi di inclusione sociale all'interno delle politiche economiche e occupazionali. Dove l'inclusione sociale non è un *optional* o il frutto accessorio di politiche assistenziali, e nemmeno sarà la conseguenza meccanica di un reddito minimo, ma più probabilmente la conquista non scontata di uno stato di visibilità come risultato di un confronto fra forze opposte per il diritto alla cittadinanza.

Spunti: IL SINDACATO

Domanda: Cosa potrebbero fare le organizzazioni sindacali?

Penso che non potrebbero fare niente, non hanno fatto niente fino adesso.

Domanda: Quando dalle 4 ore te ne sei ritrovate 2, a parte il problema di conciliare proprio quella fascia lì, tu hai trovato un sostegno per rivendicare queste 4 ore?

Diciamo che comunque la sindacalista che c'era prima, la C, se trovava un annuncio o un numero di cellulare, mi ha sempre contattato e mi ha sempre detto di provare a vedere. Mi mandava le e-mail che riceveva direttamente dall'ufficio di collocamento. Ultimamente non l'ho più sentita. C'era un discorso in sospenso, più visto né sentito nessuno della CGIL. L'unica cosa che ho visto dalla CGIL è il fatto di pagare la tessera, che io ovviamente non ho pagato, perché non avendo più sostegno. Nessuno ha preso in mano niente non ho rinnovato.

Domanda: Che cosa potresti imputare? Qual è il disservizio che tu individui nella tua situazione? Mi sembra di aver capito che quando il titolare ha perso l'appalto, la sindacalista ha detto che poteva decurtare a te le ore. Secondo te, c'erano gli estremi, i margini per rivendicare una situazione diversa?

Non lo so. Probabilmente, sì, per certi aspetti. Sono anche sincera, la sindacalista C., è una bravissima persona, di un buono allucinante, lo dico col cuore in mano. Però secondo me, aveva capito perfettamente chi aveva di fronte, però per certi aspetti, involontariamente, forse anche inconsapevolmente gli ha dato un po' man forte. Ma perché si è ritrovata anche in una situazione di disagio con una mia ex collega, facendoci una figura certissima, infatti pensava che ... io le ho detto "parliamoci chiaro, io fino adesso quello che ho detto ho fatto, se tua paura è quella di giocarti tra virgolette il culo, lasciamo perdere. Se invece mi credi, andiamo avanti" e certe cose mi sono accorta che sono partite dal lei e i datori di lavoro le hanno messe in atto, autofregandosi. Però mi sono accorta al colloquio che certi discorsi erano più partiti da lei. Cioè, loro

hanno esposto un problema. Lei, senza telefonarmi, gli ha creduto e ha detto “dovete fare così”. Questa cosa non mi è piaciuta molto e non sono mai riuscita a risolverla. S42PD

Domanda: un giudizio complessivo (lavoro e vita) sulla sua situazione attuale?

“Sì, positivo. E il lavoro pesa positivamente, perché ho la fortuna di lavorare per un’azienda seria e nel pulimento non è facile. È sempre stata corretta, io sono delegata da parecchio tempo e ho sempre avuto un bel rapporto. [...]Prima ho lavorato 3 mesi per un’azienda senza vedere un soldo, perché erano scappati. Per fortuna qualcosa è cambiato anche nelle gare d’appalto, anche l’ente appaltante si prende le sue responsabilità e qualche garanzia la dà. Gli appalti nei piccoli comuni sono ancora al ribasso. La fortuna di fare questo lavoro ed entrare nel sindacato e poter vedere tante realtà è stato positivo per me, perché l’unico rimpianto è che mi sarebbe piaciuto fare qualcosa d’altro, perché ho sempre voluto di più rispetto alle pulizie. È che quando sei entrata in quel meccanismo lì e hai famiglia e figli fai fatica a cambiare realtà lavorativa. Poi R. è quella che è. I figli adesso son grandi, ma son stati anche piccoli e il lavoro part time ti permette di seguire loro e la casa. E avrei voluto fare un altro lavoro. Però facendo questo lavoro sono entrata nel sindacato e pensa che sono entrata in CGIL proprio perché lavoravo per un ‘azienda che poi è scappata. Perché 20 anni fa c’era una mentalità che il padrone ti minacciava un po’ se eri del sindacato. così però io ho avuto modo di avere un impegno, di poter confrontarmi con altre realtà. È una bella cosa, andavo ai vari corsi, alle manifestazioni a Roma. Tutto un contesto bello. La Cgil mi ha dato questa possibilità. La fortuna è stata poi che c’è un bel rapporto fra sindacato e azienda. Le ferie a d esempio le abbiamo decise con loro. È un bel lavorare e mi dispiacerebbe che non vincessero più l’appalto. Io sono socia e ho investito nelle azioni e mi hanno sempre riconosciuto l’utile, che non esiste cooperativa al mondo. E invece noi quella parte dell’utile, l’abbiamo sempre investita in azioni e quelle hanno sempre fruttato un po’. A52RO

Domanda: Tu come sei arrivata in sindacato?

“Io quando lavoravo in azienda come amministrativa ero già iscritta alla Cgil. Poi un giorno, casualmente, ho conosciuto la sindacalista Filcams che è amica di una mia amica e parlando gli ho detto che ero senza lavoro e lei mi ha detto di passare in sindacato e così sono arrivata qui. Qui ho avuto informazioni, sì assolutamente, anche quando stavano cercando alla C., la sindacalista mi ha avvisato e sono andata a vedere all’Agenzia, perché altrimenti sai non è detto. Tu fai le domande, rispondi anche a tutti gli annunci, ma, scusami il termine, non ti caga nessuno. Così sono andata a portare il curriculum, ho detto che avevo sentito che cercavano e così adesso sono lì.” A41TV

Domanda: Cosa chiederebbe al sindacato?

“Sì, perché parlano dei giovani, ma anche noi. Non sarò l’unica che si trova in questa situazione, perché ci sono tante a monoreddito, non solo come nel mio caso che sono vedova, ma ci sono anche tante single che non sono capaci a venirne fuori. Allora fin che c’è un genitore che ti dà una mano, al limite ti dà un piatto di minestra e va bene. Ma quando sei da sola..., sola sei. Ti devi pagare tutto. Non penso di essere l’unica. Io non voglio per carità. Secondo me, i giovani troverebbero lavoro. È che ci dobbiamo anche adattare un po’.” O56VE

Domanda: Se dovessi chieder qualcosa al sindacato? Diamo per scontato superare la cassa integrazione ed essere meglio retribuita, ma cos’altro?

“La presenza” U41VE (delegata sindacale)

APPENDICE METODOLOGICA

Gli approcci all'analisi di un'intervista possono essere di diverso tipo. Possono, ad esempio, privilegiare il contenuto oppure gli aspetti formali e dialogico/performativi. Si può, altresì, effettuare un'analisi del contenuto che preserva la sequenza della narrazione e storicizza ciascun racconto, che viene collocato in un contesto spazio-temporale determinato con l'obiettivo di fare emergere la specificità della storia del soggetto, senza voler approdare a categorizzazioni. O ancora, si può esaminare il testo da un punto di vista analitico-strutturale mettendo in rilievo le modalità espositivo-narrative, o anche la situazione intervista e i meccanismi di interazione e di negoziazione degli attori.

Vanno inoltre considerati i diversi usi che i ricercatori intendono fare delle informazioni e i diversi obiettivi delle singole ricerche. Il materiale raccolto può assumere una funzione di verifica delle ipotesi di partenza, ossia illustrativa; oppure, può rispondere a un'intenzione restitutiva, per cui quanto asserito dall'intervistato è riportato integralmente. Può, altresì, prevalere l'approccio analitico che procede attraverso una scomposizione e ricomposizione di brani selezionati per inquadrare le informazioni in una cornice teorica. Non necessariamente tali usi sono esclusivi, ma possono essere integrati in base alle finalità generali della ricerca.

Somministrazione e trascrizione

In questo lavoro, come già ricordato, le interviste sono state audioregistrate durante la *somministrazione* e, in un secondo momento, trascritte. In sede di somministrazione è stata utilizzata la traccia illustrata nel capitolo 2. La *trascrizione* è stata effettuata in modo letterale, riproducendo la costruzione del discorso orale, cercando di mantenere tutte le anomalie sintattico-grammaticali, segnando le pause con puntini di sospensione e annotando le espressioni emotive più esplicite (riso, commozione...). È opportuno soffermarsi sulla temporalità, per così dire, stratificata, cui è tenuto l'intervistatore/ricercatore. Il primo tempo, quello della somministrazione e della contestuale registrazione, è di per sé un tempo molto denso, in cui si trovano *situati* due vissuti distinti, con diversa intenzionalità, che interagiscono e si modificano

reciprocamente. L'asimmetria – pretesa conoscitiva dell'intervistatore sull'osservato – fra gli attori di questa situazione è, infatti, molto meno costitutiva e soprattutto molto meno predeterminata di quanto si tenda a credere. Da un lato, perché le prescrizioni metodologiche mirano sempre più a contrastarla (cfr. ad esempio, l'"obiettivazione partecipante" che non implica nessuna "distanza obgettivante", di Bourdieu, 1993), dall'altro perché resta un'incognita il modo e il grado di controllo, comunque necessario durante la somministrazione, che ciascun intervistatore riesce ad esercitare rispetto all'utilizzo dei propri schemi interpretativi per contenere il più possibile il rischio di una loro invadenza.

Tale controllo è ancora più essenziale durante il secondo tempo, quello della trascrizione, che inevitabilmente avviene in una situazione decontestualizzata rispetto a un *setting*. Quello stesso *setting* che la trascrizione ha la funzione, in linea teorica impossibile, di restituire attraverso un testo scritto. L'operazione, spesso sottovalutata, di trascrizione non è mai neutra, ma risulta cruciale e determinata, poiché il suo prodotto diventerà *l'intervista stessa*. Infatti, una volta che l'intervista è stata *trasformata* (ha cioè subito una metamorfosi il cui agente è il trascrittore) in testo scritto, per quanto letterale, ha già subito una prima indispensabile manipolazione che la rende, solo ora, disponibile alla vista (lettura) dell'intervistatore. A partire da questo momento, un'interazione vissuta diventa testo. E divenendo tale, di fatto, *non è più* l'intervista stessa.

Lettura e interpretazione

Su questo materiale trasformato, e soprattutto fruibile attraverso un canale sensoriale e cognitivo diverso da quello di cui è possibile disporre nel contesto proprio dell'intervista, viene esercitato uno sguardo in cui agisce inevitabilmente la mediazione culturale e sociale dell'intervistatore. Non solo: la *lettura* del testo riattiva l'intervista per come è stata avvertita da quest'ultimo e l'esperienza da lui compiuta dell'interazione che si era prodotta nel *setting*. In questo senso, il testo trascritto dell'intervista rappresenta un terzo elemento che ha una propria autonomia e una propria "intenzione" frapposta sia all'intenzione del racconto orale sia a quella della trascrizione, su cui ha agito la personalità e il vissuto

dell'intervistatore. Inoltre, a differenza della somministrazione e della trascrizione, la lettura viene effettuata un numero n di volte, ripetuta in momenti diversi, in modo completo e/o parziale. Questo punto va sottolineato, poiché l'esposizione dell'esperienza da parte dell'intervistato (a), la trascrizione della "storia" (b), la lettura reiterata del testo (cn) sono azioni distinte, accadute in momenti diversi e con scansioni e ritmi temporali differenti, che finiscono col dar luogo a una sorta di polifonia il cui senso non è univoco (polisemia) e le cui implicazioni non coincidono mai perfettamente. (Eco, 2003)

Una volta completata la trascrizione ed effettuata una revisione letterale della coerenza interna del testo trascritto, nel nostro caso, la traccia di intervista è stata utilizzata come strumento di supporto per l'analisi e per l'*interpretazione*. Nella fattispecie, la suddivisione in due parti, contenenti macro-aree, a loro volta suddivise per aree specifiche, ha costituito il filo rosso per attraversare e ripercorrere le interviste trascritte. Si è potuto così ordinare il materiale. Naturalmente, il riordino implica un intervento di rielaborazione che permette di estrapolare le tematiche di interesse, "alterando", inevitabilmente, il dato per trasformarlo in contenuto da interpretare.

Gli sviluppi categoriali dei contenuti in tal modo individuati sono, nel nostro caso, indicativamente: prime esperienze lavorative post-scolastiche/coerenza e continuità lavorativa del periodo iniziale/ aspettative professionali-occupazionali/condizioni contrattuali e organizzative/ soddisfazioni e criticità/punti di svolta, come matrimonio, gravidanze, e conseguenze sul versante lavorativo/reti formali e informali di sostegno alla conciliazione/ condizioni di lavoro attuale: orari/contratto e retribuzione/contesto, rapporti con colleghi e superiori/orari/immagine di sé/riconoscimento professionale, sociale e familiare-amicale/ istanze e aspettative/casa e stato familiare/ difficoltà economiche/ rapporto con i servizi sociali/valutazione della propria esperienza/differenze di genere, ecc. (si veda schema, Cap. 2, pag. 42).

Tale codifica dei contenuti ha permesso di sezionare il testo e di effettuarne non solo una lettura secondo la sequenza biografico-temporale delle singole interviste, ma anche una ricognizione discontinua e a zig-zag, in orizzontale e in verticale, del corpo complessivo dei testi trascritti di tutte le interviste, per individuare,

attraverso il raffronto, elementi dominanti, punti di contatto e specificità. In questo modo è stato possibile osservare i diversi punti di vista e le diverse esperienze delle intervistate sui temi indagati. Questa operazione trasversale, in certa misura “obliqua” rispetto al ritmo delle narrazioni, ha contribuito a far affiorare l’organizzazione meta-tematica, o meta-dimensionale, degli argomenti affrontati. Ha cioè offerto la possibilità di comprendere il senso attribuito ad aspetti ed elementi del discorso che afferiscono a piani diversi – dal contesto familiare e relazionale, alla dimensione propriamente biografica ed esperienziale, alla dimensione percettivo-valutativa rispetto alla propria situazione e/o come giudizio su questioni più generali (quello che si cela e, al tempo stesso, si mostra nel discorso trascritto, Bourdieu, 1993).

Un intervento di questo tipo ha accresciuto l’intelligenza dell’intero corpo testuale e ha consentito di delineare il *fondale* su cui si dispiegano, come in una rappresentazione scenica, le esperienze e le opinioni delle intervistate. Ha facilitato, inoltre, il controllo sul rischio di decontestualizzazione che si presenta qualora, come si è visto, l’analisi del materiale ha tempi e luoghi diversi e distanti rispetto all’accadere dell’intervista stessa. In ogni caso, la contestualizzazione ha rappresentato una preoccupazione costante e si è cercato di interpretare le singole parti sempre in relazione all’insieme (sul circolo ermeneutico nell’interpretazione delle interviste, si veda Montesperelli, 1998)

Senza pretendere di ascrivere etichette di scuola all’analisi svolta, si può considerare la modalità adottata di tipo analitico-tematico, per quanto riguarda le singole interviste scorporate e selezionate rispetto agli argomenti affrontati, mentre, l’intero corpo del testo (tutte le interviste) è stato organizzato in base alla sequenza biografico-temporale, in capitoli e paragrafi distinti.

Si è cercato di rispettare la costruzione di senso fornita dalle intervistate e di non perdere aspetti particolarmente significativi di vissuti, percezioni, opinioni, frapponendo ai brani di intervista riportati le riflessioni dell’intervistatrice.

Se si assume che, «l’intervistatore sperimenta che ... il soggetto coinvolto si racconta ben oltre lo schema definito» (Ciucci, 2012, pag. 83), da quanto è stato possibile rilevare, nelle situazioni descritte ed esaminate compaiono istanze molto forti. Fra queste vale la pena

qui segnalare quelle riscontrate in termini di presenza/assenza di reti relazionali (capitale sociale) e di capacità/esigenza di fronteggiamento, elementi essenziali per contrastare le situazioni di vulnerabilità. Oltre a costituire uno strumento di indagine, le interviste, come momento di incontro, scambio e attenzione mirata al soggetto intervistato, hanno rappresentato per molte delle donne incontrate (probabilmente per tutte) un'importante esperienza di autoascolto e di autopercezione, un'occasione, rara se non unica, di verifica della propria capacità di intervento e della possibilità di trasformazione della propria condizione. Da questo effetto ulteriore, e non voluto, si può forse concludere che un'azione di orientamento e di supporto alla capacità di *coping*, anche attraverso la riorganizzazione del proprio percorso come esercizio di autopercezione strutturato in sedi di ascolto dedicate, potrebbe rappresentare il punto di partenza per la progettualità futura di molte lavoratrici.

Riferimenti bibliografici

- Alquati R. (1993), *Per fare con ricerca*, Calusca Edizioni, Milano
- Arendt H. (1967), *Lavoro, opera, azione*, Ombre corte, Verona
- Augé M. (1992), *Non-Lieux*, Seuil, Paris
- AA.VV. (2000), *Final Project Report on Basis Ethical Principles in European Bioethics and Biolaw*, Institut Borja de Bioetica (Barcelona) & Centre for Ethics and Law (Copenhagen), The Barcelona Declaration Policy Proposals to the European Commission November (1998) Basic Ethical Principles in Bioethics and Biolaw, 2 voll
- Atkinson A.B. (2012), "Poverty and policy: A 45 year perspective", relazione al convegno Isfol *La Multidimensionalità della povertà: come la ricerca può supportare le Politiche per l'inclusione*, 22-23 maggio, Roma
- Atkinson R. (2002), *L'intervista narrativa. Raccontare la storia di sé nella ricerca formativa, organizzativa e sociale*, Raffaele Cortina Editore, Milano
- Baldi S. (1998), "L'indice di sviluppo umano delle Nazioni Unite. Vantaggi e limiti della misurazione sintetica dello sviluppo", in *Affari Sociali Internazionali* n. 3, scaricabile da <http://baldi.diplomacy.edu/stefano/relhdi.htm>
- Beck U. (2000), *La società del rischio*, Carocci, Roma
- Beck U. (2008), *Conditio humana. Il rischio nell'età globale*, Laterza, Roma
- Bertaux D. (2008), *Racconti di vita. La prospettiva etnosociologica*, FrancoAngeli, Milano
- Bichi R. (2000), *La società raccontata. Metodi biografici e vite complesse*, FrancoAngeli, Milano
- Bichi R. (2002), *L'intervista biografica. Una proposta metodologica*, Vita e Pensiero, Brescia
- Bonomi A. e E. Borgna (2011), *Elogio della depressione*, Einaudi, Torino
- Borghi V. (2002) (a cura di), *Vulnerabilità, inclusione sociale e lavoro*, FrancoAngeli, Milano
- Bourdieu P. (1979), *La distinction*, Les éditions de minuit, Paris; trad. it: (2001), *La distinzione. Critica sociale del gusto*, il Mulino, Bologna
- Bourdieu P. (1993), *La misère du monde*, Seuil, Paris
- Bourdieu P. (1999), *Il dominio maschile*, Feltrinelli, Milano
- Bourdieu P. e L.J.D. Wacquant (1992), *An Invitation to Reflexive Sociology*, Policy Press, Cambridge
- Brandolini A. (2009), *Indagine conoscitiva sul livello dei redditi di lavoro nonché sulla redistribuzione della ricchezza in Italia nel periodo 1993-2008*, audizione al Senato della Repubblica del 21 aprile, <<http://www.bancaitalia.it>>
- Bruner J.S. (1987), "Life as narrative", *Social Research*, 54
- Bruner J.S. (1991), "La costruzione narrativa della realtà", in Ammaniti M., e D. Stern (a cura di), *Rappresentazioni e narrazioni*, Laterza, Bari
- Bruner J.S. (1992), *La ricerca del significato*, Bollati Boringhieri, Torino
- Bruner J.S. (2002), *La fabbrica delle storie*, Laterza, Roma-Bari,
- Castel R. (1995), *Les métamorphoses de la question sociale*, Fayard, Paris
- Castel R. (1997), "Disuguaglianze e vulnerabilità sociale", in *Rassegna Italiana di Sociologia*, a. XXXVIII n. 1, gennaio-marzo, pp. 41-56
- Castel R. (2004), *L'insicurezza sociale*, Einaudi, Torino

- Castel R. (2009), *La montée des incertitudes. Travail, protections, statut de l'individu*, Éditions du Seuil, Paris
- Cigarini L. (2006), "Un'altra narrazione del lavoro", *Critica marxista*, n. 6, pagg. 33-36, < www.criticamarxista.net >
- Ciucci F. (2012), *L'intervista nella valutazione e nella ricerca sociale*, FrancoAngeli, Milano
- Crouch C. (2007), "La governance in un mercato del lavoro incerto: verso una nuova agenda di ricerca", in *La Rivista delle Politiche Sociali*, n. 4, pp. 11-37
- de Leonardis O. (2001), *Le istituzioni. Come e perché parlarne*, Carocci, Roma
- De Vogli R., M. Marmot e D. Stuckler (2012), "Excess suicides and attempted suicides in Italy attributable to the great recession", *Journal of Epidemiology and Community Health*, Published Online First, 2 August 2012, doi: 10.1136/jech-2012-201607, <http://jech.bmj.com/content/early/by/section>
- Dahrendorf R. (1993), *Per un nuovo liberalismo*, Laterza, Roma-Bari
- Dubet F. (2010), "Integrazione, coesione e disuguaglianze sociali", in *Stato e Mercato*, n.1, pp. 33-58
- Eco U. (2003), *Dire quasi la stessa cosa. Esperienze di traduzione*, Bompiani, Milano
- Esping-Andersen G. (2000), *I fondamenti sociali delle economie postindustriali*, il Mulino, Bologna
- Esping-Andersen G. (2011), *La rivoluzione incompiuta. Donne, famiglie, welfare*, il Mulino, Bologna
- Eurostat (1998), *Employment performance in the member states. Employment rates report*, Eurostat, Bruxelles
- Ferrarotti F. (1981), *Storia e storie di vita*, Laterza, Bari
- Francesconi C. (2003), *Segni di impoverimento. Una riflessione socio-antropologica sulla vulnerabilità*, FrancoAngeli, Milano
- Gabriele S. e M. Raitano (2008), *Vulnerabilità e traslazione del rischio sociale su famiglie e individui*, Rapporto ISAE, novembre 2008
- Gallino L. (2011), "Il lavoro oggi: merce o valore", in Gosetti G. 2011) (a cura di), *Lavoro e lavori. Strumenti per comprendere il cambiamento*, FrancoAngeli, Milano, pp. 17-28
- Gensabella M. (2008), *Vulnerabilità e cura. Bioetica ed esperienza del limite*, Rubbettino, Soveria Mannelli
- Giddens A. (1999), "La vita in un ordine sociale post-tradizionale", in Beck U., A. Giddens e S. Lash (a cura di), *Modernizzazione riflessiva. Politica, tradizione ed estetica nell'ordine sociale della modernità*, Asterios, Trieste
- Giddens A. (2001), *Identità e società moderna*, Ipermedium Libri, Caserta
- Glyn A. (1995), "The assessment: unemployment and inequality", *Oxford Review of Economic Policy*, 11 (1), <http://economics.ouls.ox.ac.uk/12474/1/timch> 10
- Gramsci A. (1975), *Quaderni dal carcere*, Editori Riuniti, Torino
- Gosetti G. (2011) (a cura di), *Lavoro e lavori. Strumenti per comprendere il cambiamento*, FrancoAngeli, Milano
- Jedlowski P. (2000), *Storie comuni. La narrazione nella vita quotidiana*, Bruno Mondadori Editore, Milano
- Jedlowski P. (2002), *Memoria, esperienza e modernità. Memorie e società nel XX secolo*, FrancoAngeli, Milano
- Jedlowski P. (2005), *Un giorno dopo l'altro. La vita quotidiana fra esperienza e routine*, il Mulino, Bologna

- Laganà F. (2008), *Percorsi di uscita e intrappolamento occupazionale nella classe operaia industriale e dei servizi*, paper www.unimib.it
- Lichtner M. (2008), *Esperienze vissute e costruzione del sapere. Le storie di vita nella ricerca sociale*, FrancoAngeli, Milano
- Locke J. (2001), *Il secondo trattato sul governo. Saggio concernente la vera origine, l'estensione e il fine del governo civile*, Rizzoli, Milano
- Marradi A. (2007), *Metodologia delle scienze sociali*, il Mulino, Bologna
- McAdams D.P., R. Josselson e A. Lieblich (2001) (a cura di), *Turns in the Road. Narrative Studies of Lives in Transitions*, APA Press, Washington
- Meo A. (2000), *Vite in bilico. Sociologia della reazione a eventi spiazzanti*, Liguori, Napoli
- Merton R. K. (1971), "La profezia che si autoavvera", in *Teoria e Struttura Sociale*, vol. II, il Mulino, Bologna
- Montesperielli P. (1998), *L'intervista ermeneutica*, FrancoAngeli, Milano
- Montuschi E. (2006), *Oggettività e scienze umane. Introduzione alla filosofia della ricerca sociale*, Carocci, Roma
- Negri N. (2006), "La vulnerabilità sociale. I fragili orizzonti delle vite contemporanee", in *Animazione sociale*, agosto/settembre, pp. 14-19
- Negri N. e C. Saraceno (2000), "Povertà, disoccupazione ed esclusione sociale" in *Stato e Mercato* n. 2/agosto 2000, 175-210
- Nigris D. (2003), *Standard e non-standard nella ricerca sociale. Riflessioni metodologiche*, FrancoAngeli, Milano
- Nigris D. (2008), "Errore e menzogna: il problema delle due verità", *La parola e la cura*, II, pp. 17-20
- Oecd (2000), *Employment outlook*, Oecd, Paris
- Paci M. (2010), "Aggregazioni di classi e società degli individui", in *Stato e Mercato*, n.1, pp. 59-66
- Palumbo M. e Garbarino E. (2010), *Ricerca sociale: metodi e tecniche*, FrancoAngeli, Milano
- Patton M.Q. (1990), *Qualitative Evaluation and Research Methods*, Sage, London
- Pineau G. (2000), *Accompagnements et histoire de vie*, L'Harmattan, Paris
- Prezzo R. (2008), *Veli d'Occidente. Temi, metafore, simboli*, Bruno Mondadori Editore, Milano
- Raciti P. (2009), "Le dimensioni della vulnerabilità e la vita buona: un'introduzione ai concetti", *Dialegesthai*, dicembre
- Ranci C. (2002), *Le nuove vulnerabilità sociali in Italia*, il Mulino, Bologna
- Ranci C. (2002), "Fenomenologia della vulnerabilità sociale", in *Rassegna Italiana di Sociologia*, a. XLIII, n. 4, ottobre-dicembre, pp. 521-551
- Ranci C. (2008), "Vulnerabilità sociale e nuove disuguaglianze sociali", in *Sociologia del lavoro*, 110(2)
- Ranci C. (2007), "Tra vecchie e nuove disuguaglianze: la vulnerabilità nella società dell'incertezza", in *La Rivista delle Politiche Sociali*, n. 4, pp. 111-127
- Rassegna Italiana Sociologia* (2002), numero monografico a. XLIII, n. 4, ottobre-dicembre
- Reyneri E. (2005), *Sociologia del mercato del lavoro. I. Il mercato del lavoro tra famiglia e welfare*, il Mulino, Bologna
- Reyneri E. (2009), "Occupazione, lavoro e disuguaglianze sociali nella società dei servizi", in Sciolla L. (a cura di), *Processi e trasformazioni sociali. La società europea dagli anni sessanta a oggi*, Roma, Editori Laterza, pp. 39-64
- Revelli M. (2010), *Poveri noi*, Einaudi, Torino

- Rodotà S. (2012), "Diritti dei poveri, poveri diritti", *il manifesto*, 11 febbraio
- Ruggeri F. (2011), "Povertà: la dimensione sociale", in Tomei G. (a cura di)
- Sam A. (2009), *Le tribolazioni di una cassiera*, Corbaccio, Milano
- Saraceno C. (1993), "Discontinuità biografiche tra norma e imprevisto" in *Rassegna Italiana di Sociologia*, Vol. XXXIV, n. 4, pp. 481-486
- Saraceno C. (2008), "Tra uguaglianza e differenza: il dilemma irrisolto della cittadinanza femminile", *Rivista Il Mulino*, 438 (4): 603-614
- Savoldi O. (2010), "L'opera della libertà femminile", *Economia e società regionale*, 108 (4) 2009: 44-53
- Sen A.K. (1985), *Commodities and Capabilities*, Oxford University Press, Oxford
- Sen A.K. (1992), *La disuguaglianza*, il Mulino, Bologna
- Sen A.K. (2000), *Lo sviluppo è libertà. Perché non c'è crescita senza democrazia*, Mondadori, Milano
- Sgritta G.B. (2010) (a cura di), *Dentro la crisi. Povertà e processi di impoverimento in tre aree metropolitane*, FrancoAngeli, Milano
- Smorti A. (1994), *Il pensiero narrativo*, Giunti, Firenze
- Tomei G. (2011), *Capire la crisi. Approcci e metodi per le indagini sulla povertà*, Edizioni Plus, Pisa University Press, Pisa
- Torrès D. (1996), *Esclaves. 200 millions d'esclaves aujourd'hui*, Phébus, Paris
- Vatsa K.S. (2004), "Risk, vulnerability, and asset-based approach to disaster risk management", *International Journal of Sociology and Social Research*, vol. 24, n. 10-11
- Watzlawick P., J.H. Beavin e D.D. Jackson (1971), *Pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio Ubaldini, Roma

PAPER IRES

70. *N. Masiero*, TRA VULNERABILITÀ E INVISIBILITÀ. DONNE E LAVORO NEL TERZIARIO, **agosto 2012**
69. *V. De Marchi*, IL VENETO: UN SISTEMA REGIONALE DELL'INNOVAZIONE, **aprile 2012**
68. *G. Cutuli*, PAGARE LE TASSE IN VENETO: UN PROFILO SUI CONTRIBUENTI DEL CAAF CGIL NORDEST DICHIARAZIONI 730, ANNI D'IMPOSTA 2007 E 2008, **giugno 2011**
67. *V. De Marchi*, LAVORO E SOSTENIBILITÀ A NORDEST: COMPETITIVITÀ, QUALITÀ DEL LAVORO E NUOVE COMPETENZE. UN'INDAGINE NELLE IMPRESE DEL LEGNO-ARREDO, **settembre 2010**
66. *N. Masiero e P. Spano*, IL LAVORO DELLE DONNE TRA VECCHI E NUOVE VULNERABILITÀ NEL SETTORE TERZIARIO IN VENETO, **febbraio 2010**
65. *E. Tanzi, N. Masiero, P. Vallese*, LE STRUTTURE RESIDENZIALI PER ANZIANI NEL VENETO: UN'INDAGINE TRA MISURE ECONOMICHE E DI QUALITÀ, **dicembre 2009**
64. *M. Civiero*, LEGAME FRA SOSTENIBILITÀ, AMBIENTALE SOSTENIBILITÀ E RIFLESSI OCCUPAZIONALI IN SEI CASI AZIENDALI NELLA REGIONE VENETO, **ottobre 2008**
63. *M. Giacccone*, CONTRATTAZIONE TERRITORIALE E BILATERALITÀ NEL SETTORE TERZIARIO IN VENETO, **luglio 2008**
62. *V. Soli*, LE OPINIONI DEI RAPPRESENTANTI SINDACALI CGIL NELLA SCUOLA E NEL PUBBLICO IMPIEGO IN VENETO, **marzo 2008**
61. *M. Civiero*, PER UNO SVILUPPO SOSTENIBILE, **gennaio 2007**
60. *A. Vaona*, LE DIMENSIONI TERRITORIALI E SOCIALI DELLA SINDACALIZZAZIONE IN VENETO, **dicembre 2006**
59. *V. Soli*, GIOVANI AL LAVORO: CONDIZIONI, ATTEGGIAMENTI E ASPETTATIVE, **dicembre 2006**
58. *V. Soli*, IL CENSIMENTO 2004 DELL'APPARATO DELLA CGIL VENETO: UN PROFILO DELLA STRUTTURA, **maggio 2006**
57. *M. Giacccone*, UNA GRANDE FABBRICA DOPO IL PASSAGGIO GENERAZIONALE. LA OSRAM DI TREVISO, **maggio 2006**
56. *A. Vaona*, L'EVOLUZIONE RECENTE DEI TASSI DI SINDACALIZZAZIONE IN ITALIA E IN VENETO, **dicembre 2005**
55. *M. Giacccone*, UNA CONTRATTAZIONE IN MOVIMENTO. LE RELAZIONI INDUSTRIALI NELL'INDUSTRIA ALIMENTARE IN VENETO 2001-2004, **dicembre 2005**
54. *B. Anastasia e F. Vanin*, L'ALTRA METÀ DEL PIL: IL REDDITO (DICHIARATO) DELLE PERSONE FISICHE, **settembre 2005**
53. *A. Vaona*, IL VENETO E LE SUE PROVINCE TRA I DUE CENSIMENTI DEL 1991 E DEL 2001, **aprile 2005**
52. *B. Anastasia*, IL NORD EST ITALIANO NEL NUOVO SCENARIO EUROPEO E MONDIALE, **giugno 2004**
51. *S. Rizzato*, ESSERE ANZIANI IN POLESINE. UN PERCORSO TRA STATISTICHE UFFICIALI, **marzo 2003**
50. *N. Ianuale, F. Occari e P. Spano*, INDAGINE SUI BISOGNI DEGLI ANZIANI NEL COMUNE DI SCHIO, **giugno 2002**
49. *F. Mattioni e G. Petoello*, IL BILANCIO DELLA REGIONE VENETO TRA FEDERALISMO AMMINISTRATIVO E PATTO INTERNO DI STABILITÀ, **dicembre 2001**
48. *M. Giacccone*, CONSOLIDAMENTO O STAGNAZIONE NEGOZIALE? LA CONTRATTAZIONE AZIENDALE NEL SETTORE ALIMENTARE VENETO, **ottobre 2001**
47. *G. Corò* (a cura di), STRUTTURA, EVOLUZIONE E POLITICHE PER L'INNOVAZIONE NEL DISTRETTO PRODUTTIVO DELLA GIOSTRA DEL POLESINE OCCIDENTALE, **dicembre 2000**
46. *M. Giacccone*, UNA PROSPETTIVA FEDERALE PER LE RELAZIONI INDUSTRIALI, **novembre 2000**
45. *F. Occari* (a cura di), COMPORTAMENTI ELETTORALI IN VENETO. UNA RIFLESSIONE SU TREND SPOSTAMENTI E ASSENTEISMO PER COLLEGIO ELETTORALE, **novembre 2000**
44. *P. Spano*, LE DINAMICHE PIÙ RECENTI DELLA FINANZA LOCALE IN VENETO: UNA PROPOSTA DI LETTURA A PARTIRE DAI BILANCI COMUNALI, **maggio 2000**
43. *G. Corò e S. Micelli*, DISTRETTI INDUSTRIALI ED IMPRESE TRANSNAZIONALI: SISTEMI ALTERNATIVI O PERCORSI EVOLUTIVI CONVERGENTI?, **marzo 1999**

42. *B. Anastasia e G. Corò*, ECONOMIA GLOBALE E TRASFORMAZIONI DEMOGRAFICHE: GLI INCIAMPI DEL LOCALISMO, **giugno 1998**
41. *V. Soli*, IN VIAGGIO TRA ITACA E IL SINDACATO. IL PROGETTO FORMATIVO CONFEDERALE PER DIRIGENTI GIOVANI DEL NORD-EST, **giugno 1998**
40. *G. Corò*, LO SVILUPPO LOCALE. UNA STRATEGIA PER IL MEZZOGIORNO. RIFLESSIONI SULLO SVILUPPO DEL MEZZOGIORNO A PARTIRE DAL MODELLO DEL NORDEST, **giugno 1998**
39. *F. Occari*, QUADRO SOCIO-ECONOMICO DELLA PROVINCIA AGGIORNATO AL 1995, **febbraio 1998**
38. *M. Giaccone*, IDENTITÀ E LAVORO NELLA COMUNITÀ DI PICCOLA IMPRESA IN VENETO, **febbraio 1998**
37. *M. Giaccone* (a cura di), LA PIRAMIDE E IL CERCHIO, MATERIALI DI FORMAZIONE PER DELEGATI SINDACALI -CORSO CGIL TREVISO 1997, **febbraio 1998**
36. *M. Giaccone e N. Ianuale*, IPOTESI DI SALARIO PER OBIETTIVI TERRITORIALI, **dicembre 1997**
35. *B. Anastasia, A. Bruzzo, G. Bulfone e P. Spano*, FISCALITÀ E FEDERALISMO: SCENARI PER IL VENETO, **ottobre 1997 (5 fasc.)**
34. *P. Falcone, M. Giaccone e G. Nanto*, GLI ENTI BILATERALI NEI SERVIZI. L'ESPERIENZA VENETA, **gennaio 1997**
33. *M. Giaccone*, IMPRESA INTELLIGENTE, FABBRICA SENZA MAESTRI. I LAVORI IN APRILIA, AZIENDA POST-FORDISTA, **ottobre 1996**
32. *M. Giaccone e A. Pomato*, LA CONTRATTAZIONE IN APRILIA 1985-1996. LA GESTIONE DELLA FLESSIBILITÀ IN UN'IMPRESA RETE, **settembre 1996**
31. *F. Occari* (a cura di), DINAMICHE DELLE IMPRESE E DEI LAVORATORI DIPENDENTI NEL VENETO 1990-1994 SULLA BASE DEI DATI DI FONTE INPS, **maggio 1996**
30. *M. Giaccone*, LA CONTRATTAZIONE AZIENDALE IN VENETO: DUE ANNI DOPO IL 23 LUGLIO, ARCHIVIO DELLA CONTRATTAZIONE AZIENDALE IRES VENETO - CGIL REGIONALE VENETO, **gennaio 1996**
29. *M. Altieri*, L'IMPIEGO DEGLI ARCHIVI AMMINISTRATIVI PRESENTI IN CGIL AI FINI STATISTICI: PRIMA ESPLORAZIONE SULLE CARATTERISTICHE DEI DATI, SULLA LORO DISPONIBILITÀ E SULLE POTENZIALITÀ D'USO, **gennaio 1996**
28. *B. Anastasia*, L'ECONOMIA DEL VENETO ORIENTALE NEGLI ANNI '90: LE VOCAZIONI DA CONSOLIDARE, **dicembre 1995**
27. *B. Anastasia e F. Occari*, RAPPORTO 1995 SULL'ARTIGIANATO IN VENETO. PROFILI SETTORIALI ED ARTICOLAZIONI TERRITORIALI DELLE DINAMICHE OCCUPAZIONALI, **luglio 1995**
26. *F. Occari* (a cura di), DINAMICHE DELLE IMPRESE E DEI LAVORATORI DIPENDENTI NEL VENETO 1989-1993 SULLA BASE DEI DATI DI FONTE INPS, **giugno 1995**
25. *G. Corò e M. Gambuzza*, IL SISTEMA TERRITORIALE DELLA BASSA PADOVANA. IDENTITÀ E SVILUPPO DI UN'AREA DI TRANSIZIONE, **aprile 1995**
24. *M. Drouille*, LA RIVIERA DEL BRENTA ED IL MIRANESE, **novembre 1994**
23. *F. Bortolotti, G. Corò e L. Lugli*, SVILUPPO LOCALE E LAVORO, MATERIALE PER IRES NETWORK, RELAZIONE AL CONVEGNO IRES NAZIONALE, ROMA 29-30 **settembre 1994**
22. *B. Anastasia*, DONNE E MERCATO DEL LAVORO IN VENETO. DOSSIER PER ECIPA REGIONALE VENETO, **dicembre 1993**
21. *B. Anastasia e F. Occari*, RAPPORTO SULLA CONSISTENZA QUANTITATIVA DELL'ARTIGIANATO VENETO, **dicembre 1993**
20. *F. Belussi*, PICCOLE IMPRESE E CAPACITÀ INNOVATIVA. LE RADICI DI UN DIBATTITO TEORICO ED ALCUNE EVIDENZE EMPIRICHE, **1992**
19. *M. Giaccone*, UN'ANALISI DELLA CONTRATTAZIONE AZIENDALE IN VENETO (1987-1990), **giugno 1992**
18. *G. Corò*, L'ORIENTAMENTO ALLA QUALITÀ PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE, **1992**
17. *G. Corò*, POLITICHE REGIONALI E PROCESSI DI INTERNAZIONALIZZAZIONE, **aprile 1991**
16. *B. Anastasia e M. Da Rin*, L'ESPERIENZA DELLE COOPERATIVE INTEGRATE IN ITALIA: CRISI O RADICAMENTO? RAPPORTO DI RICERCA PER L'UFFICIO H DELLA CGIL NAZIONALE, **1991**
15. *G. Corò, M. Gambuzza, F. Indovina, F. Occari e M. Pesaresi*, IPOTESI PER LA CITTÀ METROPOLITANA, **ottobre 1990**

14. *B. Anastasia, M. Gambuzza, M. Giaccone e F. Occari*, SINDACALIZZAZIONE E CONTRATTAZIONE IN VENETO, MATERIALI PER LA CONFERENZA DI ORGANIZZAZIONE DELLA CGIL DEL VENETO, **novembre 1989**
13. *B. Anastasia, U. Alifuoco, F. Belussi, M. Gambuzza, F. Indovina e A. Porrello*, IL SENTIERO VENETO. IL VENETO DALLE RICERCHE IRES, **marzo 1988**
12. *Ires Veneto*, RISULTATI ELETTORALI IN VENETO - ELEZIONI POLITICHE, GIUGNO 1987, MATERIALI PER IL DIPARTIMENTO ORGANIZZAZIONE DELLA CGIL REGIONALE, **luglio 1987**
11. *Ires Veneto*, CARATTERISTICHE SOCIO-ECONOMICHE DELLE ZONE E DEI COMPENSORI SINDACALI, MATERIALI PER IL DIPARTIMENTO ORGANIZZAZIONE DELLA CGIL REGIONALE, **giugno 1987**
10. *Ires Veneto - Cgil Belluno*, relazioni di *M. Agresta, B. Anastasia, U. Alifuoco, M. Bellardi, G. Carlesso, M. Collevocchio, M. Dalla Vecchia, G. Pat e C. Tolomelli*, UNO SVILUPPO PER IL BELLUNESE, **maggio 1987**
9. *G. Corò, L. Romano*, LA DIFFERENZIAZIONE TERRITORIALE NEL VENETO: UN PROFILO STORICO, **giugno 1986**
8. *G. Corò* (a cura di), elab. di *F. Occari e D. Stevanato*, OCCUPAZIONE E SINDACALIZZAZIONE CGIL NEL VENETO, UN QUADRO QUANTITATIVO PER CATEGORIE E COMPENSORI SINDACALI, **gennaio 1986**
7. *F. Occari* (a cura di), IL VENETO VERSO LA MATURITÀ, **gennaio 1986**
6. *B. Anastasia* (a cura di), ARTIGIANATO E OCCUPAZIONE IN VENETO, RICERCA COMMISSIONATA DALLA CNA REGIONALE DEL VENETO, **giugno 1985**
5. *B. Anastasia e G. Corò*, L'INDUSTRIA E IL TERZIARIO PRIVATO: UN CONFRONTO 1981/1971 PER COMUNE, ZONA E COMPENSORIO SINDACALE (PRIME ELABORAZIONI), MATERIALI IRES PER LA CONFERENZA DI ORGANIZZAZIONE DELLA CGIL REGIONALE DEL VENETO, **giugno 1985**
4. *A. Porrello* (a cura di) CON UN SAGGIO DI *G. Pellicciari*, VENETO: SPAZIO DA OCCUPARE O RISORSE DA VALORIZZARE?, **settembre 1983**
3. *G. Gasparotti, G. Giugni, F. Indovina, M. Regini e E. Rullani*, RELAZIONI INDUSTRIALI, CONTRATTAZIONE, STRUTTURE SINDACALI, **giugno 1983**
2. *B. Anastasia, F. Belussi e F. Indovina*, I CONSIGLI DI FABBRICA NEL VENETO: UNA RICERCA, **maggio 1983**
- 1 BIS. *Anastasia B.* (a cura di), ARTIGIANATO E PICCOLA IMPRESA NEL VENETO NEL VENETO ORIENTALE, **giugno 1983**
1. *P. Battaglia, F. Belussi, C. Bongiorno, A. Dapporto, G. Ferrante, E. Gazzini, I. Regalia, R. Scheda e C. Tegon*, IL SINDACATO E I PROBLEMI DELLA RAPPRESENTANZA: UN DIBATTITO NEL VENETO, **aprile 1983**