



Università
Ca' Foscari
Venezia

Corso di Laurea magistrale
in Lavoro, cittadinanza sociale,
interculturalità

Tesi di Laurea

Il lavoro a chiamata nel settore del commercio

Precarietà, vulnerabilità e costrizioni

Relatore

Ch. Prof. Fabio Perocco

Correlatore

Ch. Prof. Francesco Eugenio Iannuzzi

Laureanda

Maria Requeie

Matricola 897265

Anno Accademico

2024 / 2025

Indice

Introduzione	p. 3
Revisione della letteratura	
1.1. Il lavoro e le sue trasformazioni	
1.1.1. La produzione del valore nel sistema capitalistico e i diversi volti dell'alienazione	p. 12
1.1.2. La ristrutturazione degli anni '70: i nuovi meccanismi di accumulazione e la loro concretizzazione in una nuova organizzazione del lavoro	p. 18
1.1.3. Le conseguenze dei cambiamenti nell'accumulazione del valore: il lavoro, l'individuo e la società	p. 23
1.1.4. Alcuni concetti essenziali: significati, qualità, tempo, capitale	p. 27
1.2. La precarietà lavorativa	
1.2.1. Il lavoro precario: definizioni ed espressioni	p. 30
1.2.2. La differenziazione dei lavoratori precari: fattori oggettivi e soggettivi	p. 34
1.2.3. Le conseguenze della precarietà	p. 36
1.3. Il lavoro nei servizi di vendita al dettaglio	
1.3.1. Le caratteristiche del lavoro nei servizi di vendita al dettaglio e il lavoro emozionale	p. 40
1.3.2. Il tema del tempo	p. 45
1.3.3. I meccanismi di controllo	p. 48
Dati e normativa	
2.1. La storia giuridica del contratto a chiamata	
2.1.1. La flessibilità del lavoro nei documenti programmatici europei e italiani	p. 52
2.1.2. Il contratto a chiamata e la sua storia legislativa	p. 58
2.2. Diffusione e caratteristiche del lavoro intermittente	
2.2.1. L'andamento del ricorso al lavoro intermittente	p. 65
2.2.2. Le caratteristiche del lavoro intermittente	p. 69
2.3. Il lavoro nei servizi di vendita al dettaglio	
2.3.1. La legislazione e le caratteristiche di lavoratori e lavoratrici del settore	p. 73
2.3.2. Il lavoro intermittente nel settore del commercio	p. 77

Risultati della ricerca

3.1. Nota metodologica p. 81

3.2. L'alienazione temporale: estensione, intensificazione e
destrutturazione del lavoro p. 84

3.3. L'alienazione emozionale: polivalenza, lavoro immateriale e
Dequalificazione p. 103

3.4. Gli effetti sull'individuo p. 125

3.5. Gli effetti sulla società p. 144

Conclusioni p. 156

Bibliografia p. 161

Introduzione

Il contratto di lavoro intermittente è stato introdotto in Italia con il decreto legislativo 276 del 10 settembre 2003, che prevedeva la messa a disposizione del lavoratore per le esigenze di prestazione discontinua del datore di lavoro, nei casi stabiliti dalla contrattazione collettiva o dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali, per disoccupati con meno di 25 anni e più di 45 o in determinati periodi della settimana, del mese e dell'anno.

Nel corso del tempo, il contratto intermittente ha subito vicende alterne, sia a livello legislativo - alternando momenti in cui il suo uso è stato incoraggiato ad altri in cui invece è stato limitato - che dal punto di vista del ricorso a esso, che è comunque tendenzialmente cresciuto nel corso degli ultimi due decenni.

A oggi, sulla base del d. lgs. 81 del 2015, si può dire che il lavoro a chiamata, che consiste sempre in una prestazione di lavoro discontinuo del lavoratore al datore di lavoro, può essere utilizzato in presenza di causali oggettive - che rimangono quelle individuate dalla contrattazione collettiva oppure dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali, oppure ancora in momenti specifici della settimana, del mese e dell'anno - o soggettive - che prevedono che il lavoratore in questione abbia meno di 24 anni e svolga le prestazioni entro il compimento del venticinquesimo anno oppure più di 55 anni -, con l'unico limite di non superare, per ogni lavoratore, l'impiego in più di quattrocento giornate lavorative nell'arco di tre anni: l'impianto dell'istituto, al di là di qualche limitata modifica, rimane dunque inalterato.

Le motivazioni che sostengono la necessità dell'introduzione del contratto di lavoro intermittente sono contenute nei documenti programmatici precedenti al d. lgs. 276/2003.

Due sono di particolare interesse, ovvero il Libro bianco *Crescita, competitività, occupazione, le sfide e le vie da percorrere per entrare nel XXI secolo* del 1993, che individua nelle rigidità della legislazione giuslavoristica il principale ostacolo alla crescita economica e promuove la flessibilità del lavoro come strumento per l'aumento dell'occupazione, e il *Libro bianco sul mercato del lavoro in Italia, proposte per una società attiva e per un lavoro di qualità* del 2001, promosso dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali, che nomina esplicitamente il contratto a chiamata e auspica l'introduzione dell'istituto all'interno del sistema legislativo italiano con il fine di contrastare le distorsioni del mercato del lavoro, nel senso di riconoscere e rendere lecito un fenomeno - quello della messa a disposizione del lavoratore al datore di lavoro, che del primo può richiedere la prestazione solo ed esclusivamente quando ne ha bisogno - già diffuso nel lavoro sommerso, e di ripristinare un'equa concorrenza tra imprese.

Poste le giustificazioni sottostanti all'introduzione di questa tipologia contrattuale, occorre però chiedersi quale sia la realtà a cui sono sottoposti i lavoratori e le lavoratrici intermittenti, al di là delle tesi sostenute dai documenti programmatici.

Da una parte, l'analisi dei dati statistici forniti da Istat e Inps sul contratto a chiamata mette in luce delle condizioni di sottoccupazione, dal momento che evidenzia un impiego *pro capite* esiguo della forza lavoro sottoposta a tale tipologia contrattuale, a cui consegue una retribuzione annua molto bassa per ciascun lavoratore, a cui viene in questo modo impedita la soddisfazione del suo bisogno di sicurezza economica.

Dall'altra, se si prendono in considerazione alcune notizie di cronaca, emerge un uso improprio del contratto di lavoro intermittente, che arriva fino alla definizione di condizioni del lavoro a chiamata che appaiono molto vicine allo sfruttamento.

Un esempio del primo fenomeno può essere rintracciato in un articolo di *la Repubblica*¹ dell'agosto 2025, in cui si racconta la vicenda di un gruppo di lavoratori intermittenti di un ristorante di Torino, che utilizzava però la loro prestazione non in maniera discontinua, ma regolare. Nel momento in cui l'azienda sceglie di chiudere la sede in cui questi lavoratori venivano impiegati, le conseguenze sulle loro vite sono particolarmente onerose: visto il tipo di contratto, l'impresa non è obbligata a licenziarli, ma deve solo sospendere le chiamate, impedendo però loro in questo modo di usufruire dell'indennità di disoccupazione; considerando poi che i lavoratori in questione erano tutti stranieri, questa situazione ha messo a rischio il rinnovo del loro permesso di soggiorno; in generale, le azioni dell'azienda hanno restituito ai lavoratori una sensazione di reificazione della loro persona agli occhi dell'impresa.

Un secondo articolo di interesse è apparso su *Linkiesta*² nel febbraio del 2013 e riporta l'esperienza di alcuni lavoratori intermittenti a Milano che non solo venivano stabilmente impiegati all'interno delle aziende che li avevano assunti, ma erano anche sottoposti a condizioni di sfruttamento: le ore di lavoro segnate in busta paga erano meno di quelle realmente prestate; malattie e permessi non venivano retribuiti; l'orario di lavoro era superiore ai limiti posti dalla legge e dalla contrattazione collettiva; l'insieme di queste circostanze ha delle conseguenze sulle garanzie a disposizione del lavoratore, sulla sua vita e sulla capacità di intervento sindacale.

1

https://torino.repubblica.it/cronaca/2025/08/09/news/sciopero_dei_lavoratori_del_ristorante_crudo_a_casa_senz_a_disoccupazione-424780488/

² <https://www.linkiesta.it/2013/02/lavoro-intermittente-perche-e-ancora-terra-di-abusi/>

Un'ultima notizia significativa arriva dai risultati di un questionario che il sindacato Usb e l'associazione Radio Aut hanno diffuso nel 2024 tra i lavoratori e le lavoratrici della ristorazione a Pavia: la ricerca mette in evidenza le situazioni di sfruttamento diffuse nel settore, all'interno del quale il 54% dei dipendenti sono inquadrati con un contratto di lavoro intermittente³.

Il quadro qui delineato permette di andare oltre i documenti programmatici che hanno giustificato l'introduzione di questa tipologia contrattuale, osservando gli effetti che essa ha sulle vite di lavoratori e lavoratrici: se infatti le ragioni che hanno sostenuto l'istituzione del contratto a chiamata sono state l'aumento dell'occupazione e il contrasto al lavoro irregolare, le conseguenze che ha avuto il lavoro intermittente vanno dalla mancanza di sicurezza economica del lavoratore all'uso improprio di questo tipo di contratto, fino a fenomeni di vero e proprio sfruttamento lavorativo.

Occorre quindi a questo punto chiedersi quali sono le ragioni sottostanti a questa discrasia tra intenti e risultati: proprio di ciò si occuperà questa ricerca, che sceglie però di concentrarsi non sul settore della ristorazione, ma su quello del commercio al dettaglio, altrettanto caratterizzato da precarietà occupazionale e prestazionale e però meno preso in considerazione dalla cronaca. L'elaborato si articolerà come segue.

Il primo capitolo è dedicato alla revisione della letteratura: si definirà innanzitutto il lessico utile al resto della trattazione, a partire da cosa si intende per lavoro e le sue diverse accezioni fino a individuare il senso del suo significato, della sua qualità e del suo tempo, per poi descrivere il ruolo che esso assume all'interno del sistema capitalistico, il funzionamento di tale sistema e le forme di alienazione a esso conseguenti.

Posto questo ragionamento di struttura, si proseguirà analizzando uno specifico fenomeno che da essa deriva, ovvero quello della precarietà lavorativa, di cui si individueranno le possibili definizioni ed espressioni, le sue conseguenze e i fattori che determinano la loro intensità.

Infine, si osserverà come i fenomeni descritti in questi primi due paragrafi si concretizzano all'interno di uno specifico settore, ovvero quello dei servizi di vendita al dettaglio, di cui si analizzerà in particolare la valorizzazione delle emozioni e del tempo tramite i meccanismi di disciplinamento caratteristici del settore.

Il secondo capitolo sarà invece dedicato all'esame dei documenti giuridici e statistici: dopo aver preso in considerazione il modo in cui viene trattato il tema della flessibilità nei documenti

3

https://laprovinciapavese.gelocal.it/pavia/cronaca/2025/01/04/news/pavia_il_comune_convoca_un_tavolo_contro_il_lavoro_nero_in_bar_e_ristoranti-14919933/

programmatici europei e italiani e la sua promozione al loro interno, si discuteranno le leggi che hanno introdotto il contratto di lavoro intermittente e la sua storia legislativa.

Si osserverà secondariamente l'andamento del ricorso al lavoro a chiamata e le caratteristiche che questo uso ha assunto negli ultimi anni cercando, dove possibile, di analizzare i dati in maniera disaggregata e concentrandosi sulla lunghezza dei periodi di impiego dei lavoratori intermittenti e sulle loro retribuzioni.

Infine, si prenderà in considerazione il lavoro all'interno dei servizi di commercio al dettaglio, esaminando in particolare i cambiamenti nella legislazione che regola gli orari di apertura dei punti vendita - dal momento che si tratta di uno degli elementi che più influenza il lavoro nel settore -, per poi approfondire i dati relativi all'utilizzo dei lavoratori intermittenti al loro interno.

Il terzo capitolo è dedicato alla presentazione dei risultati della ricerca che, a partire dalla revisione della letteratura e dall'analisi giuridica e statistica precedentemente effettuate, indagherà sul modo in cui il lavoro a chiamata, caratterizzato da una precarietà sia prestazionale che occupazionale, influenza la vita lavorativa, personale e sociale dei lavoratori e delle lavoratrici che a esso sono sottoposti nell'ambito già di per sé fortemente precario della vendita al dettaglio.

In particolare, per capire le conseguenze di un impiego di tipo intermittente sulla vita lavorativa della persona, si considererà in che modo esso agisce sul tempo e sulle emozioni dei soggetti: si analizzerà quindi il contributo che tale tipologia contrattuale nel settore selezionato porta alla pervasività del lavoro nella vita dell'individuo, alla sua intensificazione e all'imprevedibilità dei suoi orari e, in secondo luogo, alle relazioni all'interno dei luoghi in cui la persona presta la propria occupazione, quindi con clienti, colleghi e responsabili, allo scopo di osservare la possibilità di formazione di rapporti significativi.

Si valuteranno poi gli effetti del lavoro a chiamata nel settore del commercio sulla vita personale dei lavoratori, analizzando il suo ruolo nella definizione dell'identità della persona, nella risposta ai suoi bisogni - e anche quindi nelle difficoltà che possono emergere rispetto alla loro soddisfazione - e nella sua capacità di progettazione del proprio futuro.

Infine, si prenderà in esame l'influenza del lavoro intermittente sulla vita sociale degli individui, interrogandosi sulla possibilità di questo istituto di creare disuguaglianze, a partire in particolare da quelle di reddito, e di condizionare la creazione e il mantenimento di relazioni significative al di fuori dell'ambiente di lavoro, a cui si è chiamati con un preavviso indefinito e in momenti socialmente codificati come tempo libero.

Si cercherà inoltre di osservare questi elementi alla luce dei fattori oggettivi e soggettivi che agiscono sul modo che ciascuno ha di vivere la precarietà: tipo di negozio e territorio, età, genere, nazionalità, anzianità lavorativa, conoscenze e competenze, rete di relazioni a disposizione, centralità e significati dati al lavoro.

Per indagare gli aspetti qui evidenziati, si è scelto di procedere con uno studio di caso che prenda in esame il lavoro intermittente all'interno del settore del commercio al dettaglio, all'interno del quale sono ben rappresentate alcune delle caratteristiche tipiche del sistema capitalistico post-fordista, dal momento che la deregolazione degli orari e l'intensificazione del lavoro tipiche di questo ambito determinano un certo grado di precarietà sia dell'occupazione che della prestazione e che la richiesta di lavoro emozionale e la liberalizzazione delle aperture contribuiscono alla pervasività del lavoro nella vita privata degli individui e alla messa a valore di ogni aspetto della loro esistenza.

Dal momento che si vogliono studiare le conseguenze del lavoro intermittente sulla vita delle persone che a esso sono sottoposte, si sono scelti i lavoratori e le lavoratrici dei servizi di vendita al dettaglio con tale tipologia contrattuale come unità di analisi per poter prendere in esame la loro esperienza: le persone coinvolte nella ricerca sono state scelte perché svolgono le principali mansioni normalmente richieste dalle aziende a queste figure professionali, ovvero assistenza clienti, gestione del negozio e del magazzino e operazioni di cassa, che sono quindi i compiti più rappresentativi del lavoro nel commercio al dettaglio che si rivolge direttamente al consumatore finale; si è invece deciso di non considerare come criterio di selezione la dimensione del negozio - coinvolgendo strutture che vanno dall'esercizio di vicinato al centro commerciale -, il territorio, il genere, l'età e tutte le altre caratteristiche che sono precedentemente state definite come fattori oggettivi e soggettivi che influenzano gli effetti della precarietà lavorativa, preferendo considerarle come variabili di cui osservare il funzionamento.

Per individuare persone disposte a partecipare alla ricerca si sono utilizzati principalmente tre canali: il primo è consistito nel coinvolgimento delle conoscenze personali di chi scrive; il secondo si è invece concretizzato nella creazione di una locandina che è stata condivisa all'interno degli spazi universitari - sia fisici che online -, nei negozi e con i servizi attivi sul territorio (come i sindacati e i Centri per l'impiego); il terzo, infine, è stato rappresentato dalle segnalazioni effettuate dai partecipanti stessi.

Dal momento che obiettivo della ricerca è indagare gli effetti che la condizione di lavoro precedentemente descritta ha sulla vita lavorativa, personale e sociale delle persone che in essa si trovano a operare, si è scelto di utilizzare un approccio di tipo qualitativo (Corbetta, 2015),

che consentisse ai lavoratori e alle lavoratrici coinvolti di riportare la complessità della loro esperienza e le loro riflessioni a riguardo.

In particolare, si è ritenuto che lo strumento più idoneo agli scopi dichiarati fosse quello dell'intervista semi-strutturata: se questa infatti permette di lavorare su concetti stabili, indagandoli da diversi punti di vista, consente allo stesso tempo di esplorare le storie delle persone che di volta in volta si incontrano, garantendo la registrazione dei differenti vissuti e di una loro restituzione ragionata, favorita dalla possibilità di dedicare al racconto il tempo specifico dell'intervista.

L'affidabilità della ricerca (Corbetta, 2015) è garantita dall'esplicitazione delle ragioni che hanno portato a compiere le decisioni prese e dalla discussione delle maggiori problematiche che si sono dovute affrontare.

Sono quindi affidabili i dati raccolti perché ne viene dichiarata la tipologia - qualitativa -, i metodi utilizzati per la loro raccolta - l'intervista - e le teorie di riferimento per la loro analisi, mentre la difficoltà più rilevante che si è dovuto affrontare rispetto alla mia attendibilità nel reperimento delle informazioni ha riguardato l'esistenza, con alcuni intervistati, di un precedente rapporto di conoscenza reciproca: si è reso quindi necessario prendere consapevolezza dei modi in cui tale preesistente relazione avrebbe potuto influenzare le dinamiche dell'intervista - in particolare complicando l'accettazione, da parte degli intervistati, dell'assenza di giudizio dell'intervistatrice e causando omissioni nel racconto della propria esperienza - e, conseguentemente, trovare delle strategie per affrontare i problemi individuati, che sono consistite nella rassicurazione iniziale della volontà di ascoltare e comprendere i fatti esposti senza mettere in discussione i vissuti dei partecipanti e in un atteggiamento empatico, attento e accogliente mantenuto per tutto il corso delle interviste allo scopo di favorire la condivisione (La Mendola, 2009).

Si può inoltre discutere dell'affidabilità dei mezzi e dei momenti in cui i dati sono stati raccolti: per quanto riguarda i primi, occorre sottolineare che le interviste sono state effettuate sia di persona che al telefono, ma sono state in ogni caso tutte registrate - con il consenso delle persone coinvolte - e trascritte per garantire una maggiore precisione nella presentazione dei dati; la problematicità più rilevante ha riguardato in questo caso le interviste rilasciate al telefono: si è quindi dovuto tenere in considerazione il fatto che tale mezzo favorisse una minore connessione con l'altro e compiere di conseguenza uno sforzo maggiore per costruire un rapporto di fiducia che desse all'intervistato la sicurezza necessaria per procedere con il racconto della propria esperienza.

Infine, rispetto alla questione dei tempi in cui l'intervista è stata raccolta, le riflessioni metodologiche si sono concentrate sulla differenza tra le interviste con persone che stavano al momento ancora lavorando con un contratto a chiamata nel settore del commercio e quelle con chi invece aveva concluso tale esperienza: avendo deciso di coinvolgere individui che rientravano in entrambe le situazioni, si è dovuto tenere presente durante la conduzione delle interviste che, se i primi avrebbero potuto essere più precisi nel riportare la loro esperienza, i secondi avrebbero contribuito meglio con le loro riflessioni intorno a essa, avendo avuto la possibilità di osservarla con maggiore freddezza e distacco.

La ricerca può essere poi considerata replicabile (Corbetta, 2015) perché sono stati resi espliciti i criteri con cui è stata condotta: la teoria di riferimento, le finalità, le domande di ricerca, le ipotesi, l'unità di analisi, la metodologia e gli strumenti utilizzati e quindi in definitiva il modo in cui i dati sono stati raccolti e analizzati.

Il riferimento a tali elementi garantirà anche la validità della ricerca (Corbetta, 2015).

Per discutere dell'appropriatezza della misurazione, è innanzitutto necessario fare nuovamente riferimento ai concetti che si vogliono indagare, ovvero l'uso del tempo e delle emozioni dei lavoratori, il tema dell'identità e quello delle relazioni sociali: si è ritenuto di operationalizzare la prima indagando l'estensione del tempo di lavoro nella vita dei lavoratori coinvolti e la sua intensità, per meglio comprendere la quantità e la qualità del loro tempo produttivo e non produttivo; la seconda è stata analizzata attraverso l'esame delle relazioni che è possibile intrecciare all'interno del luogo di lavoro, in particolare con i clienti, i colleghi e i responsabili, allo scopo di capire il ruolo delle emozioni all'interno del processo produttivo e il modo in cui esse vengono vissute dai lavoratori stessi; si è poi indagato il tema dell'identità a partire dalla definizione che gli intervistati danno di se stessi e dai loro desideri per il proprio futuro, per poi esplorare nello specifico il modo in cui il lavoro risponde o meno ai loro bisogni; infine, la questione delle relazioni sociali è stata prima di tutto affrontata da un punto di vista materiale, attraverso l'analisi delle possibili disuguaglianze che si possono venire a creare, e poi tradotta in termini di tempo disponibile da dedicare al mantenimento dei propri rapporti e della sua qualità.

La validità interna della ricerca verrà invece garantita in particolare dall'esplicitazione delle relazioni causali che verranno espresse nel corso dell'analisi dei dati con un riferimento costante al quadro teorico presentato nel primo e nel secondo capitolo di questo elaborato, garantendo all'indagine un profondo radicamento nella teoria.

È tuttavia necessario notare che le conclusioni che verranno riportate non saranno generalizzabili, a causa della natura qualitativa dei dati raccolti: anche in questo caso, però,

l'esplicitazione delle teorie di riferimento, della metodologia e - laddove utile e possibile - delle parole degli intervistati e delle intervistate avrà la precisa funzione di rendere manifesto e dunque criticabile il processo di ricerca; tutto ciò avrà anche lo scopo di garantire la scientificità della ricerca, che si radicherà nelle parole e nei racconti delle persone intervistate da una parte e dall'altra nello sviluppo di una prospettiva critica di tali esperienze, processo che ha lo scopo di restituire alle conclusioni che verranno riportate un senso nella vita reale.

Bisogna infine discutere le questioni etiche da tenere in considerazione (Corbetta, 2015).

La prima riguarda il posizionamento di chi conduce l'intervista: si è già discusso della questione rispetto alle accortezze da tenere con le persone con cui l'intervistatrice aveva un rapporto pregresso; è però necessario evidenziare che, in termini più generali, il fatto che chi scrive sia una donna giovane - e spesso coetanea delle persone intervistate - può influenzare la raccolta dei dati in due modi: in primo luogo, queste caratteristiche possono rappresentare un vantaggio perché facilitano la costruzione di un rapporto di fiducia e quindi il racconto degli intervistati della loro esperienza; secondariamente, però, queste stesse peculiarità possono determinare un rischio di svalutazione dell'intervistatrice: nel primo caso occorre non venire meno alla fiducia accordata dalle persone coinvolte nella ricerca, assicurando in particolare la massima trasparenza rispetto all'uso che delle loro storie si farà; nel secondo, invece, è importante essere in grado di mantenere la propria centratura, senza però irrigidirsi in una chiusura che non favorirebbe negli intervistati il racconto della propria esperienza (La Mendola, 2009).

Una seconda questione rilevante riguarda la garanzia di una partecipazione libera allo studio effettuato: gli intervistati che avevano con chi scrive una relazione preesistente avrebbero potuto sentirsi obbligati a rilasciare l'intervista proprio in virtù di questo precedente rapporto; è stato quindi necessario assicurare a tutti e tutte l'assoluta libertà di scelta.

Un terzo tema di cui occuparsi è quello dell'anonimato: per rispettare la *privacy* e la sicurezza delle persone che sono state coinvolte nella ricerca, è stato garantito loro che non sarebbero stati nominati, così come non si sarebbero riportati i nomi dei negozi per cui hanno lavorato.

Infine, è stato necessario prepararsi alla possibilità che le storie condivise dagli intervistati contenessero racconti di distorsioni del mercato del lavoro: da una parte, quindi, bisognava considerare gli enti e i servizi a cui fosse possibile rimandare le persone che avevano vissuto tali esperienze (sindacati, INAIL, ITL, numero verde antitratta, eccetera); dall'altra, però, era necessario non forzare il ricorso a queste strutture, garantendo alla persona la possibilità di autodeterminarsi.

Allo stesso modo, considerando che, come visto, per la maggior parte il settore del commercio impiega lavoratrici, bisognava considerare la possibilità di ascoltare episodi di violenza di genere: anche in questo, diventava necessario presentare la risorsa del numero verde antiviolenza e stalking, senza però obbligare in nessun modo il ricorso a esso.

Dopo aver quindi riportato nel terzo capitolo i risultati della ricerca - condotta nei modi che si sono ora descritti - sulle condizioni di lavoro e di vita di lavoratori e lavoratrici con contratto di lavoro intermittente nei servizi di vendita al dettaglio, si procederà infine a trarre le conclusioni derivanti da tali risultati.

Revisione della letteratura

1.1. Il lavoro e le sue trasformazioni

1.1.1. La produzione del valore nel sistema capitalistico e i diversi volti dell'alienazione

Prima di affrontare il tema della produzione del valore all'interno del sistema capitalistico e delle sue conseguenze sulla persona e sulla società, ci si propone qui di stabilire dei punti fermi a livello concettuale, che saranno utili per orientare la parte successiva della trattazione, a partire dalla definizione del lessico che si userà per parlare dei fenomeni che si vogliono affrontare.

Si cominci dalla parola lavoro, che si pone qui come l'attività umana che, nascendo dal bisogno ed essendo caratterizzata da teleologia, causalità e libertà, sta a fondamento della vita dell'individuo e della prassi sociale, in quanto primo momento di relazione tra uomo e natura (elemento che permette di definirla come una mediazione di primo ordine) e tra gli uomini stessi (Antunes, 2015, Antunes, 2016).

Si discutano preliminarmente i tre concetti presentati, per poi osservare in che modo si esprimono attraverso il lavoro.

Innanzitutto, ha carattere teleologico il porre idealmente un fine che diventa motore di una realtà materiale; la causalità, invece, appartiene alla natura come processo in base al quale da una causa deriva necessariamente un effetto; la libertà riguarda, infine, la scelta tra alternative: in tutti e tre questi aspetti che caratterizzano il lavoro si rintraccia la coscienza dell'uomo e dunque in definitiva ciò che lo identifica come tale (Lukàcs, 1981).

L'essere umano, infatti, si distingue dagli altri animali perché riesce a superare la sua semplice riproduzione biologica: questo accade perché l'uomo, quando è mosso dal bisogno materiale, è in grado di non rispondere solo a livello istintuale, ma di pensare, ovvero di attivare la sua coscienza, che gli permette da una parte di generalizzare tale bisogno, cioè di formulare la domanda che gli permette di identificarne l'oggetto e di individuare quindi il suo fine, dall'altra di considerare i mezzi che ha a disposizione per il soddisfacimento stesso di quel bisogno. In questo processo risultano evidenti i due elementi della teleologia e della causalità: la prima, che è appunto un carattere essenziale della soggettività, ha a che fare con la posizione di un fine a partire da un bisogno, la seconda permette all'uomo di considerare la realtà in cui si trova e di determinare i mezzi che ha a disposizione per il raggiungimento del fine che si è posto; questa seconda condizione consente anche lo sviluppo della libertà dell'uomo, che può

scegliere, per la realizzazione del suo fine, tra diverse alternative poste dalla rilevazione dei mezzi disponibili (Antunes, 2015, Antunes, 2016).

Successivamente al pensare arriva il produrre, che è, insieme al primo, l'altro atto in cui si può scomporre il lavoro, nonché il momento in cui l'uomo esercita il proprio potere di trasformazione sulla natura (Antunes, 2015, Antunes, 2016).

Diventa quindi evidente come il lavoro, inserendosi come mediatore tra bisogno e appagamento (Lukàcs, 1981), diventi mediazione di primo ordine tra uomo e natura: può dunque essere definito come la riproduzione dell'essere umano come attività autogovernata, che permette all'individuo di dimostrarsi capace di divenire altro da sé (con la posizione di un fine e la considerazione e la scelta dei mezzi disponibili) e, attraverso ciò, di venire a essere sé attraverso il lavoro (ovvero riprodurre la sua esistenza, ma anche definire la sua identità), ponendo allo stesso tempo un nuovo rapporto con l'oggettività, che è sia mediato (nel momento in cui il soggetto trasforma la natura con in mente un fine, quindi lavora) che immediato (quando il soggetto fruisce dell'oggetto del suo lavoro), e con la soggettività, che diventa in grado di autodominarsi attraverso la coscienza (Antunes, 2015, Antunes, 2016, Negrelli, 2005).

Come detto, però, il lavoro sta anche a fondamento della società, perché non media solo la relazione tra uomo e natura, ma anche tra gli uomini, visto che risulta indispensabile la loro cooperazione nell'individuazione di bisogni, fini e mezzi (che a loro volta hanno un carattere sociale perché non dipendono solo da ciò che mette a disposizione la natura, ma anche da quello che è dato dalle azioni umane precedenti) (Antunes, 2016).

Posto questo, si considerino anche le definizioni delle determinazioni del lavoro, a partire dalla sua forma sempre duplice di lavoro concreto e lavoro astratto: il primo rappresenta il carattere qualitativo del lavoro come produzione di cose socialmente utili e necessarie, dalle cui qualità derivano appunto anche le caratteristiche del lavoro che le crea; mentre il secondo è definito come pura forza umana produttiva, la cui organizzazione e determinazione dipende dall'assetto sociale in cui si dispiega e non dalle caratteristiche della produzione, che viene in questo caso valutata solo in termini quantitativi; in secondo luogo, si consideri la distinzione tra il lavoro vivo, che costituisce la dimensione variabile del processo produttivo e si realizza attraverso gli uomini, e quello morto, che invece rappresenta la sua dimensione costante e che dipende dalle macchine; infine, si tenga presente che il prodotto del processo lavorativo concretizza in sé sia un valore d'uso, determinato dalla sua funzione, dall'utilità che il corpo dell'oggetto possiede, che un valore di scambio, ovvero come merce, a cui però tale valore non è intrinseco, visto che si definisce nello scambio con un oggetto che ha un valore d'uso diverso (Antunes, 2015, Marx, 2013).

Date queste definizioni, si entri ora nel merito del funzionamento del sistema capitalistico, che si realizza attraverso la subordinazione del lavoro al capitale, che ne diventa proprietario per incorporarlo all'interno del processo produttivo (Marx, 2013).

Si consideri innanzitutto la storicità di tale sistema: se in un tempo pre-capitalistico la produzione era affidata a lavoratori privati che svolgevano sia il lavoro immateriale che quello materiale per produrre ciò che era di loro competenza e dirigevano e organizzavano per sé la propria produzione, il sistema capitalistico nasce nel momento in cui una singola persona - il capitalista, appunto - dispone di sufficiente capitale per comprare forza lavoro e arrivare a produrre non più principalmente valori d'uso, ma valori di scambio, ovvero merci che non hanno più solamente lo scopo di essere utilizzate, quanto (e principalmente) quello di essere scambiate sul mercato, e per di più in grande quantità, per produrre profitto e quindi garantire, in definitiva, l'espansione del capitale (Basso, 1998). Riprendendo ora il concetto di mediazione trattato sopra e introducendo quello di mediazione di secondo ordine, si può far notare come il sistema capitalistico si presenti appunto come una mediazione secondaria, perché se il lavoro, in quanto mediazione primaria, si esplica nel rapporto tra uomo e natura, il capitalismo agisce invece nella relazione tra l'uomo e il lavoro, strutturando le relazioni sociali e assegnando attraverso esse alla società dei fini secondari, che non riguardano più però la sopravvivenza e la riproduzione degli esseri umani, bensì, come detto, l'espansione del sistema stesso, obiettivo a cui i bisogni dell'uomo vengono subordinati: il lavoro quindi, per quanto in parte mantenga la sua funzione emancipatrice, permettendo l'espressione dell'identità umana e la creazione della società, finisce con l'essere subordinato al capitale (Antunes, 2016). È importante sottolineare che questo sistema è reso possibile dalla separazione dei lavoratori dai mezzi di produzione: i lavoratori e le lavoratrici salariati, infatti, diversamente da quanto accadeva nel mondo pre-capitalistico, non possiedono né controllano i mezzi e il processo della produzione, ma hanno solo la propria forza lavoro, cioè la propria energia e il proprio tempo di vita, che devono vendere, per poter continuare a vivere, al capitale, che ha i mezzi per impiegarla e per imporle gli obiettivi che considera importanti, ovvero nello specifico, come detto, la sua propria espansione (Basso, 1998); il lavoro concreto, quindi, viene totalmente subordinato al lavoro astratto, che diventa centrale nel sistema capitalistico, determinando di conseguenza il decentramento del lavoro concreto. In questo sistema, infatti, il lavoro perde il suo contenuto, dal momento che smette di avere come oggetto la produzione di cose utili determinate dal bisogno, e diventa pura forza produttiva, non più attività significativa e fondante dell'uomo e della società, ma mezzo da una parte per la produzione di merci, dall'altra

per l'esistenza del lavoratore: il lavoro, in definitiva, diventa esso stesso merce (Antunes, 2015).

Questi due processi di separazione del lavoro dalla produzione, dalla circolazione e dal consumo e di dominio del capitale in queste stesse tre sfere creano una mancanza di unità nella società e quindi conseguentemente la nascita di antagonismo sociale tra forze distinte (Antunes, 2016). Si consideri infatti che, con l'imporsi del sistema capitalistico, nasce anche la forza sociale complessiva del lavoro, perché il singolo capitalista prima e l'intera classe capitalistica poi, riunendo alle proprie dipendenze un numero sempre maggiore di lavoratori, permettono il verificarsi di una concentrazione della forza lavoro e poi anche degli strumenti e delle condizioni di lavoro e infine di un loro continuo progresso che dipende proprio dall'uso, nella produzione, della socializzazione del lavoro. L'aumento della produzione, e conseguentemente della ricchezza, e anche lo stesso incessante rivoluzionamento della produzione stessa dipendono quindi dalla forza produttiva sociale del lavoro, che nasce da questo processo di contemporanee concentrazione e socializzazione del lavoro. Allo stesso tempo, però, si verifica una contraddizione, perché la forza lavorativa complessiva, che ha carattere sociale, viene usata non a vantaggio della società tutta, ma privatamente dal capitale, con lo scopo non di soddisfare i bisogni, ma di consentire la crescita continua del capitale stesso: il capitale, che ha posto le condizioni per la creazione di questa forza produttiva sociale, la usa per sé, privatamente, per valorizzare se stesso, considerandola una proprietà esclusivamente sua: da tale contraddizione nasce, appunto, l'antagonismo sociale tra forze distinte, quella del lavoro e quella del capitale (Basso, 1998).

Si cerchi ora di capire come però concretamente avviene l'espansione del capitale, attraverso la discussione del concetto di profitto. Si consideri intanto che, come si è visto, tra capitalisti e lavoratori avviene uno scambio lavoro-salario diseguale, perché i primi possiedono e controllano i mezzi e i modi della produzione, mentre i secondi no e, di conseguenza, il capitale può possedere e controllare il tempo sociale e, appunto, disporne per i propri scopi: in forza di questo, il capitale riesce dunque a imporre alla classe lavoratrice di svolgere sistematicamente del lavoro in più rispetto a quello che viene pagato e quindi di cedere collettivamente a esso questo suo pluslavoro. Durante una giornata di lavoro, infatti, il lavoratore o la lavoratrice lavorano solo per parte del tempo per il proprio salario, quindi per la propria riproduzione; il resto del tempo di lavoro non si traduce in salario, è pluslavoro che serve per la valorizzazione del capitale: è dunque attraverso lo sfruttamento del lavoro vivo che si produce valore, dal momento che esso, diversamente dal lavoro morto, non solo ha un valore di per sé, ma riesce anche a crearlo; le macchine, che costituiscono il lavoro morto, per quanto siano prodotti della

forza sociale del lavoro, nella sua espressione sia materiale che immateriale, sono comunque assoggettate al capitale e vengono utilizzate per il suo accrescimento privato, ma il loro ruolo nella creazione di profitto si limita a essere quello di far aumentare il pluslavoro attraverso la riduzione, data dal miglioramento tecnico e scientifico, che permette una maggiore intensificazione del lavoro vivo, che si deve adattare alla macchina, del tempo di lavoro pagato attraverso il salario per la riproduzione della forza lavoro (Basso, 1998). Se dunque sia il lavoro vivo che il lavoro morto prendono parte al processo di produzione ed è nella loro relazione che si crea valore, concretamente questo nasce dal pluslavoro della dimensione variabile del processo produttivo, che crea valori di scambio e quindi il plusvalore che determina l'accrescimento del profitto: è proprio a questo scopo e nei modi che si sono delineati che il capitale cercherà di estrarre plusvalore da tutti gli spazi di lavoro (Antunes, 2015).

Il sistema capitalista organizzato come descritto sopra porta all'alienazione, concetto complesso che può essere ed è stato definito in modi diversi: viene associato all'impotenza dei lavoratori che, pur prestando la loro forza lavoro, non possono controllare i risultati dei loro sforzi perché non possiedono i mezzi di produzione; è stato descritto come insensatezza, ovvero l'impossibilità per gli individui di capire il senso degli eventi che li coinvolgono; può derivare dall'assenza di norme, ovvero dalla mancanza di regole universalmente riconosciute come valide all'interno di una società e che dovrebbero guidare il comportamento degli individui, che vengono invece sostituite dagli interessi privati dei singoli, per il raggiungimento dei quali è utilizzabile ogni mezzo possibile; il suo senso può essere individuato nell'isolamento, cioè, per esempio, nell'atteggiamento tipico dell'intellettuale che non dà valore a ciò che è normalmente tenuto in grande considerazione dal resto della società; infine, è stato associato all'autoestranziamento, ovvero all'alienazione da ciò che uno potrebbe essere se le sue condizioni sociali fossero diverse oppure alla perdita del senso del proprio lavoro (Seeman, 1959).

Per gli scopi di questa trattazione, si consideri sempre per prima cosa il rapporto tra alienazione e lavoro: questo, separato dal controllo della produzione che viene assunto dal capitale, viene oggettificato come fattore di produzione e smette quindi di assumere il significato di attività vitale che gli sarebbe propria, attraverso la sua subordinazione al dominio del capitale: il processo lavorativo, quindi, da una parte non porta l'individuo a realizzarsi davvero nella sua soggettività, ma anzi fa sì che l'energia lavorativa umana si reifichi in modo alienato, perché risponde a uno scopo estraneo, permettendo l'oggettivazione del soggetto, che perde la sua umanità, e la soggettivizzazione dell'oggetto della produzione, che viene messo al centro della società; dall'altra non riesce a realizzare il rispecchiamento della persona con gli altri esseri

umani, perché i fini posti dalla società non coincidono con quelli dell'individuo, determinando la creazione di un genere umano in sé, dove ciascuno rimane nella sua particolarità, e non un genere umano per sé (Antunes, 2016).

Questa prospettiva dà modo di individuare concretamente diversi tipi di alienazione, che descrivono in particolare il rapporto tra il lavoratore e il processo produttivo, il prodotto del suo lavoro, se stesso e la società (Marx, 1976).

Si consideri innanzitutto l'alienazione del lavoratore dal processo produttivo in cui è coinvolto: come detto, il lavoro, da attività vitale, data la subordinazione della sua componente concreta a quella astratta, si riduce a fattore di produzione e, in quanto forza lavoro impiegata in un certo periodo di tempo, misura del valore, che a sua volta misura il lavoro attraverso i prodotti che crea: tutto questo determina l'oggettivazione del lavoro, che da vita diventa strumento per vivere (Antunes, 2015). Facendo un ulteriore passo avanti nel discorso, si può anche notare come da questa condizione dipenda la necessità del lavoratore di adattarsi alla macchina, e non viceversa, cosa che modifica il lavoro a un livello qualitativo, perché consente una sua sempre maggiore degradazione e squalificazione, trasformandolo in un mezzo a disposizione della macchina, e quantitativo, perché, se è il lavoratore ad adattarsi alla macchina, si può velocizzare la produzione e, velocizzando il processo di produzione, si diminuisce il tempo di lavoro pagato per la riproduzione del salariato (Basso, 1998).

Si può poi parlare di alienazione del lavoratore dal prodotto che crea: questo, infatti, in un sistema capitalistico, ha senso più come valore di scambio che come valore d'uso e si presenta quindi come distante ed estraneo, anche perché non posto come fine dal lavoratore per la risposta a un bisogno, ma dal capitale per la sua propria espansione (Antunes, 2015, Marx, 1976).

Da tenere in considerazione è anche l'alienazione del lavoratore da se stesso: se il lavoro, da attività vitale capace di dare senso all'esistenza dell'uomo e di determinare la sua identità, diventa solo strumento per vivere, il lavoratore non riesce a riconoscersi pienamente in esso, ma solo al di fuori, passando dalla possibilità di sentire la sua umanità nel processo lavorativo nei modi descritti all'inizio di questo paragrafo, al farlo invece nella riproduzione istintuale di sé, alla stregua degli animali, e quindi di fatto non vivendo, ma anzi perdendo le caratteristiche che lo determinano come capace di attività autogovernate (Antunes, 2015, Marx, 1976).

Si verifica poi un'alienazione dal genere umano: se il lavoro fonda l'uomo come essere per sé ma, nel sistema capitalistico, il lavoro è alienato, allora l'uomo non riesce a raggiungere quell'identità tra individuo e genere umano necessaria per permettere a ognuno lo sviluppo della propria piena onnilateralità, ma diventa al suo genere estraneo, anche perché, in tale

sistema, l'uomo non vede nell'altro una possibilità di collaborazione, ma un mezzo per la soddisfazione dei suoi fini privati. Ciò si ripercuote anche sull'organizzazione sociale: se il lavoro smette di essere l'attività che permette all'individuo di identificarsi con il genere umano e diventa una cosa, una merce, allora tali diventano anche le relazioni tra gli uomini (Antunes, 2015, Marx, 1976).

Infine, si può individuare anche un'alienazione dal consumo, che diventa un'attività fine a se stessa, che cerca di rispondere a quello che si riduce a essere l'unico bisogno dell'uomo, ovvero il tenersi in vita, e però fallendo perché impossibilitata a dare alla vita stessa significato (Antunes, 2015).

Visto fin qui il modo in cui il sistema capitalistico si struttura e le sue conseguenze, si entri ora nel dettaglio storico del suo sviluppo degli ultimi decenni.

1.1.2. La ristrutturazione degli anni '70: i nuovi meccanismi di accumulazione e la loro concretizzazione in una nuova organizzazione del lavoro

Considerato il quadro teorico precedentemente delineato, si prosegue ora concentrandosi su come il sistema capitalistico, pur mantenendo la sua struttura di base, è cambiato a partire dagli anni '70 dello scorso secolo, in particolare per quello che riguarda l'organizzazione del lavoro. È infatti vero che il concetto di teoria del valore è contemporaneo alla nascita del capitalismo stesso, perché solo con esso diventa necessario spiegare come si accumula valore ovvero come, a partire dalla produzione e da ciò che in essa è coinvolto, si genera, nel tempo di questo processo, il plusvalore, che diventa inoltre necessario poter misurare, attraverso la legge del valore stessa. Tuttavia, se la legge del valore nel sistema capitalistico, a livello strutturale, rimane invariata in ogni forma che tale sistema può assumere, possono però modificarsi insieme a esso anche gli elementi che hanno un ruolo all'interno del processo di valorizzazione, determinando quindi un cambiamento qualitativo all'interno della teoria del valore (Fumagalli e Morini, 2009): ciò impone di continuare a interrogarsi sui meccanismi con cui si realizza l'accumulazione dei profitti con l'obiettivo di accrescere il capitale a partire dal lavoro (Antunes, 2015).

Se quindi la valorizzazione del capitale tramite pluslavoro assoluto e relativo è sempre caratteristica del sistema capitalistico, il fordismo si distingue dalle precedenti fasi di tale sistema perché, prendendo atto dei limiti insiti nell'estensione del tempo di lavoro - che è la prima strategia di valorizzazione del capitale, ma si scontra con le possibilità di resistenza dell'uomo -, sistematizza l'organizzazione scientifica del lavoro per riuscire ad aumentare

esponenzialmente l'intensità del suo ritmo, da cui deriva la creazione di plusvalore relativo (Harvey, 1993).

Ciò premesso, occorre ora chiarire come si sono modificati i dispositivi della generazione di valore a partire dagli anni '70, periodo in cui comincia a rendersi evidente una caduta del saggio di profitto che non verrà mai davvero risolta, determinando quindi una crisi strutturale del capitale: a partire da questo momento, infatti, non si assisterà più a un'alternanza di periodi di espansione e periodi di crisi, bensì a una crisi endemica, che potrà solamente essere governata, per quanto sempre e solo in favore del capitale, che trasferirà i costi di tale crisi sul lavoro (Antunes, 2016).

Il contesto storico è quello della crisi monetaria del 1971, causata dall'annullamento degli accordi di Bretton-Woods e dalla conseguente fine dell'assunzione del dollaro come standard nel sistema monetario internazionale, del primo *shock* petrolifero del 1973 (a cui ne seguirà un secondo nel 1979) (Scidà, 2003), del calo dei consumi, di una maggiore competitività internazionale e dell'aumento del costo del lavoro, determinato dalle lotte operaie del decennio precedente, che avevano messo in discussione il sistema produttivo basato sul compromesso tra capitale e lavoro e sull'azione di mediazione da parte dello Stato, alla luce della contraddizione insita nel sistema capitalistico determinata dalla realtà di un lavoro sociale che produce per l'accumulazione di capitale privato (Antunes, 2016).

Questi elementi, se in parte sono stati causa della crisi e in particolare di una crisi di sovrapproduzione dovuta soprattutto all'aumento del costo del lavoro e al calo dei consumi (Antunes, 2016), sono stati anche senz'altro (e perlopiù) una giustificazione alla ristrutturazione del capitale che a essa è seguita (Scidà, 2003): bisogna infatti considerare che la sua endemicità, precedentemente definita, dipende principalmente dall'inevitabilità del fatto che, quando l'estrazione di pluslavoro e quindi di plusvalore sono già altissime, è più difficile garantire al capitale di continuare a crescere e, soprattutto, di continuare a crescere sempre di più, arrivando ad avere come conseguenza una caduta tendenziale del saggio di profitto (Basso, 1998).

Considerate queste condizioni, il capitale, a partire dagli anni '70 in Occidente e dalla metà degli anni '80 nei Paesi della periferia globale, si è ristrutturato per riprendere il costante aumento della sua espansione, adottando strategie diverse, ma sempre scaricando i costi di questa ristrutturazione sulla classe lavoratrice (Antunes, 2016).

Innanzitutto, ha imposto la legge del valore a tutti gli spazi di vita, attraverso l'aumento dell'importanza del lavoro immateriale, ovvero delle capacità intellettuali, relazionali e

affettive del soggetto, che vengono mercificate e subordinate alla produzione per l'accumulazione di capitale in modi diversi (Antunes, 2016, Risi e Armano, 2014).

In primo luogo, infatti, per quanto il lavoro materiale mantenga la sua centralità all'interno del sistema capitalistico, l'accumulazione nasce oggi sempre di più dalla conoscenza accumulata, derivante da quella immagazzinata da ciascuno attraverso le sue competenze intellettuali e però messa in comune con quella di tutti gli altri attraverso le sue competenze relazionali, determinando un contesto in cui anche questi attributi dell'essere umano sono funzionali alla creazione di valori di scambio (Fumagalli e Morini, 2009).

Secondariamente, è fondamentale considerare l'importanza dell'introduzione nella produzione delle macchine informatizzate che permettono, nell'interazione con i lavoratori, l'acquisizione in particolare delle loro competenze intellettuali, che vengono quindi ridotte allo stato di lavoro astratto, sia nella loro veste di lavoro vivo nel processo di produzione, che come lavoro oggettivato all'interno delle macchine (Antunes, 2015, Antunes, 2016).

Infine, bisogna considerare il ruolo che in questo processo ha avuto il consumo: nel momento in cui la produzione smette di essere di massa, ma continua a esistere limitatamente alla risposta alle domande del mercato, si crea lo spazio per un lavoro di comunicazione che rappresenta un ulteriore ambito di sfruttamento del lavoro immateriale (Antunes, 2016).

Il capitale ha poi fatto ricorso a una mondializzazione del proprio sistema, determinando una divisione internazionale del lavoro rinnovata: con la deregolazione del movimento dei capitali finanziari e attraverso la caduta dell'URSS e il colpo di coda della decolonizzazione in lotta con il colonialismo storico, che hanno portato alla nascita di nuovi Stati nazionali dove il capitale ha potuto trovare manodopera a basso costo, da sfruttare *in loco* oppure costringendola a migrare, e nuovi spazi di consumo, è stato infatti possibile includere nel sistema capitalistico zone del mondo diverse dall'Occidente in una posizione a esso subordinata, con lo scopo di valorizzare il capitale centrale, anche attraverso il generale peggioramento delle condizioni di lavoro determinato dal principio della concorrenza al ribasso (Antunes, 2016, Basso, 1998, Scidà, 2003).

Infine, ha permesso la realizzazione dell'accumulazione flessibile, che consente di produrre di più usando però sempre meno lavoro vivo, il quale a sua volta viene maggiormente sfruttato in senso intensivo ed estensivo (Antunes, 2015, Antunes, 2016, Basso, 1998).

Le strategie per l'accumulazione qui delineate che il capitale ha adottato per cercare di risolvere la caduta tendenziale del saggio di profitto si sono concretizzate, per quanto riguarda l'organizzazione del lavoro, nel passaggio da un metodo taylorista-fordista a uno toyotista, che

diventa quindi un esempio di realizzazione di questi nuovi meccanismi di valorizzazione (Antunes, 2015).

Il sistema taylorista-fordista metteva in pratica una produzione in serie e di massa di merci perlopiù omogenee. Essa veniva organizzata sulla base dei principi di riduzione del tempo e di intensificazione del ritmo: concretamente, questo si traduceva in una produzione frammentata nel corso della quale a ogni lavoratore veniva assegnato un compito specifico da ripetere sempre uguale e determinato, in prima battuta, dalle necessità della macchina. Il capitale poteva in questo modo sfruttare il lavoro manuale dell'operaio, la cui occupazione veniva privata di ogni contenuto intellettuale: le fasi di progettazione e di controllo della produzione venivano infatti separate da quella della sua esecuzione, realizzando un'organizzazione di stampo verticistico, che utilizzava principalmente il cronometro come strumento di controllo del lavoro, per cui era fondamentale la correttezza dei tempi. I lavoratori così impiegati erano gli operai-massa, attivi all'interno di una fabbrica dove si realizzavano generalmente tutte le fasi della produzione e quindi capaci, a partire dalla propria comune esperienza di lavoro, di creare un senso di collettività (Antunes, 2015, Antunes, 2016).

Quando questo sistema smette di funzionare, per tornare ad aumentare il tasso di profitto, il capitale occidentale riorganizza il lavoro ispirandosi al metodo già impiegato all'interno delle fabbriche giapponesi della Toyota Motor Company e adattandolo al proprio contesto (Antunes, 2016).

Si vedano di seguito le caratteristiche più importanti di questa organizzazione che, come si potrà notare, rispondono alle più generali tendenze di ristrutturazione del capitale delineate sopra.

In primo luogo, il toyotismo nipponico esclude la produzione di massa per orientarsi a produrre ciò che è esclusivamente richiesto dal mercato: la realizzazione delle merci, che avviene in numero minore e in maniera più differenziata rispetto a prima, parte infatti da una domanda del mercato e ha quindi come motore il consumo, con l'obiettivo di facilitare la sopravvivenza dell'azienda alla concorrenza delle altre imprese (Antunes, 2015, Antunes, 2016).

Occorre secondariamente specificare che la produzione non si svolge all'interno di grandi imprese che realizzano tutto quanto è necessario per il prodotto finale, ma ha un taglio più artigianale: la sua creazione, infatti, dopo essere stata determinata all'interno delle aziende-madri di piccole o medie dimensioni, che se ne occupano solo parzialmente, viene per il resto delegata a una costellazione di imprese sorelle all'interno delle quali viene esportato lo stesso sistema organizzativo toyotista (Antunes, 2015, Antunes, 2016). È importante notare che tali

aziende si collocano in un contesto internazionale, concretizzando la tendenza alla mondializzazione discussa sopra.

Terzo principio chiave è il *just in time*, ovvero la previsione di meccanismi che puntano a organizzare la produzione in modo tale che tutto succeda nel tempo giusto e senza quindi sprechi di risorse: i fattori produttivi (forza lavoro compresa) vengono quindi impiegati in modo da ridurre il più possibile il tempo necessario alla produzione stessa (Antunes, 2015, Antunes, 2016).

Il lavoro, poi, non è più dominato da un'organizzazione gerarchica e verticale, ma prevede un sistema di controllo orizzontale che ha valore non solo al di fuori della fabbrica, nella relazione tra imprese sorelle, ma anche al suo interno, nei rapporti tra lavoratori, che vengono apparentemente maggiormente coinvolti nel controllo sul processo di produzione: tale coinvolgimento è però, appunto, solo apparente (non fosse altro perché, a un livello molto concreto, i profitti derivanti dalla produzione rimangono nelle mani del capitale) ed è funzionale al mantenimento della gerarchia all'interno della fabbrica, che viene realizzata però in questo caso non tanto con meccanismi dispotici, quanto piuttosto attraverso la manipolazione dei lavoratori, basata sull'idea della bontà della collaborazione tra classi sociali (Antunes, 2015, Antunes, 2016).

Un quinto e sesto elemento importanti sono da una parte la ricerca della liofilizzazione del lavoro, ovvero l'eliminazione di tutto il lavoro improduttivo possibile, allo scopo di intensificare il lavoro e, attraverso questo processo, aumentare la sua componente non pagata svolta da ogni lavoratore, con un conseguente aumento del plusvalore prodotto; dall'altra lo sfruttamento non solo del lavoro materiale dei lavoratori, ma anche del loro capitale umano e sociale, realizzato anche, come si diceva, attraverso il rapporto tra essi e le macchine informatizzate: questi due fattori determinano la trasformazione dell'operaio-massa in lavoratore polivalente, che è tale nel doppio senso di capace di essere impiegato su più macchine, anche contemporaneamente, che sfruttato sia nel proprio lavoro materiale che immateriale (Antunes, 2016).

Bisogna infine notare come il lavoratore polivalente sia spesso inserito all'interno di gruppi di lavoro, in particolare nei Circoli di Controllo di Qualità: queste strutture ribadiscono il tentativo di orizzontalizzazione dei rapporti, liofilizzazione del lavoro (perché rendono produttive anche le fasi di valutazione e analisi del prodotto) e valorizzazione del capitale intellettuale e sociale dei lavoratori; allo stesso tempo introducono un'altra caratteristica del sistema toyotista, ovvero quella della qualità totale, principio che spinge per prodotti di qualità sempre maggiore, che hanno però un tasso di utilizzazione decrescente del proprio valore d'uso: a essere

fondamentale per l'espansione del capitale è infatti il valore di scambio che, viene valorizzato attraverso queste due strategie (Antunes, 2016).

Il toyotismo nipponico così descritto arriva negli anni '70 in Occidente, dove viene adatto al contesto di arrivo, caratterizzato dall'aver conosciuto il sistema taylorista-fordista: le conseguenze sul lavoro si esplicano in un suo potente sfruttamento, sia a livello quantitativo, assoluto (attraverso l'aumento del tempo dedicato al lavoro) e relativo (con una maggiore intensità dei ritmi di produzione), che da un punto di vista qualitativo, con la valorizzazione del lavoro materiale e immateriale (Antunes, 2016).

Si affida al prossimo paragrafo il dettaglio degli effetti sul lavoro dei cambiamenti qui descritti, ma anche un approfondimento sulle conseguenze che questi hanno avuto sull'individuo e sulla società.

1.1.3. Le conseguenze dei cambiamenti nell'accumulazione del valore: il lavoro, l'individuo e la società

Posto il nuovo assetto assunto dal capitalismo a partire dagli anni '70 e appena descritto, si affronti ora il tema delle conseguenze di questi nuovi meccanismi dell'accumulazione, partendo in particolare dagli effetti che la nuova organizzazione del lavoro secondo un metodo toyotista ha avuto su di esso.

Considerati i fini di questa trattazione, ci si concentrerà qui su due fenomeni: la messa a valore del soggetto nella sua interezza e la questione della precarietà.

Rispetto al primo punto, si è detto precedentemente di come la nuova organizzazione del lavoro sfrutti ora non solo più il lavoro materiale, ma anche quello immateriale, nel tentativo di valorizzare tutta la vita del soggetto. Questo nuovo assetto della produzione potrebbe potenzialmente sembrare meno alienante e in parte accogliere le rivendicazioni dei movimenti dei lavoratori che non potevano più accettare di essere ridotti solo alla loro forza lavoro materiale; il fine ultimo di questo cambiamento rimane però sempre e comunque la valorizzazione del capitale, che agisce per la sua propria espansione e non per i bisogni degli uomini: in questo contesto, il coinvolgimento del lavoro immateriale nella produzione porta prima di tutto a dei cambiamenti nelle condizioni di lavoro sia a livello quantitativo, perché la prestazione lavorativa si allunga in termini di tempo, che dal punto di vista qualitativo, facendosi le mansioni sempre più complesse, con un conseguente aumento del lavoro non pagato, derivante da una sempre maggiore sovrapposizione tra tempo di lavoro e tempo di vita e che permette quindi la traduzione della messa al lavoro dell'intera vita del soggetto per

l'aumento del capitale privato (Antunes, 2015, Fumagalli e Morini, 2009, Risi e Armano, 2014).

Secondariamente, tale processo ha delle conseguenze anche rispetto ai meccanismi di disciplinamento messi in campo dalle imprese: data l'importanza attribuita alle competenze immateriali in generale e a quelle relazionali in particolare, il controllo dei lavoratori può realizzarsi infatti non più solo attraverso strumenti dispotici (che comunque mantengono il loro ruolo), ma anche attraverso la manipolazione che porta il lavoratore ad accettare e rassegnarsi alle condizioni poste dal capitale (Fumagalli e Morini, 2009, Risi e Armano, 2014).

Si prenda ora in considerazione la questione della precarietà. Si ponga intanto questo: la classe lavoratrice comprende tutti coloro che vivono del proprio lavoro, a prescindere dall'attività che possono stare concretamente svolgendo. Questo vuol dire che, quando si parla di precarietà, che è appunto un fenomeno che colpisce l'intera classe lavoratrice, occorre fare riferimento a lavoratori produttivi, improduttivi, nel settore industriale, agricolo e dei servizi e anche i disoccupati espulsi dal mercato del lavoro (Antunes, 2016).

Tale fenomeno è strutturale al sistema capitalistico, dal momento che la realizzazione della stabilità lavorativa è limitata nel tempo - nel caso italiano, gli anni del *boom* economico -, nello spazio - il nord del mondo - e nei destinatari - gli uomini bianchi (Betti, 2019); la reazione del capitale alla sua crisi strutturale ha però permesso alla precarietà di tornare a generalizzarsi, avendo determinato, come discusso sopra, il passaggio verso l'organizzazione del lavoro di tipo toyotista, il quale per funzionare necessita di lavoro precario per ragioni diverse: in primo luogo, esso è maggiormente capace di adattarsi al lavoro morto di una produzione liofilizzata; si adatta meglio ai caratteri della polivalenza e della multifunzionalità; è più adeguato a una produzione che non è più di serie e di massa, ma dipende dalle richieste del mercato. (Antunes, 2015, Castel, 1997, Perocco, 2018).

Si è di fronte, quindi, a un tipo di produzione flessibile che ha bisogno di una forza lavoro altrettanto flessibile, sia nella prestazione (perché lo stesso lavoratore svolge più compiti su più macchine, despecializzandosi e diventando polivalente e quindi multifunzionale), che nell'occupazione, entrambe qualitativamente scarse perché, sotto la minaccia della disoccupazione, i lavoratori, il cui ritmo di lavoro e numero varia a seconda delle richieste del mercato, sono sempre più privati di diritti e quindi precari, sia che appartengano al nucleo stabilmente presente nelle imprese, che comunque assiste all'intensificazione del proprio lavoro, sia che vengano assunti attraverso contratti flessibili, differenziazione che, tra l'altro, porta all'eliminazione della figura dell'operaio-massa e quindi a rapporti di lavoro maggiormente individualizzati (Antunes, 2015).

Se quindi questa organizzazione del lavoro, la cui diffusione, si ricordi, dipende dalla necessità del capitale di ristrutturarsi per garantirsi una continua e crescente espansione attraverso una maggiore estrazione di valore dal lavoro per la propria valorizzazione, necessita di una forza lavoro precaria, l'indebolimento della legislazione giuslavoristica e l'individualizzazione dei rapporti di lavoro intervengono per permettere in primo luogo un deterioramento delle condizioni di lavoro, vale a dire una sua intensificazione, dovuta sia alla messa al centro del lavoro morto all'interno del processo produttivo che alla presenza di un gruppo centrale di lavoratori fisso inferiore a quanto servirebbe per rendere il loro ruolo nella produzione più sostenibile, e a una sua dequalificazione, che deriva dalla necessità del lavoro vivo di adattarsi alle macchine informatizzate secondo i principi della polivalenza e della multifunzionalità (Antunes, 2015, Antunes, 2016, Castel, 1997, Perocco, 2018). Secondariamente, intervengono invece per peggiorare le condizioni di occupazione: l'intensificazione prima descritta, infatti, richiede al capitale di impiegare una minore forza lavoro e determina quindi un aumento della disoccupazione, ovvero la costituzione di un esercito industriale di riserva che, in virtù della propria debolezza contrattuale, rimane a disposizione delle imprese per essere impiegata in qualunque momento e in qualunque modo, anche a causa della normalizzazione di condizioni di lavoro precarie applicate, come detto, ai lavoratori fissi, che a loro volta sono spinti ad accettare tali condizioni proprio per la minaccia della disoccupazione (Antunes, 2015, Antunes, 2016, Castel, 1997, Perocco, 2018).

Gli effetti sul lavoro derivanti dalla ristrutturazione del capitale hanno a loro volta delle conseguenze sugli individui e sulla società.

Per quanto riguarda le ricadute sui singoli, bisogna innanzitutto premettere che i fenomeni precedentemente discussi contribuiscono ad approfondire l'alienazione che essi vivono rispetto al processo produttivo, al prodotto e a se stessi (Antunes, 2016).

Più nello specifico, si assiste in particolare a un cambiamento nel modo in cui si intende l'identità, che smette di essere concepita come stabile per diventare, al contrario, perennemente in movimento: le infinite possibilità di continui cambiamenti portano a percepire il tempo presente come instabile e conseguentemente, essendo il presente il tempo in cui si vive la propria identità, a sentire come instabile anche quest'ultima (Fumagalli e Morini, 2009, Rosa, 2003).

Oltre a questa nuova definizione di identità, occorre anche considerare in che modo cambia la progettazione del futuro. Il presente, infatti, non è solo continuamente instabile, ma è anche l'unica dimensione che l'individuo può conoscere davvero: se tutto ciò che circonda e che costituisce la persona continua a cambiare, vuol dire che essa non è più in grado di rendere

significativo il passato come momento di costruzione di un'identità che, per quanto sempre soggetta in parte al cambiamento, manca di un nucleo fisso e intero, e non riesce neanche a progettare il futuro, perché facilmente sarà privo dei riferimenti strutturali e valoriali presenti. Questo comporta una detemporalizzazione della vita umana, che porta ciascuno a compiere delle decisioni sulla base di elementi contestuali, senza esercitare la propria capacità di progettazione: tutto ciò non dipende da un agente esterno, ma dalla struttura della società stessa, perché l'assenza di passato e futuro e la valorizzazione di un eterno presente in cui non ci sono valori, priorità e obiettivi stabili fa venire meno l'idea di un tempo che si estende in un movimento progressivo e porta a un eterno momento di inerzia, di movimento senza direzione, determinando quindi lo sviluppo di un'individualizzazione che l'instabilità rende senza identità (Rosa, 2003).

Infine, l'impossibilità della classe lavoratrice di concepirsi come collettività determina una grande responsabilizzazione dell'individuo rispetto alla propria condizione e quindi l'incapacità di riconoscere il modo in cui i rapporti e i fenomeni sociali hanno influito su di essa (Perocco, 2018).

Rispetto invece alle conseguenze dei nuovi meccanismi di accumulazione sulla società, si possono nominare diversi fenomeni.

Si assiste innanzitutto a uno spiccato aumento dell'individualismo, che porta alla disarticolazione dei rapporti sociali: se il lavoro, come detto, è fonte di integrazione sociale, allora la sua precarizzazione comporta un'impossibilità di partecipare alla società (Antunes, 2016), anche perché permette una maggiore concorrenza tra lavoratori e più eterogeneità tra le loro condizioni, rendendo più complesso il processo di identificazione con l'altro (Borghi, 2011). Bisogna inoltre considerare che il capitale tende oggi a trarre profitto anche da spazi e da relazioni che non venivano precedentemente valorizzati, spinto dalla necessità di crescere costantemente; questo porta a trasformare le relazioni in generale e l'organizzazione sociale in particolare in relazioni di mercato, a cui viene quindi permesso di farsi struttura di ogni cosa (Borghi, 2011).

Si vede poi un modo diverso di pensare e concepire il tempo, che va incontro a una sempre maggiore accelerazione dei cambiamenti sociali e del ritmo di vita. Per misurare la prima, bisogna prima di tutto definire cosa intendiamo per passato, presente e futuro: il primo può essere considerato come ciò che non è più valido, il terzo come ciò che non è ancora valido; il secondo, invece, rappresenta la coincidenza di esperienze e aspettative ed è necessario che abbia una certa stabilità, che permette agli individui di orientare la propria azione, assumendo come base di partenza proprio questa coincidenza tra le esperienze del passato e quelle del

futuro. A livello pratico, l'accelerazione dei cambiamenti sociali, e quindi al contrario l'assenza di stabilità che si trasforma in una costante messa in discussione delle proprie esperienze passate come criterio valido per orientare l'azione presente in vista del futuro, si vede nel momento in cui si prendono in considerazione la frequenza dei cambiamenti avvenuti, per esempio, nel modo di intendere (e di fare) lavoro e famiglia: se nei secoli passati i cambiamenti avvenivano a un livello intergenerazionale, nella tarda modernità di oggi l'esperienza comune è quella di cambiamenti intragenerazionali, dal momento che uno stesso individuo può cambiare più volte nel corso della vita sia famiglia che lavoro (Rosa, 2003).

L'accelerazione del ritmo di vita, invece, riguarda una sempre maggiore scarsità di tempo, che si può misurare a un livello soggettivo, osservando la percezione che gli individui hanno per sé della sua disponibilità, e a livello oggettivo, vedendo se il tempo dedicato alle diverse attività si è contratto e/o se le persone tendono a svolgere più attività nello stesso momento (Rosa, 2003).

Un'ultima questione importante è quella delle disuguaglianze: quelle presenti nel mondo del lavoro a causa della sua precarizzazione, infatti, contribuiscono a crearne all'interno della società rispetto alle condizioni di vita delle persone, che sempre più tendono a dividersi in maniera duale tra ricchi e poveri, i quali continuano a vedere un generale peggioramento della propria condizione fino ad arrivare al rischio di una vera e propria esclusione sociale (Castel, 1997): si potrebbe considerare la realtà della realizzazione di due tipologie di individui, quelli per eccesso e quelli per difetto, con i primi che affermano un modello di indipendenza sociale tale per cui ognuno (e in particolare loro stessi) hanno tutto ciò che serve per autodeterminarsi e i secondi che, invece, sono impediti in ciò dall'insicurezza della propria condizione determinata dalla precarietà (Borghi, 2011); si tratta però, molto più semplicemente, di una riproposizione della divisione in classi tra borghesia e proletariato, la cui reciproca distanza si è oggi approfondita (Perocco, 2018).

1.1.4. Alcuni concetti essenziali: significati, qualità, tempo, capitale

Dopo aver affrontato i temi della produzione del valore, dei suoi cambiamenti degli ultimi decenni e delle conseguenze di tali cambiamenti, si vuole ora concludere questo primo paragrafo come lo si è cominciato, ovvero con la definizione del lessico utile alla parte successiva della trattazione, con l'obiettivo, in questo caso, di completare con concetti più operativi il quadro teorico fin qui delineato, per introdurre la successiva discussione su specifici

fenomeni del sistema capitalistico descritto finora, ovvero l'approfondimento sul tema della precarietà e la questione del lavoro nei servizi.

La prima espressione da affrontare è quella di significato del lavoro.

Per introdurre questo concetto, si può innanzitutto fare riferimento ai due termini chiave di *work* e *job*: il primo descrive l'attività in sé del lavorare, il secondo le mansioni che la persona svolge quando lavora e, se il significato del primo dipende dal senso che la società intera dà all'attività lavorativa, il secondo ha invece a che fare con il senso che il singolo lavoratore attribuisce al proprio lavoro. Questo, a sua volta, può essere meglio specificato nelle due questioni della centralità del lavoro e dei suoi significati, dove la prima determina l'importanza generale data al lavoro dalle persone rispetto alla propria vita, mentre i secondi rappresentano ciò che ciascuno desidera ottenere attraverso il proprio lavoro: entrambi sono comunque sempre influenzati dai valori che la società attribuisce al lavoro, e a loro volta li influenzano. Rispetto al tema della centralità, bisogna considerare se e quanto il lavoro viene appunto considerato dalle persone centrale per la costruzione della propria identità e in che modo interagisce per questo con gli altri ambiti della vita dell'individuo. Riguardo invece ai significati, il lavoro può essere, oltre che uno strumento economico, anche un mezzo per affermare ed esprimere se stessi, per impegnarsi nella società e per costruire relazioni al di là di quelle familiari (Spanò, 2019).

Bisogna poi considerare che il lavoro ha anche una sua propria qualità, che è profondamente influenzata dalla centralità e dai significati che gli individui gli attribuiscono.

Sebbene la questione sia stata oggetto di dibattito all'interno degli ambienti accademici, quando si parla di qualità del lavoro ci si riferisce infatti principalmente alla prospettiva dei lavoratori, che hanno come obiettivo il soddisfacimento dei loro bisogni; questa può o meno concordare con il punto di vista dei datori di lavoro, il cui scopo è invece la valorizzazione del capitale (Green, 2012).

Ciò posto, occorre precisare che la qualità del lavoro è determinata da aspetti soggettivi, oggettivi oppure sociali: se i primi riguardano i bisogni dei lavoratori, i secondi vengono determinati dalle condizioni di lavoro, mentre i terzi raccontano del ruolo che il lavoro ha nel posizionare la persona che lo svolge nella società che abita (Gosetti, 2012).

Questi tre fattori influenzano la qualità del lavoro nelle sue due componenti: la qualità della vita lavorativa, che a sua volta comprende la qualità dell'attività lavorativa e quella dell'occupazione, e la qualità del rapporto tra lavoro e vita (Gosetti, 2012).

Gli elementi che compongono la prima sono: fattore economico, relativo alle necessità di sicurezza; fattore ergonomico, relativo al benessere psico-fisico; fattore della complessità,

relativo sia al contenuto del lavoro sia ai suoi aspetti relazionali; fattore dell'autonomia, relativo alla possibilità del lavoratore di organizzare il proprio lavoro; fattore del controllo, relativo alla possibilità di prendere decisioni sul proprio lavoro; fattore simbolico, relativa alla percezione di un senso nel proprio lavoro e della sua coerenza con la propria vita.

La qualità del rapporto tra vita e lavoro è invece influenzata dal fattore della conciliazione vita-lavoro, che rileva quanto il lavoro influenzi il resto della vita dell'individuo; dal fattore della protezione sociale, che diventa importante in un'epoca di precarietà lavorativa per sostenere le persone nei periodi di disoccupazione; dal fattore della partecipazione sociale, relativo alla necessità di contribuire, con il proprio lavoro e con la propria vita, al benessere e allo sviluppo della società (Gosetti, 2012).

Infine, sarà necessario considerare anche i fattori discriminanti relativi alla persona, all'organizzazione e al contesto (micro e macro) di appartenenza (Gosetti, 2012).

Considerare tutti questi elementi permette di capire in che modo questi interagiscono con i bisogni dei lavoratori e se e come li soddisfano, a partire dalla centralità e dai significati attribuiti al lavoro da ciascuno (Gosetti, 2012).

Un altro tema importante è quello del tempo: considerando che esso è ciò attraverso cui il valore si produce, è fondamentale capire in che modo agisce nella produzione e come il modo in cui viene trattato in essa influisce sul tempo di vita di lavoratori e lavoratrici. Si consideri infatti che il fatto che nel capitalismo contemporaneo lo spazio della produzione si allarghi fino alla sua internazionalizzazione ha delle conseguenze anche sul tempo: ogni società organizza il proprio tempo in maniera diversa, ma se il tempo della produzione capitalistica si globalizza, allora esso finisce con lo scontrarsi con queste diverse organizzazioni della temporalità, in particolare quando diventa flessibile e quindi imprevedibile e influenza ancora di più il rapporto tra lavoro e vita a favore del primo, che viene organizzato in un modo che non tiene conto dei bisogni della classe lavoratrice, ma ha come unico scopo quello di valorizzare il capitale. Questo ha per gli individui delle conseguenze sia sulla vita quotidiana, che non può essere organizzata e goduta a causa di modalità di lavoro che impongono una sua estensione e intensificazione, sia sui progetti di vita, a causa di un lavoro organizzato in modo tale da rispondere *just in time* alle esigenze della produzione e quindi condannato alla continua precarietà (Alberti, Sacchetto, Vianello, 2017).

Infine, si consideri che, quando si considerano singolarmente un individuo o una società, si possono definire le diverse forme di capitale che questi hanno a disposizione, ovvero fisico, umano e sociale: il primo raccoglie tutti i beni strumentali di un individuo, il secondo le sue capacità e il terzo le sue relazioni sociali (Scidà, 2003).

Concluse queste premesse generali, si approfondisca ora in modo specifico il tema della precarietà del lavoro.

1.2. La precarietà lavorativa

1.2.1. Il lavoro precario: definizioni ed espressioni

Dopo aver approfondito il contesto teorico in cui si muove questa trattazione, si considera ora come tema specifico di cui occuparsi quello della precarietà lavorativa, per cui si vuole, in questo paragrafo, definire le coordinate che ne permetteranno in seguito l'analisi.

È importante tenere in considerazione la tendenza alla precarizzazione, o meglio a una sua nuova generalizzazione, che è andata consolidandosi negli ultimi decenni, perché essa non ha conseguenze solamente sul singolo lavoratore, ma più in generale sulle relazioni di potere tra capitale e lavoro, la cui subordinazione al primo viene rafforzata proprio attraverso lo strumento della precarietà, che toglie potere alla classe lavoratrice (Cano, 2000).

Chi sostiene la necessità di indebolire la regolazione del lavoro afferma che questa dipenderebbe da un lato dalla convinzione di favorire in questo modo l'occupazione, dall'altro dal bisogno delle aziende di garantirsi l'esatta quantità di forza lavoro da impiegare senza sprechi in ogni momento per poter sopportare la competizione internazionale: se nel primo caso si può facilmente far notare come gli studi che prendono in considerazione la differenza tra nuovi occupati e nuovi disoccupati in un anno e i livelli di protezione dell'impiego stabiliti dalla legislazione di un Paese smentiscano la correlazione tra deregolazione e occupazione, la seconda questione è più complessa e riguarda l'autoinduzione di questa necessità da parte delle imprese, sulla base dell'attribuzione dello *status* di merce alla forza lavoro (Gallino, 2001).

Come si è discusso nel paragrafo precedente, infatti, la precarizzazione del lavoro viene utilizzata come risposta alla crisi strutturale del capitale e, in particolare, come adattamento al passaggio a un'organizzazione del lavoro di tipo toyotista.

Più nello specifico, ha avuto effettivamente un ruolo chiave nell'imposizione di questa strategia il processo di globalizzazione, inteso nelle sue molteplici dimensioni: infatti, il primo elemento che compone tale fenomeno è il transnazionalismo di mercati e istituzioni, che facilitano il passaggio di capitali, merci e persone da uno Stato all'altro; secondariamente, e conseguentemente, si verifica un aumento della competizione, con il relativo tentativo di risparmio sui costi di produzione tramite la riduzione del costo del lavoro e quindi delle tutele precedentemente garantite alla classe lavoratrice; in terzo luogo, si assiste al passaggio da

imprese organizzate in maniera verticale ad aziende orizzontalmente coordinate, con la creazione di reti tenute insieme dalle tecnologie dell'informazione; infine, diventando i mercati globali sempre più diffusi e pervasivi, è aumentata anche la loro imprevedibilità e però anche la loro influenza sulle attività economiche (Blossfeld, Buchholz, Hofäcker, 2011).

Questa globalizzazione, però, ha un carattere neoliberista e da tale ideologia è stata sostenuta (Perocco e Cillo, 2016): è il capitale, quindi, che ha dato impulso a tale fenomeno per continuare a garantire la propria espansione, permettendo però che si assistesse contemporaneamente a un generale aumento della competizione tra imprese che, per sopravvivere di fronte a tale competitività, hanno elaborato, come si diceva, una metodologia di gestione delle risorse basata sull'accumulazione flessibile, che comprende strategie come il *just in time* - per cui tutto ciò che viene impiegato nella produzione, deve arrivare ed essere utilizzato esattamente nel momento in cui serve -, il *downsizing* e la fine della produzione di massa a favore di quella unicamente attivata dalla domanda. Tali principi sono stati applicati a tutte le risorse aziendali, con lo scopo ultimo di abbassarne il costo al fine di aumentare il profitto, compresa la forza lavoro, il cui *status* di merce si è andato appunto riaffermando e su cui sono stati quindi scaricati i rischi della competitività così sviluppata (Gallino, 2007, Rizza, 2000).

In definitiva, per adeguare la propria forza lavoro alle nuove condizioni di incertezza portate dalla globalizzazione, complice anche la crescita di lavoro nel settore dei servizi che ha determinato non l'atteso aumento della qualità del lavoro bensì una sua terziarizzazione, le imprese hanno trovato una soluzione in un sistema di organizzazione di tipo toyotista, che prevede un abbassamento del costo del lavoro e la possibilità di poterlo adeguare alle necessità della produzione, che a sua volta dipende da una domanda instabile in arrivo dal mercato globalizzato. Ciò ha portato a una deregolazione del lavoro, ovvero a un suo uso flessibile, con una sua conseguente precarizzazione, che è stata sostenuta in particolar modo dalle scelte compiute nell'ambito delle politiche pubbliche (Blossfeld, Buchholz, Hofäcker, 2011, Pedaci, 2008, Rizza, 2006).

Quando si discute di precarietà, si è soliti fare riferimento alle forme di lavoro atipico, cioè diverso da tutto quello che è contratto di lavoro subordinato a tempo pieno e indeterminato, che ha invece rappresentato il rapporto di lavoro standard fino agli anni '70, quando ha cominciato ad avviarsi un processo di degradazione delle tutele precedentemente previste per il lavoro, attraverso da una parte la diffusione dei contratti flessibili, dall'altra l'erosione dei diritti del lavoro previsti anche per i lavoratori standard (Cano, 2000). Tale definizione può però risultare fuorviante, da un lato perché non riesce a rimandare alla molteplicità dei contratti

esistenti e alle conseguenti condizioni di lavoro che da esse si possono generare, dall'altro perché non restituisce la storicità del contratto che vorrebbe invece definire come tipico, dal momento che il lavoro subordinato a tempo pieno e indeterminato ha rappresentato non la regola, ma un'eccezione della storia del capitalismo, che si è costituita nel contesto specifico del secondo dopoguerra: le forme di lavoro che si è soliti chiamare atipiche, se hanno la peculiarità di coesistere anche con modalità lavorative caratteristiche del periodo del boom economico, rappresentano anzi una sorta di ritorno alle condizioni di lavoro esistenti tra XIX e XX secolo (Regalia, 2005).

Si ritiene qui che sia più opportuno parlare di precarietà lavorativa come rimercificazione del lavoro: esso viene infatti, attraverso i meccanismi di flessibilizzazione imposti dal nuovo sistema di accumulazione, nuovamente riqualificato da elemento fondante e significativo dell'identità della persona a merce da essa totalmente scorporata e quindi gestibile al pari di tutte le altre senza il problema di dover prendere in esame le conseguenze che questo può avere sul soggetto, dal momento che la priorità torna a essere - dopo un periodo di demercificazione del lavoro che ha termine appunto negli anni '70 - l'uso più vantaggioso che della forza lavoro possono fare le aziende (Gallino, 2007).

Questo modo di intendere il lavoro fa sì che si torni a richiedere ai lavoratori e alle lavoratrici di adattare la propria vita alle necessità produttive delle imprese per cui lavorano (Gallino, 2007), generando un'assenza di stabilità, che vincola il lavoratore alle esigenze del quotidiano, eliminando la possibilità di progettazione del futuro (Migliavacca, 2005) e generando vulnerabilità sociale (Cano, 2000), attraverso un attacco al diritto del lavoro, la cui funzione di garanzia del diritto alla cittadinanza dei salariati, realizzata con la protezione del reddito, delle condizioni di lavoro e di quelle di vita, viene messa da parte in virtù della prospettiva dell'impresa che lo percepisce invece come un vincolo eccessivo all'uso della forza lavoro (Gallino, 2001).

Concretamente, la precarietà lavorativa si realizza sia attraverso l'instabilità professionale che con la cattiva qualità del lavoro che si svolge, in tutti i settori d'impiego (Greca, 2012, Guimarães, Paugam, 2016, Migliavacca, 2005, Ross, 2009).

La prima può essere definita come precarietà dell'occupazione: si riferisce ai vari modi in cui si realizza il rapporto di lavoro a livello contrattuale e alle differenze (anche di tipo gerarchico) presenti tra essi e si attua attraverso una de-giuridicizzazione del mercato del lavoro (Chicchi e Marino, 2005), che determina appunto la moltiplicazione dei contratti e l'aumento del rischio di licenziamento anche tra chi ha un contratto a tempo indeterminato (Gallino, 2007, Guimarães, Paugam, 2016),

Per il lavoratore, questo si traduce in un'ulteriore individualizzazione dei rapporti di lavoro (Barbieri e Rizza, 2003) che porta a un aumento delle possibilità di opportunismo del datore di lavoro che, attraverso la promessa della sicurezza del posto, che praticamente solo da lui dipende, può riuscire a scardinare i meccanismi di protezione del lavoro previsti dalla legge e dai contratti collettivi nazionali del lavoro (Berg, 2016, Bertolini, 2003, Cano, 2000)

Per l'impresa, invece, la precarietà occupazionale rappresenta un'opportunità di flessibilità numerica, ovvero la possibilità di adeguare il numero delle persone impiegate alle necessità della produzione istantaneamente e senza costi, facilitando assunzioni e licenziamenti (Cano, 2000, Gallino, 2001).

Ci si può invece riferire al fenomeno dei lavori di pessima qualità (Guimarães, Paugam, 2016) come precarietà della prestazione: è associabile alla de-proceduralizzazione dell'attività lavorativa (Chicchi e Marino, 2005) e si esprime attraverso un peggioramento delle condizioni di lavoro determinate da vari fattori, tra cui maggiori vincoli per i lavoratori rispetto ai ritmi e alla qualità del loro lavoro, continua fatica fisica, aumento della competizione, insorgenza di sintomi ansiogeni e depressivi, percezione di un salario insufficiente, mancanza di controllo (Cano, 2000, Gallino, 2001, Guimarães, Paugam, 2016).

Si tratta quindi di un processo che dà modo all'azienda di mettere in pratica una flessibilità di tipo funzionale, modificando, in modo anche improvviso, le condizioni di lavoro in termini di orari, ritmo, luogo, mansione, eccetera (Cano, 2000, Gallino, 2007).

Bisogna infine specificare che queste due espressioni della precarietà possono fra loro combinarsi (Gallino, 2007), o che comunque si influenzano a vicenda: se il lavoro precario da un punto di vista dell'occupazione garantisce una maggiore flessibilità rispetto a quello stabile, permettendo un adeguamento reale e (quasi) istantaneo alla domanda del mercato e quindi alle necessità della produzione a un costo minore, allo stesso tempo questo riesce anche a esercitare pressioni sulla forza lavoro pienamente inserita in azienda per l'accettazione di condizioni di lavoro peggiori, garantendosi in questo modo un generale abbassamento degli standard lavorativi minimi e, conseguentemente, un più basso costo del lavoro (Dorigatti e Mori, 2016).

Il diverso modo in cui le espressioni della precarietà possono esistere e combinarsi tra loro fa sì che, quando si analizza il mercato del lavoro nell'epoca della precarizzazione, sia necessario considerare le sei zone in cui questo viene diviso, ciascuna delle quali comporta condizioni di lavoro distinte: la prima zona è quella del lavoro stabile e protetto; la seconda prevede il lavoro precario necessario alle aziende per rispondere alle necessità del mercato, ma che comunque presenta condizioni lavoro buone; la terza è quella del lavoro precario sia in termini

occupazionali che di svolgimento dell'attività lavorativa; la quarta prevede il lavoro forzato; la quinta la servitù volontaria; la sesta la schiavitù e il lavoro minorile (Greca, 2012).

Definite meglio le cause e le espressioni della precarietà del lavoro, si affronti ora la questione delle sue conseguenze, considerando però prima di tutto il modo in cui essa può agire diversamente a seconda delle caratteristiche dei lavoratori e delle lavoratrici che la vivono.

1.2.2. La differenziazione dei lavoratori precari: fattori oggettivi e soggettivi

La precarietà lavorativa ha delle conseguenze importanti per i lavoratori e le lavoratrici che la subiscono, perché impone loro di assumere su di sé il rischio dell'espulsione dal mercato del lavoro (Barbieri e Rizza, 2003) e quello di non ottenere un'occupazione di buona qualità, facendo aumentare il loro livello di mercificazione, ovvero la loro maggiore o minore dipendenza dal mercato (Rizza, 2006); tuttavia, la natura e il peso di questi effetti cambia in base a criteri oggettivi e ad altri di tipo soggettivo (Gallino, 2007), i quali a loro volta dipendono dalle risorse ascritte e acquisite che gli individui possono avere (Bruni e Murgia, 2007): ognuna di queste caratteristiche, poi, agisce sulle altre, modulando quindi diversi gradi di rischio (Saraceno, 2005).

Si considerino innanzitutto i criteri oggettivi: come primo punto da considerare c'è quello del contesto economico, storico e sociale in cui si muovono i lavoratori, che comprende il ruolo assunto dallo Stato e dalle politiche pubbliche che intervengono sul mercato del lavoro per assicurare un livello di protezione più o meno alto attraverso il sistema di *welfare* (Migliavacca, 2005, Rizza, 2006), le caratteristiche economico-sociali del territorio (Lassandari, 1999, Saraceno, 2005) e anche i valori culturali che possono dare maggiore importanza alla sicurezza oppure all'autonomia lavorativa (Zanetti, 2005).

Hanno poi importanza le caratteristiche dell'azienda, ovvero la sua natura pubblica o privata, il numero di dipendenti e il settore produttivo (Lassandari, 1999) e anche la tipologia contrattuale, che determina in particolare la durata dell'esperienza di lavoro e la retribuzione che viene percepita (Migliavacca, 2005, Regalia, 2005).

I criteri oggettivi determinano il contesto in cui il lavoratore si inserisce e che gli può essere più o meno favorevole, in particolare rispetto alla possibilità di mettere a frutto le sue risorse (Chicchi e Marino, 2005).

Come si diceva, infatti, anche i criteri soggettivi hanno un ruolo nel determinare il peso delle conseguenze della precarietà lavorativa.

È quindi prima di tutto necessario considerare le risorse ascritte del lavoratore: sono dunque fondamentali la classe sociale (Saraceno, 2005), la razza (Greca, 2012) e il genere (Greca, 2012, Lassandari, 1999, Pedaci, 2008, Saraceno, 2005), ma anche l'età (Greca, 2012, Lassandari, 1999), generalmente intesa come la collocazione del soggetto rispetto agli eventi della vita socialmente significativi (Zanetti, 2005) - un esempio classico è quello dei giovani che stanno nella zona liminale tra istruzione e lavoro (Blossfeld, Buchholz, Hofäcker, 2011) e sui cui percorsi di vita la precarietà influisce (Zucchetti, 2005) -, la generazione (Zanetti, 2005) e l'anzianità lavorativa (Lassandari, 1999), che in particolare determina la possibilità di crearsi una propria identità professionale (Migliavacca, 2005).

Importanti sono poi i legami forti, ovvero gli amici e, soprattutto, la famiglia (Lassandari, 1999, Migliavacca, 2005), che costituisce una fondamentale protezione dai rischi in un sistema di *welfare* familistico come è quello italiano, nel quale lo Stato interviene per i cittadini solamente quando essa (attraverso il lavoro del capofamiglia) non riesce a far fronte alle difficoltà che si possono presentare (Rizza, 2006). La famiglia, quindi, gioca indubbiamente un ruolo di protezione nei confronti della precarietà lavorativa, perché da un lato garantisce la possibilità di qualificarsi sia attraverso esperienze formative che professionali, per affrontare le quali è necessario avere disponibilità economiche di base che garantiscano sicurezza (Rizza, 2006), dall'altro interviene, soprattutto per i giovani che si affacciano al mondo del lavoro, con un sostegno affettivo e di facilitazione rispetto all'inserimento nel mercato, soprattutto a livello psicologico (Bruni e Murgia, 2007, Chicchi e Marino, 2005).

Il ruolo della famiglia, però, può anche risultare ambiguo: a essa, infatti, sono legati da una parte la questione delle responsabilità familiari che, soprattutto nel caso delle donne, costituiscono un vincolo al lavoro (Saraceno, 2005) e dall'altra il tema della riproposizione delle disuguaglianze inter-generazionali, dal momento che tale ruolo protettivo può essere effettivamente ricoperto solo se la famiglia d'origine non manca di risorse (Pisu, 2018).

Infine, sono fondamentali le condizioni personali del lavoratore (Lassandari, 1999), a partire dal significato che dà al lavoro e dalla centralità che esso assume nella sua vita (Zanetti, 2005), fino ad arrivare al grado di libertà con cui ha scelto le forme di flessibilità del lavoro (Regalia, 2005, Saraceno, 2005, Zanetti, 2005) e alle motivazioni che lo hanno portato a tale decisione e che, bisogna considerare, molto spesso dipendono dalle caratteristiche socialmente significative del lavoratore in questione: per esempio, le donne possono scegliere il lavoro flessibile perché più facilmente conciliabile con il lavoro di cura, oppure i giovani possono usarlo come mezzo di esplorazione del mercato del lavoro (Rizza, 2006).

Si considerino, infine, le risorse acquisite che i lavoratori possono utilizzare per far fronte alle conseguenze della precarietà, ovvero la loro capacità di adattamento, il loro capitale umano e il loro capitale sociale, che costituiscono, insieme, la loro *employability*, un concetto analitico utile per stabilire quali sono gli strumenti che il lavoratore può usare, in un mercato del lavoro precario, per garantirsi continuità occupazionale e buone condizioni di lavoro e che quindi aiuta a distinguere tra loro le diverse situazioni dei lavoratori e i vari modi in cui la precarietà può influenzare il loro benessere (Colella, 2016).

Ci si concentri in particolare sul capitale umano e su quello sociale: il primo (Saraceno, 2005) si compone di cura della salute, formazione scolastica e professionale (Pisu, 2018, Chicchi e Marino, 2005) e dunque competenze, conoscenze e qualificazione professionali (Barbieri e Rizza, 2003, Greca, 2012, Zanetti, 2005); il secondo (Migliavacca, 2005), invece, è rappresentato dalla rete di relazioni - in particolare relazioni di tipo debole, cioè quelle che si costituiscono con le persone con cui si ha condiviso un percorso di formazione o di lavoro (Bruni e Murgia, 2007) - che permettono al lavoratore di muoversi in spazi diversi da quelli determinati dai legami forti e quindi favoriscono la sua mobilità lavorativa. Perché i legami deboli funzionino, è essenziale la fiducia, che consente a chi fa parte della rete di entrare in contatto con informazioni buone e utili in maniera reciproca, favorendo l'incrocio tra domanda e offerta tramite il sistema di *job matching*, ovvero la circolazione di informazioni attraverso contatti personali, che è possibile ottenere grazie alla propria reputazione che diventa cruciale per trovare e mantenere lavori attraverso i propri contatti sempre più allargati (Barbieri e Rizza, 2003, Rizza, 2006)

Considerati quindi i diversi fattori, oggettivi e soggettivi, ascritti e acquisiti, che influenzano il peso degli effetti che la precarietà lavorativa può avere, si approfondisca ora la natura di tali conseguenze.

1.2.3. Le conseguenze della precarietà

In questa ultima sezione, si vogliono approfondire le conseguenze della precarietà lavorativa, in particolare gli effetti che questo fenomeno ha sul lavoro, sulla società e sull'individuo.

Si considerino innanzitutto le conseguenze sul lavoro.

La precarizzazione determina intanto un nuovo tipo di intervento statale nei rapporti di lavoro, che va a vantaggio del capitale sia in termini di flessibilità numerica che funzionale, e nella protezione sociale: questa, oltre ad assumere un orientamento di *workfare*, in base al quale le tutele vengono legate al lavoro, imponendo quindi ai lavoratori di accettare occupazioni

precarie pur di avere accesso alle protezioni sociali (Cano, 2000), viene a essere messa in discussione a causa delle difficoltà di qualificazione giuridica delle diverse forme di prestazione lavorativa e quindi anche alla disciplina che a esse si può imporre, rendendo più complesso l'accesso stesso al *welfare* (Lassandari, 1999).

Inoltre, anche a causa dell'indebolimento della contrattazione collettiva e dell'aumento della disoccupazione, che determina l'ampliamento di un esercito industriale di riserva disposto ad accettare un lavoro a qualunque condizione, si assiste a una maggiore segmentazione e differenziazione all'interno del mercato del lavoro, che contribuisce a rendere i rapporti di lavoro sempre più individualizzati - che diventano quasi autonomi anche quando sono formalmente di tipo subordinato, anche per il loro più alto contenuto intellettuale che permette alla persona di gestire la sua occupazione in modo più libero (Zucchetti, 2016) -, con la conseguenza di togliere potere alla classe lavoratrice e quindi di indebolire ulteriormente i meccanismi di protezione per tutti e tutte (Berg, 2016, Cano, 2000, Pisu, 2008, Rizza, 2006).

Allo stesso tempo, la precarizzazione del lavoro ha delle conseguenze anche sulla prestazione lavorativa, che vede l'assenza di un'unità di spazio e di tempo, l'aumento della propria intensità, salari più bassi e, come detto, più scarse tutele (Dorigatti e Mori, 2016, Rizza, 2000, Zucchetti, 2005): la segmentazione del lavoro, infatti, determina la crescita della competizione all'interno della classe lavoratrice perché, se le condizioni dei lavoratori precari dipendono quasi totalmente dal datore di lavoro che, potendo adeguare la quantità della forza lavoro alle effettive necessità della produzione, è in grado di decidere in primo luogo l'esistenza del posto e poi anche le ore lavorative dovute, quindi di influire sulla certezza del salario e di usare questo strumento per imporre le sue condizioni di lavoro sotto la minaccia della riduzione delle ore oppure del licenziamento, i lavoratori stabili subiscono la pressione dell'ampio uso del lavoro precario e sono quindi disposti ad accettare un peggioramento delle loro condizioni, spinti da una parte dalla paura di perdere la sicurezza del posto e dall'altra dalla gratitudine nei confronti dell'impresa (Cano, 2000, Dorigatti e Mori, 2016).

Infine, la deregolazione del lavoro non solo non contribuisce ad aumentare l'occupazione (Minguzzi, 1999) ma, diversamente da quanto dichiarato dai suoi sostenitori, contribuisce anche ad aumentare l'irregolarità del lavoro, sia perché la normativa sul lavoro flessibile è di difficile applicazione e rende quindi più complessi i controlli, sia perché normalizza forme di prestazione dell'attività precedentemente ritenute non dignitose, determinando quindi una sorta di giustificazione e legalizzazione implicita del lavoro irregolare (Chicchi e Marino, 2005).

Secondariamente, si affronti ora la questione degli effetti della precarizzazione del lavoro sulla società, partendo dal presupposto che tale fenomeno ha messo in crisi una società fondata sul

lavoro salariato facendola diventare una società del rischio (Migliavacca, 2005): l'aver infatti scaricato sui lavoratori i rischi di impresa ha generato delle problematiche di coesione sociale, perché, se il lavoro rappresenta, come detto, il momento di creazione della società, l'instabilità del lavoro e la sua assenza derivanti dalla degradazione della sua organizzazione, possono condurre a un aumento della povertà e, conseguentemente, delle disuguaglianze, fino ad arrivare a fenomeni di vera e propria esclusione sociale (Berg, 2016, Dorigatti e Mori, 2016, Migliavacca, 2005, Pisu, 2008, Regalia, 2005).

Le disuguaglianze possono riguardare dimensioni della vita diverse, come il reddito, la possibilità dei lavoratori di migliorare le loro competenze e il loro profilo professionale o anche di costruirsi una sicurezza economica futura (Chicchi e Marino, 2005, Pedaci, 2008); quando queste poi si sommano tra loro, il risultato è quello di un'amplificazione della condizione di disuguaglianza che arriva fino allo stato della vulnerabilità sociale: essendo questo un rischio più frequente per i lavoratori precari ed essendo il lavoro precario particolarmente diffuso tra categorie di persone che già vivono un certo livello di subalternità, si arriva a un aumento del pericolo della loro segregazione e quindi della loro esclusione sociale (Berg, 2016, Migliavacca, 2005).

Infine, la maggiore variabilità e competizione in ambito lavorativo, di cui si è precedentemente discusso, e anche lo stesso aumento delle disuguaglianze determinano una più alta difficoltà di creazione e mantenimento dei rapporti umani, perché viene meno la possibilità di dare continuità alle relazioni, con conseguenti rischi per la tenuta della società tutta, essendo messa in discussione proprio la possibilità di costruire rapporti stabili e caratterizzati da impegno e fiducia reciproci, con quindi un aggravamento del processo di individualizzazione sociale, al punto che anche la soluzione alla precarietà diventa individuale e completa responsabilità dell'individuo, che dovrebbe arrivare, attraverso l'*employability*, alla stabilità nel lavoro: manca, dunque, lo spazio per una collettivizzazione e politicizzazione del problema della precarizzazione, a dimostrazione del fatto che l'individualismo diffuso nei rapporti di lavoro assume un carattere di regola tale per cui anche le soluzioni ai problemi che causa rimangono orientate all'individuo e non alla società (Colella, 2016, Pedaci, 2008, Zucchetti, 2005).

Si arrivi infine a valutare le conseguenze della precarietà sui singoli lavoratori.

In primo luogo, si assiste all'impossibilità di progettare la propria vita, a breve o lungo termine (Gallino, 2001): i lavori flessibili, infatti, creano insicurezza perché possono cambiare o addirittura essere persi in qualunque momento, a seconda delle decisioni prese dall'impresa, e la loro sequela determina l'indebolimento delle condizioni di sicurezza essenziali del lavoro stesso (occupazionale, professionale, di salute, di reddito, di rappresentanza e previdenziale),

generando appunto nella persona il senso di una mancanza di controllo della sua vita (che dipende sempre più da fattori altri dall'individuo), che a sua volta le impedisce la progettazione del futuro (Gallino, 2007). Questo è vero in particolare per i lavoratori più giovani: la precarizzazione del lavoro porta ad avere condizioni materiali instabili che determinano il rinvio della scelta di entrare nel mondo del lavoro (cosa che a sua volta genera un allungamento dei tempi di permanenza nel sistema scolastico), di lasciare la casa dei genitori, con un ritardo nella decisione di costituire un nucleo familiare autonomo, e di mettere al mondo dei figli, tutte decisioni che, per poter davvero diventare dei progetti, hanno bisogno di stabilità (Blossfeld, Buchholz, Hofäcker, 2011, Pisu, 2008).

Le difficoltà in questo senso aumentano poi quando si verifica una stabilizzazione della precarietà, che porta a trovare occupazioni che hanno sempre e solo caratteristiche di flessibilità: questo impone ai lavoratori l'alternanza di periodi di occupazione precaria e di disoccupazione e non permette loro di disporre di un reddito sufficiente (Rizza, 2000, Rizza, 2006), minando ulteriormente le loro possibilità di controllo sulla propria vita.

Secondariamente, si verifica un impedimento nella costruzione di relazioni lavorative stabili, condizione che influisce sulla percezione, da parte del lavoratore, della propria identità e sulla sua integrazione sociale (Gallino, 2001). Come si diceva, infatti, il lavoro dovrebbe essere lo strumento fondativo dell'emancipazione dell'individuo, della formazione della società e, conseguentemente, della posizione che il singolo occupa al suo interno: nel momento in cui però, attraverso la flessibilità, le carriere lavorative diventano frammentarie, si impedisce a ognuno di formarsi una propria identità lavorativa stabile e quindi in generale, essendo questa fondamentale per la loro costruzione, un'identità personale e sociale solida, dal momento che viene preclusa al sé la possibilità di narrarsi e quindi di darsi un ordine interiore su cui stare stabilmente e da cui interpretare il mondo (Pisu, 2008, Rizza, 2000, Zanetti, 2005).

La frammentazione dei percorsi lavorativi (cioè la necessità di vestire sempre panni diversi), oltre a indebolire l'identità lavorativa di ciascuno e quindi, come detto, la sua identità in generale e sociale per ragioni che dipendono dalla natura stessa del lavoro, determina poi anche più concretamente la diversificazione dei percorsi di vita (che porta all'impossibilità di riconoscere la propria storia in quella degli altri), la quale a sua volta mina per ciascuno l'identificazione con l'altro, intesa sia come capacità di riconoscersi nell'altro che di essere riconosciuti dall'altro, a cui segue lo sbilanciamento del rapporto Io-Noi sulla prima componente, determinato appunto dal disfacimento della seconda, cosa che finisce con ulteriormente indebolire l'identità e renderla instabile, perché è principalmente attraverso la

reciprocità e le esperienze di identificazione e distinzione nella relazione Io-Noi che si formano i tratti permanenti di essa (Zanetti, 2005).

Questo determina inoltre un'esacerbazione dell'individualismo, che isola il soggetto dalla sua collettività, consegnandogli ogni primato, impedendo i processi di integrazione sociale, ovvero la possibilità di instaurare relazioni pacifiche tra individui e gruppi, su cui già la precarietà agisce attraverso la negazione della stabilità del tempo, sia in termini di durata che in termini di qualità, che è invece necessaria per lo sviluppo dei rapporti attraverso lo spazio riservato alla ritualità, il benessere e la costituzione di società intermedie che consentono poi l'integrazione nella società tutta (Gallino, 2007).

Si ricordano infine, come effetti della precarietà sull'individuo, anche la difficoltà di accumulare competenze e costruirsi una professionalità (Gallino, 2001), l'aumento dei fenomeni di ansia e l'instaurazione di un rapporto meno netto tra il tempo del lavoro e quello del non lavoro, inteso sia come tempo libero che come disoccupazione: rispetto a questo ultimo punto è infatti bene far notare come i confini fra lavoro e non lavoro diventino sempre più laschi, sia perché il lavoro tende a insinuarsi sempre di più nei momenti di tempo libero, sia perché si verifica l'insorgere di un *continuum*, costituito da una pluralità di condizioni, tra occupazione e disoccupazione (Zucchetti, 2005).

Dopo aver considerato da una parte la teoria del lavoro nel sistema capitalistico e dall'altro il tema della precarietà, si prosegue ora applicando i concetti definiti in questi due paragrafi al contesto specifico del lavoro nei servizi di vendita al dettaglio.

1.3. Il lavoro nei servizi di vendita al dettaglio

1.3.1. Le caratteristiche del lavoro nei servizi di vendita al dettaglio e il lavoro emozionale

Forti delle definizioni e degli approfondimenti dei concetti fin qui presentati, si entri ora nel dettaglio del lavoro nei servizi di vendita.

Negli ultimi decenni si è assistito, nei Paesi occidentali, a un processo di deindustrializzazione, conseguente allo sviluppo di tecnologie dell'automazione all'interno della produzione e alle scelte di delocalizzazione delle imprese, che avevano lo scopo di abbassare il costo del lavoro trasferendo la produzione in Paesi con un più basso livello di protezione e quindi un minor costo della manodopera (Dordoni, 2017).

Contemporaneamente, si è vista la diffusione di un atteggiamento di consumo caratterizzato dalla richiesta crescente di prodotti di massa e dalla pretesa di immediatezza nella

soddisfazione di tale richiesta, contesto che ha fatto aumentare il numero di negozi e centri commerciali e di lavoratori e lavoratrici non qualificati attivi nel settore dei servizi di vendita, permettendo anche, con il sostegno dell'ideologia neoliberista, la deregolazione dei loro orari. A partire dal contesto riportato, è importante mettere in luce due elementi chiave di questo settore: in primo luogo, l'importanza al suo interno del lavoro emozionale, inteso come la creazione di una relazione empatica con il cliente in cambio del salario, profondamente legata al contesto locale e quindi al riparo dal fenomeno della delocalizzazione; secondariamente, la costante richiesta di flessibilità, sia occupazionale che prestazionale, determinata dalla deregolazione degli orari dei negozi, a sua volta legata, come visto, alle abitudini di consumo diffuse (Dordoni, 2017).

Innanzitutto, si cerchi di stabilire cosa distingue il settore dei servizi in generale da quello della produzione: come ogni altro ambito di occupazione che si struttura all'interno di un sistema capitalistico, anche il settore dei servizi è caratterizzato da tre elementi fondamentali, ovvero l'indeterminatezza della prestazione lavorativa, che giustifica la necessità di controllo da parte dell'impresa; l'antagonismo strutturale, che dipende dal trasferimento del valore creato durante un'attività lavorativa da chi lo crea (i lavoratori) ad altri (il capitale); la dipendenza del lavoro e della sua relazione con il capitale dal contesto economico esterno.

Ciò posto, l'elemento distintivo del lavoro nei servizi riguarda il tipo di valore con cui i lavoratori in esso impiegati hanno a che fare: se infatti chi è occupato nella produzione vede perlopiù il valore d'uso di una merce, nel lavoro dei servizi il valore d'uso e il valore di scambio si esprimono nello stesso momento attraverso l'erogazione di una prestazione a qualcuno con cui il lavoratore ha a che fare direttamente; le diverse occupazioni previste nel settore dei servizi si distingueranno quindi sulla base di quanto il capitale può razionalizzare il valore di scambio (attraverso il controllo del lavoro) e di quanto il lavoratore è in grado di dare significato al valore d'uso su quello di scambio: si ripropone quindi l'antagonismo strutturale tra capitale e lavoro caratteristico del sistema capitalistico, all'interno del quale il consumatore può di volta in volta trovarsi più vicino all'una o all'altra parte (Belanger e Edwards, 2013).

Il lavoro nei servizi, infatti, si distingue da quello nella produzione anche per il ruolo assunto dal cliente, che si inserisce all'interno della relazione di impiego diadica tra lavoratore e datore di lavoro - che pure rimane centrale -, facendole assumere una forma triangolare: se il datore di lavoro organizza, standardizzandola, l'attività che il lavoratore deve svolgere, il cliente interagisce con lui attraverso le sue richieste di personalizzazione del servizio e con l'azienda tramite i suoi *feedback*; in questo contesto, risulta evidente come il lavoratore dei servizi - a

differenza di quello dell'industria - abbia il compito di mediare tra le regole imposte dal datore di lavoro e le richieste della clientela (Fullin, 2023).

Per quanto riguarda invece nello specifico il commercio al dettaglio - che può generalmente essere scomposto nelle mansioni principali di riempimento scaffali, assistenza clienti e completamento delle procedure di pagamento (Coletto e Fullin, 2018) -, si possono individuare alcune sue caratteristiche peculiari: ha come oggetto un servizio; si esprime attraverso una rete di unità locali collegate tra loro e l'efficienza di questi rapporti rappresenta per il settore un aspetto cruciale; ha una maggiore variazione di costi che si traduce nella necessità di una forza lavoro più flessibile; ha come obiettivo l'aumento delle vendite, elemento che giustifica anche la sua internazionalizzazione; si esprime sempre all'interno di un mercato locale a cui bisogna adattarsi; si serve di un numero importante di fornitori e affronta un numero importante di clienti ed è all'interno di questi rapporti che riceve valore (Dawson, 2007).

I servizi di vendita al dettaglio, infatti, sono spesso l'ultimo anello delle grandi catene globali del valore, che nascono dai processi di internazionalizzazione contemporanei, i quali, a loro volta, si articolano in tre principali tendenze: l'espansione di rapporti di stampo capitalistico, la centralizzazione del controllo delle attività economiche, la combinazione di bassi salari e maggiore efficienza (Rocha Lemos, 2018).

All'interno di queste catene globali, l'obiettivo è quello di integrare meglio produzione, distribuzione e vendita con lo scopo di aumentare il profitto riducendo i costi del lavoro: in questo processo, è fondamentale il momento della vendita, che permette la raccolta e la trasmissione delle informazioni necessarie per adattare alle esigenze della valorizzazione la produzione e la distribuzione delle merci (Rocha Lemos, 2018).

Per raggiungere i suoi scopi e proprio attraverso i meccanismi dell'internazionalizzazione - che comportano, tra l'altro, una maggiore concentrazione di profitto all'interno di poche aziende - questo settore provoca dei cambiamenti sia nei Paesi di partenza che in quelli d'arrivo che nelle imprese stesse: nei primi viene infatti trasferito il modello di *business* e le tecniche di vendita dell'azienda, che modifica così il mercato locale e le aspettative dei consumatori nello stesso momento in cui però cerca di adattarsi a esse (Dawson, 2007).

Poste queste premesse, si approfondiscano ora i due elementi chiave del lavoro nei servizi di vendita al dettaglio: il lavoro emozionale e la questione del tempo.

Ci si concentri qui sul primo punto, considerando che il rapporto con i clienti è centrale in questa occupazione ed è ciò che, come detto, principalmente la distingue dal lavoro all'interno della produzione, simile invece per il basso grado di competenze normalmente richiesto (Coletto e Fullin, 2018).

Il lavoro emozionale all'interno dei servizi in generale, infatti, consiste per il lavoratore nello stare in relazione con chi del servizio stesso usufruisce, regolando le proprie emozioni per poter porre l'altro nello stato emotivo utile al suo scopo, ovvero fargli compiere l'azione che genera profitto (elemento che, tra l'altro, permette di notare come la relazione tra il lavoratore e il destinatario del servizio e il lavoro emozionale del primo siano comunque sempre subordinati alla logica del capitale) (Ikeler, 2016).

In particolare, per quanto riguarda i servizi di vendita al dettaglio, il lavoro emozionale si esprime, per i lavoratori e le lavoratrici, nel mostrarsi sempre gentili e disponibili nei confronti della clientela, anche nel momento in cui essa non lo è nei loro confronti, garantendo in questo modo il profitto attraverso una regolazione emotiva reificata che diventa un elemento indispensabile della valorizzazione del lavoro (Dordoni, 2017, Dordoni, 2023).

Il lavoro emozionale può avere conseguenze diverse sui lavoratori e la natura di tali conseguenze dipende da come si sostanzia la relazione tra lavoratore e cliente, dalle dinamiche di potere esistenti tra le due parti e dalla ripetitività delle loro interazioni (Coletto e Fullin, 2018). Il rapporto con il cliente, infatti, può essere da una parte fonte di soddisfazione (Dordoni, 2017), perché permette una certa vivacità del lavoro, dando la possibilità di interagire con persone sempre diverse, costruire relazioni, ottenere da parte dell'altro il riconoscimento di sé attraverso il meccanismo della reciprocità, riconoscere la soddisfazione del cliente mettendosi nei suoi panni (Coletto e Fullin, 2018); può però anche diventare estremamente frustrante nel momento in cui si ha a che fare con clienti irrispettosi (Dordoni, 2017).

È però importante tenere presente che attraverso il lavoro emozionale si determina in ogni caso una forma di alienazione emozionale, dal momento che tale rapporto ha comunque come fine la valorizzazione del capitale (Dordoni, 2017), da cui conseguono il controllo da parte dell'impresa anche delle emozioni del lavoratore e l'aumento del ritmo delle attività (Coletto e Fullin, 2018): la relazione che si instaura tra lavoratore e cliente diventa quindi solo il surrogato di una reale connessione emotiva, che mina le possibilità di dare vita a rapporti sociali significativi e aumenta l'ansia e lo stress da lavoro (Dordoni, 2017).

Bisogna poi considerare che anche il lavoro nei servizi di vendita e in particolare la sua componente emozionale hanno subito, negli ultimi decenni, un processo di dequalificazione, prevedendo l'offerta di posizioni che portano a svolgere mansioni a bassa qualifica, per cui non sono necessarie competenze specifiche né un lungo periodo di apprendimento (Perocco e Cillo, 2016), al punto che raramente in questo settore si prevedono dei momenti formativi per i nuovi arrivati, a cui il lavoro viene spesso insegnato dai membri del personale con più esperienza,

senza che però appunto questo ruolo venga riconosciuto né tanto meno retribuito (Dordoni, 2023).

Per quanto riguarda in particolare il lavoro emozionale bisogna sottolineare che, all'interno del sistema capitalistico, esso non ha mai goduto di grande considerazione: basti pensare al frangente in cui esso si mostra (e sempre si è mostrato) in maniera più evidente, ovvero il lavoro di riproduzione svolto dalle donne all'interno delle mura domestiche, che si concretizza non unicamente nella gestione pratica della famiglia, ma anche nella cura, intesa come l'affetto impiegato in tale gestione, che comprende appunto anche il lavoro emozionale che ha come oggetto i sentimenti delle persone e come attività la loro regolazione. Tale lavoro di riproduzione, e in particolare la sua componente emotiva, non viene pagato, perché non viene riconosciuto come lavoro: questo costituisce il presupposto per non riconoscere e non pagare il lavoro emozionale anche nel momento in cui questo esce dalle mura domestiche, cosa che, in un sistema capitalistico che sempre più cerca, come detto, di trarre valore da ogni aspetto della vita umana, accade sempre più spesso. Si rileva quindi in tutto il lavoro che ha anche una componente emotiva una dismisura del lavoro stesso rispetto alla retribuzione che per esso viene effettivamente versata (Fumagalli e Morini, 2009).

Tornando quindi al tema della qualificazione del lavoro emozionale nei servizi di vendita al dettaglio e considerando che questa può essere intuita valutando la complessità dell'occupazione e la possibilità del lavoratore di esercitarla in autonomia, si nota come esso possa assumere diverse forme: può essere infatti altamente qualificato, quindi basato su competenze psicologiche complesse volte a facilitare la vendita attraverso la personalizzazione del servizio e quindi la valorizzazione del rapporto con il cliente, che il lavoratore (che in questo caso viene occupato precisamente come venditore) gestisce in maniera autonoma; può essere semi-qualificato: in questo caso, innanzitutto, chi si occupa della vendita, non vede il suo ruolo limitato a quello del venditore, perché deve provvedere anche alle mansioni di logistica e pagamento; in secondo luogo, per quanto la cura del rapporto con il cliente rimanga fondamentale per la buona riuscita della vendita, essa comincia a passare in secondo piano, affidandosi a competenze sociali di base apprese al di fuori dell'ambiente di lavoro piuttosto che a una vera e propria formazione; infine, il lavoratore mantiene una certa autonomia nella gestione del proprio lavoro in generale e del rapporto con il cliente in particolare, per quanto il controllo della performance in termini monetari possa diventare stringente; il lavoro emotivo può infine essere dequalificato: anche qui, non c'è una vera divisione dal lavoro tra chi si occupa del magazzino, della vendita e della cassa, perché ogni lavoratore può svolgere tutte queste mansioni, ma la vera particolarità riguarda la limitazione del lavoro emotivo che, nel

caso della vendita, si riduce in realtà alla risposta alle domande dei clienti rispetto a prezzo e posizione degli articoli e, per chi si occupa della cassa, alla fornitura della borsa e al pagamento, non rendendo quindi necessaria alcuna competenza di carattere relazionale, se non in maniera minima; in particolare, per quanto riguarda le mansioni comprese nell'ambito della vendita, queste molto spesso si limitano alla rifornimento degli scaffali, al monitoraggio del negozio e all'assistenza ai clienti, che è però, come detto, alquanto circoscritta e controllata dai datori di lavoro, elementi che diminuiscono nettamente la complessità del lavoro e l'autonomia del lavoratore (Ikeler, 2016).

Anche in ragione di questa dequalificazione del lavoro e in particolare del suo aspetto emozionale si realizza un peggioramento delle condizioni di lavoro all'interno dei servizi di vendita al dettaglio, che si concretizza in particolare in salari bassi e tutele scarse (Perocco e Cillo, 2016).

Avendo delineato le peculiarità del settore dei servizi, nello specifico quelli di vendita al dettaglio, e avendo affrontato il tema del lavoro emozionale, si approfondisca ora il tema del tempo.

1.3.2. Il tema del tempo

La dequalificazione del lavoro nei servizi di vendita al dettaglio - determinata dalla riduzione del numero di competenze necessarie per lo svolgimento delle diverse attività (a cui ha contribuito anche la standardizzazione dei prodotti), dall'aumento della monotonia del lavoro, dalla crescita dell'importanza del gruppo sul singolo lavoratore e dal reclutamento di nuovi lavoratori giovani e quindi più disposti ad accettare qualunque condizione di lavoro - ha contribuito all'instaurazione della precarietà in questo settore, facendo sì che i lavoratori diventassero solo delle figure di sfondo, comunque sempre impiegabili a qualunque condizione (Ikeler, 2019).

L'accelerazione della produzione avvenuta nell'era del postfordismo ha avuto degli effetti anche sul tempo dei lavoratori dei servizi, determinando la flessibilizzazione del lavoro (ottenuta anche attraverso la deregolazione degli orari dei negozi) (Dordoni, 2017).

Il lavoro all'interno dei servizi di vendita al dettaglio è perlopiù caratterizzato da salari bassi e da grande flessibilità: i contratti sono spesso atipici, il lavoro si realizza in giorni e orari che non consentono una normale partecipazione ai ritmi sociali, i turni cambiano sempre e spesso vengono comunicati con scarso preavviso o modificati all'improvviso, rendendo quindi

difficile per i lavoratori l'organizzazione della propria vita fuori dal lavoro, sia nel breve che nel lungo periodo (Coletto e Fullin, 2018).

Si è assistito, infatti, sia allo sviluppo di una precarietà occupazionale che di una prestazionale: la prima inquadra i lavoratori come sostituibili e li espone quindi alla vulnerabilità sociale (Dordoni, 2017), oltre a contribuire alla sensazione di instabilità anche per i lavoratori che hanno un contratto a tempo indeterminato che, sentendosi comunque sempre a rischio, rimangono spesso bloccati in un lavoro insoddisfacente per paura della disoccupazione (Dordoni, 2020); la seconda, invece, si compone di aspetti diversi.

Si verifica, in primo luogo, un'accelerazione dei tempi di lavoro, che è principalmente determinata da quella della produzione, ma anche dalla necessità di gratificazione istantanea da parte dei clienti, a cui ha a sua volta contribuito la deregolazione degli orari di apertura dei negozi, che ha fatto aumentare la richiesta di immediatezza dei consumatori, i quali hanno cominciato a pretendere da chi lavora una disponibilità totale: tutto ciò ha imposto ritmi sempre più veloci, serrati e quindi disumanizzanti (Dordoni, 2017, Dordoni, 2020).

Contribuisce a questo anche la presenza di un personale spesso sotto organico, che determina anche altri problemi di diverso genere: la necessità di lavorare da soli, l'impossibilità di prendersi delle pause, l'ansia, la gestione della malattia di un membro del personale, che può o costringere altri colleghi a dover intervenire, rinunciando al giorno di riposo programmato oppure aumentando le proprie ore di lavoro, o il lavoratore stesso a presentarsi in negozio malato (Dordoni, 2020).

La precarietà prestazionale si esprime poi attraverso gli orari di lavoro: complice anche in questo caso la deregolazione delle aperture, il fatto che nel settore dei servizi del commercio al dettaglio sia normalmente previsto un solo giorno non lavorativo a settimana, che non necessariamente cade di domenica o durante le feste, e l'imposizione del lavoro su turni, dagli addetti alle vendite si esigono orari di lavoro non-standard che li costringono a vivere in un tempo destrutturato (Dordoni, 2017, Dordoni, 2020, Dordoni, 2022, Henly e Lambert, 2014).

Si tratta, tra l'altro di orari sempre incerti: anche lo scarso preavviso sull'organizzazione dei turni di lavoro, i cambiamenti improvvisi a tale organizzazione e la modifica dei giorni lavorativi ogni settimana contribuiscono alla precarizzazione prestazionale, con delle conseguenze in particolare sulla conciliazione del lavoro con gli altri aspetti della vita (Dordoni, 2020, Henly e Lambert, 2014).

La precarietà del lavoro così descritta è profondamente legata al fenomeno di accelerazione della società che, rispetto al settore dei servizi di vendita al dettaglio, prescrive l'immediata soddisfazione di ogni bisogno espresso dal cliente: il principio del *just in time* non riguarda

quindi più solo la produzione di merci, ma viene applicato anche alla loro distribuzione e vendita, che con la prima devono tenere il passo per far sì che ci si liberi di tutti i prodotti più vecchi per lasciare spazio a quelli nuovi; va in questa direzione, quindi, il concetto del sempre aperto, che mira a rendere le merci sempre disponibili e che viene a sua volta sostenuto dalla precarietà dei lavoratori (Dordoni, 2020).

Se l'accelerazione determina la contrazione del tempo, la precarietà contribuisce alla sua destrutturazione: entrambi questi fenomeni permettono lo sviluppo del processo di immediatizzazione del tempo, sia individuale che sociale, che entra però in contrasto con la necessità di struttura e di ricorsività che sia gli individui che la società hanno per poter riprodurre se stessi, a maggior ragione se questo tempo immediatizzato è anche sempre mercificato, sia nella produzione che nel consumo, e quindi privo di riflessività (Dordoni, 2017): in particolare l'individuo, attraverso la socializzazione, apprende e fa sue delle strutture temporali che derivano da quelle della società, e di queste strutture ha bisogno sia per poter stare in società che per dare una direzione e un senso alla propria vita; nel momento in cui invece si determina un processo di immediatizzazione, tali strutture vengono meno e questo finisce con il condizionare l'esistenza della persona sia sul piano individuale che su quello sociale (Dordoni, 2017).

L'accelerazione e la destrutturazione del tempo, che determinano la sua immediatizzazione, che a sua volta si concretizza nelle precarietà del lavoro, determinano dunque l'alienazione del tempo di lavoratori e lavoratrici, che vengono privati della possibilità di esercitare su di esso potere e controllo (Dordoni, 2020, Dordoni, 2022).

Questo ha degli effetti sulla vita degli individui.

Innanzitutto, l'immediatizzazione del tempo determina, intrecciandosi con la cultura del consumismo e dell'individualismo, quella delle relazioni sociali, che a sua volta fa sì che il cliente si possa sentire autorizzato a entrare in relazione con il lavoratore, sempre più deumanizzato e assimilato alla macchina, in maniera irrispettosa, evenienza che a sua volta porta anche a un aumento dell'alienazione emozionale (Dordoni, 2017).

I lavoratori e le lavoratrici, poi, sono spinti a percepire il loro tempo come privo di qualunque struttura, costantemente in adeguamento alle esigenze dell'impresa che li assume e disconnesso da quello tipico del resto della società, fatto da ritmi diversi dai loro: questo da una parte rende difficile programmare e vivere il resto del proprio tempo fuori dal lavoro, per l'ansia derivante da questo tipo di sistema lavorativo e visto che i turni stabiliti dall'azienda non sono di solito comunicati con il dovuto anticipo e comunque possono sempre cambiare, anche con scarso preavviso, per cui il lavoratore è costretto a imparare ad adattare i tempi della propria vita

intorno agli orari del negozio, soprattutto per la paura di perdere la propria occupazione; dall'altra porta all'esclusione di lavoratori e lavoratrici dai momenti socialmente riconosciuti come significativi, quindi impedisce la loro partecipazione alla vita sociale e la costruzione di relazioni attraverso l'assenza di condivisione di un tempo comune (Dordoni, 2017, Dordoni, 2020, Dordoni, 2022, Henly e Lambert, 2014).

L'impossibilità di fruire di un tempo non mercificato, non dedicato né alla produzione né al consumo, impedisce all'individuo anche di esercitare l'introspezione e la riflessione: questo, insieme alle difficoltà di confronto e relazione con l'Altro, influisce sulla capacità della persona di costruire la narrazione di se stessa e quindi la propria identità, condizione che a sua volta rende difficile sviluppare una progettualità di vita che vada oltre la semplice gratificazione immediata del consumo - già di per sé complicata dalla diffusione della precarietà occupazionale, che rischia di impedire la realizzazione delle condizioni materiali necessarie all'integrazione sociale, definendo per i lavoratori delle situazioni di forte vulnerabilità - e strutturare un pensiero critico rispetto alle proprie condizioni e quindi di una progettualità sociale motrice di cambiamento (Dordoni, 2017, Dordoni, 2020, Dordoni, 2022).

Tutto ciò ha delle conseguenze anche sulla società: se, per poterla riprodurre, i suoi componenti hanno bisogno di tempo per la riflessione, la condivisione e l'azione, ma le loro condizioni di lavoro non proteggono questi spazi e anzi impongono dei processi di destrutturazione e di immediatizzazione del tempo che indeboliscono i legami viene messa a rischio l'integrazione sociale e la tenuta democratica della società tutta (Dordoni, 2017, Dordoni, 2020).

Dopo essere entrati nel merito del lavoro emozionale e della questione del tempo nei servizi di vendita al dettaglio e aver esplorato i loro effetti alienanti sui lavoratori e le lavoratrici, si approfondiscano ora i meccanismi di disciplinamento che rendono effettive tali condizioni di impiego.

1.3.3. I meccanismi di controllo

Si è discusso fin qui dell'alienazione emozionale e di tempo tipica dei lavoratori dei servizi di vendita al dettaglio; si vuole ora concludere questo primo capitolo approfondendo il tema dei meccanismi di controllo utilizzati in questo settore.

Occorre innanzitutto specificare che il controllo del lavoro si rende necessario all'interno del sistema capitalistico perché il lavoro appartiene all'individuo anche nel momento in cui lo mette a disposizione del datore di lavoro, che quindi non può comprare dal lavoratore un'esatta quantità di lavoro, ma solo la sua forza lavoro in generale, che è pertanto caratterizzata

dall'indeterminatezza: perché il capitalista possa trarre profitto dal processo produttivo, il lavoro deve essere sottoposto a controllo perché tale indeterminatezza venga ridotta. Il controllo può essere semplice - quindi prevedere la sorveglianza diretta dei lavoratori -, tecnico - ovvero affidato al funzionamento della macchina, che regola il comportamento del lavoratore - o burocratico - cioè concretizzarsi nell'apparente coinvolgimento dei lavoratori nelle decisioni aziendali così da guadagnare il loro consenso - (Bagnardi e Maccarone, 2023).

Si considerino ora le caratteristiche generali del controllo nel mondo contemporaneo.

Il concetto alla base delle pratiche di controllo del lavoro è lo stesso che accompagna l'intero sistema capitalistico fin dai suoi esordi: ci si muove sempre, infatti, allo scopo di razionalizzare il lavoro, nel tentativo di rendere l'attività lavorativa misurabile così da poter a essa imporre degli standard di *performance* minimi ed eliminare ogni momento di non-lavoro, agendo in particolare sulla sua durata, intensità e indeterminatezza. La conseguenza di questo processo sulla qualità del lavoro si concretizza in una netta diminuzione del controllo che lavoratori e lavoratrici possono avere sulla propria attività lavorativa (Dordoni, 2023, Newsome, Thompson, Commander, 2013).

Questo obiettivo del capitale, però, si è espresso in modi diversi nel corso del tempo: negli ultimi decenni, in particolare, complice un nuovo equilibrio instauratosi tra capitale, lavoro e Stato, che ha visto quest'ultimo assumere un ruolo sempre maggiore a guardia della riproduzione del primo, il controllo del lavoro ha ridimensionato la sua componente dispotica, in favore di un uso più massivo di strumenti che mirano a ottenere il consenso dei lavoratori stessi al controllo della propria attività da parte del capitale, con la conseguenza di far diventare egemonico (e quindi inattaccabile) tale controllo (Newsome, Thompson, Commander, 2013).

All'interno dei servizi di vendita al dettaglio il controllo del lavoro, che negli ultimi decenni si è intensificato ed è quindi diventato sempre più pervasivo nella vita di lavoratori e lavoratrici, si basa principalmente su quattro meccanismi, sostenuti da azioni disciplinari più o meno lecite e dal rapporto con la clientela, che richiede immediatezza nella realizzazione dei suoi desideri, immediatezza che le aziende spingono i lavoratori ad accontentare: la precarietà del lavoro, sia contrattuale che prestazionale, che se da un lato permette all'impresa di aumentare il proprio profitto, dall'altro le consente anche più potere perché rende i lavoratori meno disposti a contestare la sua autorità; la sua dequalificazione, che rende ogni lavoratore immediatamente sostituibile (elemento che si rileva particolarmente strategico, in un contesto di elevata precarietà, da cui gli individui vengono spinti ad andarsene in cerca di condizioni migliori); la quantificazione degli obiettivi; l'interiorizzazione della disciplina da parte della forza lavoro,

così da ridurre o eliminare la sua resistenza (Dordoni, 2023, Ikeler, 2019, Newsome, Thompson, Commander, 2013).

Si prenda in primo luogo in considerazione la questione della precarietà: se il controllo ha lo scopo (e la conseguenza) di aumentare l'intensità del lavoro e diminuire la durata necessaria a eseguire ogni attività per aumentare il profitto, costringendo i lavoratori alla precarietà, questa stessa, che sia occupazionale o prestazionale, costituisce un meccanismo di controllo perché favorisce la subordinazione del lavoratore ai diktat aziendali tramite il ricatto dell'instabilità lavorativa (Dordoni, 2023).

Secondariamente, anche la riduzione della complessità dell'attività lavorativa (anche dal punto di vista emozionale) permette un maggiore controllo della *performance*: l'assegnazione di mansioni misere garantisce infatti il monitoraggio più o meno costante del lavoro, anche attraverso l'uso della tecnologia, per esempio nel caso di auricolari indossati dai lavoratori affinché i manager possano meglio direzionare le loro attività; allo stesso tempo, questa semplificazione del lavoro si ottiene attraverso le prescrizioni comportamentali, che non lasciano spazio all'autonomia dell'individuo e che non mirano a ottenere un lavoro di qualità, quanto piuttosto una maggiore velocità nell'assistere i clienti (Dordoni, 2023, Ikeler, 2016, Newsome, Thompson, Commander, 2013).

Favorisce poi il controllo del lavoro la quantificazione dei suoi obiettivi: questo tipo di sorveglianza avviene innanzitutto attraverso un controllo dei flussi (di denaro, di ingressi, di prodotti venduti), che si realizza sia attraverso dispositivi tecnologici (come per esempio quelli utili a conteggiare quanti clienti entrano in negozio in un certo momento), sia con la collaborazione dei lavoratori e delle lavoratrici, che di questi flussi devono tenere traccia e rendere conto, per esempio attraverso il controllo della *key performance indicator* (KPI); tutto ciò non solo serve per consentire il raggiungimento dei target di incasso previsti in una data giornata e basati sui risultati degli anni precedenti, ma determina anche, nei lavoratori e nelle lavoratrici, l'ansia per il raggiungimento del target - che rappresenta appunto molto spesso un meccanismo di controllo del lavoro stesso, dal momento che alla realizzazione degli obiettivi avvenuta o mancata sono legati normalmente dei rinforzi, rispettivamente positivi o negativi - e però anche l'interiorizzazione della disciplina del lavoro (Dordoni, 2023, Newsome, Thompson, Commander, 2013).

Si arriva così all'ultima strategia di controllo, ovvero l'introduzione del disciplinamento da parte dei lavoratori e delle lavoratrici: come detto, infatti, le strategie di sorveglianza non si esprimono più solo in senso autoritario, ma comprendono anche il tentativo di realizzare tra la forza lavoro un consenso e/o una rassegnazione alle pratiche aziendali (Rocha Lemos, 2018).

L'ideologia corporativa che si può concretizzare all'interno delle aziende è un esempio di questo metodo di controllo del lavoro: attraverso pratiche che hanno come obiettivo la messa in condivisione dei valori dell'impresa con i suoi lavoratori e la loro adesione a essi, si mira a realizzare un senso di appartenenza a una comunità all'interno della quale vige l'uguaglianza dei suoi componenti, dissimulando in questo modo la reale esistenza delle gerarchie aziendali e le pratiche a essa conseguenti, che prevedono il trasferimento del rischio d'impresa ai lavoratori attraverso la loro precarizzazione: questa viene risignificata, nei discorsi aziendali, come libertà della forza lavoro di gestire le proprie attività in un contesto di comprensione e di collaborazione reciproche, determinate dalla condivisione di valori, dall'appartenenza a una comunità e da un obiettivo comune, che è il profitto dell'impresa, ed è in questo modo che la si sostiene tra i lavoratori (Rocha Lemos, 2018).

Agisce in questo senso anche l'uso del *mystery shopper*, cioè l'impiego di una persona che si finge cliente per poter valutare il lavoro all'interno del negozio, senza che i lavoratori ne siano effettivamente al corrente: dal momento che ogni cliente potrebbe essere un *mystery shopper*, i lavoratori sono spinti a interiorizzare le direttive aziendali rispetto alle proprie attività, concretizzando in questo modo i meccanismi della governamentalità (Dordoni, 2023).

È infine significativa rispetto a questo tema anche l'istituzione di gruppi dedicati al controllo dell'efficienza lavorativa (Newsome, Thompson, Commander, 2013), che rappresenta anche un esempio di valorizzazione del lavoro immateriale.

L'introduzione della disciplina non solo garantisce il controllo del lavoro, ma è funzionale alla sopravvivenza dell'intero sistema: i lavoratori possono infatti esprimere tra di loro solidarietà e agire per rendere il lavoro più tollerabile a tutti e tutte, ma non mettono in discussione le richieste aziendali, per cui le loro azioni non hanno mai l'obiettivo di essere motore di cambiamento (Dordoni, 2023).

In questo primo capitolo si è dunque cercato di dare dei riferimenti utili per proseguire con la trattazione rispetto al tema del lavoro in generale e poi entrando nello specifico del fenomeno della precarietà, concentrandosi poi in particolare sul lavoro nei servizi di vendita al dettaglio. Si prosegue ora entrando nel merito di questo elaborato attraverso una discussione sul contratto a chiamata.

Dati e normativa

2.1. La storia giuridica del contratto a chiamata

2.1.1. *La flessibilità del lavoro nei documenti programmatici europei e italiani*

Dopo aver delineato nel precedente capitolo i riferimenti teorici che guideranno questa trattazione, si entri ora nel merito del tema che essa vuole affrontare, ovvero il contratto a chiamata, di cui si cercherà qui di restituire la storia dal punto di vista legislativo e giuridico. Considerando però che tale tipologia contrattuale rientra in un più ampio percorso di precarizzazione del lavoro, si intende ora procedere contestualizzando questo istituto all'interno del processo che ha portato all'introduzione delle forme di flessibilità e del diverso modo in cui tale concetto è stato declinato nel corso del tempo.

Si guardi innanzitutto ai documenti prodotti in ambito europeo, a partire dal Libro bianco *Crescita, competitività, occupazione, le sfide e le vie da percorrere per entrare nel XXI secolo*, promosso dalla Commissione europea nel 1993: il testo presenta le difficoltà più rilevanti del periodo e gli orientamenti generali utili alla loro risoluzione, per poi dedicare a ogni questione uno specifico approfondimento compreso di proposte di azione.

È in particolare la disoccupazione a essere identificata come il problema principale che si intende affrontare, a partire, da una parte, dall'analisi dei mutamenti intervenuti nei decenni precedenti nello scenario geopolitico (che ha visto l'insorgenza di nuovi Paesi concorrenti), demografico (che si è espresso in particolare nell'invecchiamento della popolazione), tecnico (per il quale si assiste a una smaterializzazione dell'economia) e finanziario (che determina un aumento dell'interdipendenza dei mercati), e, dall'altra, dalla considerazione dell'esistenza in particolare di una disoccupazione di tipo strutturale, che sarebbe causata da un costo troppo alto del lavoro non qualificato, dalla concorrenza dei Paesi di nuova industrializzazione e da strutture occupazionali desuete, comprese una legislazione giuslavoristica eccessivamente rigida e, di conseguenza, poche possibilità per le imprese di ricorrere alla flessibilità.

Alla luce di questa analisi di contesto e del problema individuato, il Libro bianco intende proporre delle soluzioni adeguate - a suo dire - sia al principio che vede il lavoro come strumento di integrazione sociale, sia alla necessità di far fronte a una concorrenza economica sempre maggiore, con lo scopo ultimo di aumentare l'occupazione, tenendo però presenti anche le esigenze di crescita e competitività: al di là quindi delle dichiarazioni programmatiche, di fatto si sceglie e si afferma come disciplina guida per gli orientamenti proposti l'economia, che

si ritiene debba essere sana nel senso di stabile, aperta, quindi pienamente inserita nel contesto della globalizzazione, decentrata, cioè non più basata su grandi imprese organizzate secondo una gerarchia verticale, competitiva ma allo stesso tempo solidale.

Nell'ambito dell'occupazione, questo approccio si traduce ed è complementare a una politica di tipo attivo, che dovrebbe eliminare le rigidità presenti nel mercato del lavoro - che, come detto, vengono individuate come una delle cause principali della disoccupazione strutturale -, agendo su istituzioni diverse, tra cui nello specifico la legislazione giuslavoristica e i contratti di lavoro, e adeguando l'azione ai singoli contesti nazionali: tra le diverse priorità raccomandate si segnala qui in particolare quella di aumentare la flessibilità sia esterna che interna, intendendo con la prima (per usare le espressioni che si sono individuate nel primo capitolo) la flessibilità occupazionale e con la seconda quella prestazionale. Sarebbe infatti la mancanza di flessibilità a determinare un aumento del costo del lavoro e a costituire quindi un disincentivo all'assunzione per le aziende: è perciò in questa carenza che si rintraccia la causa strutturale di una disoccupazione così elevata, da risolvere attraverso una riforma radicale del mercato del lavoro, che parta proprio da una riduzione delle sue rigidità.

Sarà quindi necessario, secondo il Libro bianco, adeguare la legislazione giuslavoristica alle trasformazioni del lavoro in corso, assecondandone le tendenze: nello specifico, per accrescere la flessibilità esterna si auspicano interventi volti a facilitare l'assunzione e il licenziamento da parte delle imprese; quella interna, invece, andrebbe favorita permettendo alle aziende di utilizzare la forza lavoro nelle mansioni, negli orari e secondo il salario più adeguati alle loro esigenze: la combinazione di questi due strumenti permetterebbe di raggiungere l'obiettivo di crescita dell'occupazione perché renderebbe più facile utilizzare i lavoratori e le lavoratrici.

L'importanza di questo Libro bianco e la volontà di rendere effettive le sue indicazioni vengono ribadite anche nelle Conclusioni della Presidenza del Consiglio europeo di Essen, tenutosi tra il 9 e il 10 dicembre 1994: partendo dalla considerazione di una ripresa dell'economia e però anche della necessità di continuare a ricercare un miglioramento della situazione occupazionale, che continua a vedere un contesto di grave disoccupazione, il Consiglio si pone come obiettivo la creazione di sempre più posti di lavoro, che dovrà essere favorita da ogni Stato membro, sotto la supervisione della Commissione, anche attraverso una maggiore flessibilità nell'organizzazione del lavoro.

Come si può vedere, il Libro bianco prima e la Strategia di Essen poi cominciano a definire degli orientamenti in termini di organizzazione del lavoro che sono coerenti con le dinamiche di ristrutturazione del sistema capitalistico e con l'imposizione dello strumento della precarietà descritte nel precedente capitolo: i mutamenti di scenario presentati dal primo documento, in

particolare nell'ambito geopolitico, tecnico e finanziario, sono conseguenti alle scelte operate dal capitale per l'aumento del tasso di profitto, ma vengono destoricizzate all'interno del testo e presentate come fenomeni naturali incontrollabili, che determinano una crescita della disoccupazione a cui bisogna adeguarsi; l'adattamento che viene presentato come auspicabile è la flessibilizzazione del lavoro, che si traduce però, non tenendo conto della diversità di potere insita nella relazione tra esso e il capitale, in un trasferimento dei rischi congiunturali sui lavoratori e quindi della loro precarizzazione.

Se i due documenti appena citati propongono i contenuti di un nuovo modo di intendere il lavoro, nel 1997 si definisce la loro messa in pratica formale attraverso la nascita della Strategia europea per l'occupazione. Anche in questo caso, sono due le tappe significative da ricordare, ovvero il Trattato di Amsterdam, firmato nell'ottobre del 1997 ed entrato poi in vigore nel gennaio del 1999, e il processo di Lussemburgo del novembre 1997: il primo modifica il Trattato sull'Unione europea, nel cui articolo B viene specificato che, tra gli obiettivi dell'Unione, c'è l'aumento dell'occupazione tramite uno sviluppo sostenibile, e quello che porta all'istituzione della Comunità europea, il cui articolo 2 viene modificato nello stesso senso e all'interno del quale viene inserito, nel paragrafo 1 dell'articolo 3, la lettera i), che promuove il coordinamento tra Stati membri nelle politiche per l'occupazione, da realizzarsi, secondo il Titolo VI bis «Occupazione» dello stesso Trattato, avviando una strategia comune basata sugli scopi condivisi precedentemente definiti e che preveda la cooperazione tra Stati e con la Commissione, incentrata su una relazione annuale sullo stato dell'occupazione nell'Unione, sulla definizione, anch'essa promossa annualmente, di orientamenti comuni di cui gli Stati devono tenere conto per la stesura delle loro politiche in materia di occupazione, sulla trasmissione di una relazione sulle misure adottate da ciascuno Stato al Consiglio e alla Commissione stessa ogni anno, sull'esame di tali misure da parte del Consiglio e sul possibile conseguente invio di raccomandazioni ai singoli Paesi, su una relazione annuale sull'attuazione degli orientamenti definiti, sulla promozione di incentivi da parte del Consiglio e infine sull'istituzione di un comitato consultivo per l'occupazione; dall'altra parte, il vertice sull'occupazione di Lussemburgo del novembre del 1997 ha invece un ruolo nel processo di precarizzazione del lavoro perché, se il Trattato di Amsterdam entrerà in vigore, come detto, solo nel 1999, la strategia europea per l'occupazione verrà imposta nello stesso 1997 proprio in seguito a tale vertice, con il quale si supereranno le precedenti modalità di cooperazione tra gli Stati dell'Unione, basate sul loro confronto all'interno degli organismi internazionali, per istituire le pratiche previste dal Trattato e guidate dai principi del Libro bianco e della Strategia di Essen, tra i quali si vuole qui tornare a mettere in luce nello specifico quello dell'adattabilità,

intesa come modernizzazione dell'organizzazione del lavoro e sua flessibilizzazione, con lo scopo di aumentare l'occupazione e l'efficienza del mercato.

Posti i documenti fin qui analizzati come testi d'esordio del tema della flessibilità, occorre ora occuparsi dello sviluppo che tale concetto ha avuto nel corso del tempo.

A tal fine, si considerino innanzitutto il Consiglio europeo di Lisbona del 2000 e quello di Stoccolma del 2001, durante i quali viene ribadito, nel contesto del tentativo di realizzare un'economia della conoscenza dinamica e competitiva, l'obiettivo della piena occupazione, da concretizzare attraverso la creazione di posti di lavoro nuovi e, almeno nelle intenzioni, di migliore qualità; vengono in questo modo gettate le basi per lo sviluppo del concetto di flessicurezza che vedrà nel 2007 la sua sistematizzazione attraverso una *Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle Regioni*: anche in questo documento viene presentata un'analisi delle tendenze di cambiamento del periodo, di nuovo individuate nella globalizzazione, nello sviluppo di nuove tecnologie, nell'invecchiamento della popolazione e nell'elevata disoccupazione, e una proposta per la gestione di tali mutamenti, per affrontare i quali viene ancora una volta indicata come soluzione la flessibilizzazione del mercato del lavoro, a cui si aggiunge però il riconoscimento della necessità di sicurezza, concetto che tuttavia, sempre in un'ottica di adeguamento dell'organizzazione del lavoro ai cambiamenti presentati e di adattamento della forza lavoro alle esigenze delle imprese, subisce uno slittamento di significato da stabilità del posto a stabilità all'interno del mercato.

La flessicurezza, infatti, si basa sull'idea che, per trarre il meglio da un contesto di globalizzazione, sia necessario integrare flessibilità e sicurezza occupazionale, che si tradurrebbe nella possibilità, per tutti i cittadini e le cittadine, di trovare sempre e facilmente un lavoro anche nel momento in cui altrettanto sempre e facilmente lo si può perdere: non solo quindi si continua a individuare nelle rigidità della legislazione giuslavoristica, che garantisce la tutela dei posti di lavoro, il principale ostacolo alla crescita dell'occupazione, ma la si pone anche come causa di una sempre maggiore mancanza di sicurezza, dal momento che le aziende sarebbero da una parte scoraggiate ad assumere, come già detto, a causa dei costi elevati che dovrebbero affrontare nel caso in cui decidessero di ricorrere a un licenziamento e dall'altra, e conseguentemente, più propense a ricorrere a contratti flessibili che non garantiscono sufficienti tutele e che raramente diventano a tempo indeterminato; la soluzione a tutto questo non sarebbe però l'eliminazione delle forme contrattuali flessibili, che comunque continuano a essere considerate volano per l'occupazione, necessarie nei periodi di transizione nella vita

degli individui, capaci di garantire sempre, nel passaggio da un contratto all'altro, condizioni di lavoro migliori, adattabili alle necessità della produzione e in grado di garantire la conciliazione vita-lavoro, ma la loro integrazione con una maggiore sicurezza del mercato del lavoro, determinata da opportunità formative nel corso di tutta la vita, sviluppo delle politiche attive e modernizzazione dei sistemi di sicurezza sociale che garantiscano l'attivazione della persona.

Questi quattro pilastri della flessicurezza si traducono in principi comuni che dovrebbero guidare gli Stati dell'Unione nelle loro politiche per l'occupazione, fra i quali si ricordano l'equilibrio fra responsabilità e diritti di tutte le parti che compongono una relazione di lavoro, l'adattamento della strategia alla specifica situazione di ogni Paese e la sua applicazione sia alla gestione dell'azienda che a quella del mercato.

L'importanza della flessicurezza come strumento per l'aumento dell'occupazione viene ribadita in altri due documenti successivi: in primo luogo, nel testo *Europa 2020, una strategia per una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva*, redatto nel 2010, quindi all'indomani della crisi economico-finanziaria cominciata nel 2008, si sottolinea come questa, oltre ad avere ripercussioni immediate come l'aumento esponenziale della disoccupazione, avrebbe anche messo in luce le strutturali carenze europee che, in un contesto di trasformazioni globali sempre più accentuate, bisogna affrontare attraverso una crescita intelligente, che porti a un'economia della conoscenza, sostenibile dal punto di vista delle risorse a disposizione e inclusiva, quindi in grado di portare occupazione, rispetto alla quale viene in particolare stabilito come obiettivo quantitativo il raggiungimento, entro il 2020, di un tasso di occupazione delle persone tra i 20 e i 64 anni del 75%, da realizzare proprio attraverso i principi della flessicurezza; secondariamente, negli *Orientamenti per le politiche degli Stati membri a favore dell'occupazione*, l'Orientamento 7 viene dedicato al rafforzamento dei mercati del lavoro e pone alla base di questo processo, ancora una volta, i principi della flessicurezza.

Avendo considerato i documenti che introducono il tema della flessibilità nella politica europea e la sua trasformazione nel corso del tempo fino ad arrivare al concetto di flessicurezza, si esaminino ora i testi più recenti.

Come detto, la Strategia europea per l'occupazione prevede che vengano definiti ogni anno gli orientamenti sul tema comuni a tutti gli Stati membri, per cui si prenda in primo luogo in considerazione la *Decisione (UE) 2024/3134 del Consiglio del dicembre 2024 relativa agli orientamenti per le politiche degli Stati membri a favore dell'occupazione*, successivamente esclusivamente confermati dalla Proposta di Decisione del Consiglio del giugno 2025: anche

in questo caso, continua a essere di maggiore interesse per questa trattazione l'Orientamento 7, dedicato al funzionamento dei mercati del lavoro che, per continuare a funzionare, dovrebbero continuare ad avvalersi della strategia della flessicurezza, che non viene esplicitamente nominata, ma di cui vengono comunque riproposti i principi. Si parla infatti, all'interno del documento, della necessità di strutturare i mercati sulla base di un equilibrio fra diritti e doveri delle parti in causa, garantendo ai datori di lavoro flessibilità occupazionale e prestazionale, per poter meglio adattare la forza lavoro alle esigenze della produzione, ma allo stesso tempo anche della sicurezza per i lavoratori, le cui condizioni di lavoro non devono diventare precarie. Il tema della sicurezza compare anche nell'ultimo documento che si vuole prendere in considerazione in ambito europeo, ovvero la *Raccomandazione del Consiglio sulle politiche economiche, sociali, occupazionali, strutturali e di bilancio in Italia* del giugno 2025: il testo fornisce innanzitutto un'analisi sulla situazione del mercato del lavoro in Italia, che sarebbe caratterizzato da un uso eccessivo di contratti flessibili, spesso non scelti dai lavoratori e dalle lavoratrici, e da limitate transizioni verso contratti a tempo indeterminato, condizioni che determinano posti di lavoro di scarsa qualità, che a loro volta portano a povertà ed emigrazione e non contribuiscono ad aumentare l'occupazione; date queste premesse, si raccomanda quindi di migliorare la qualità del lavoro in modo tale da favorire la partecipazione al mercato.

Dalla rassegna di questi primi documenti, si vede come la questione della flessibilità del lavoro, che, come si diceva nel primo capitolo, diventa necessaria al capitale in seguito alla sua ristrutturazione, venga ridefinita all'interno dei testi europei degli anni '90 come la risposta al problema della disoccupazione; solo un decennio dopo ci si comincerà a preoccupare degli effetti di precarizzazione che il lavoro flessibile genera nella vita dei lavoratori e delle lavoratrici che a esso sono sottoposti, approdando al concetto di flessicurezza, che però non metterà davvero in discussione il paradigma della flessibilità che, al di là delle inquietudini legate alla qualità del lavoro, continua ancora oggi a sopravvivere.

Si faccia ora di nuovo un passo indietro per occuparsi del contesto italiano e di come esso ha recepito le indicazioni europee, prendendo in particolare in considerazione il *Libro bianco sul mercato del lavoro in Italia, proposte per una società attiva e per un lavoro di qualità*, promosso nel 2001 dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali.

Dopo la prima introduzione di misure di flessibilità con la legge 196 del 1997 - che rende in particolare possibile l'intermediazione di manodopera da parte dei privati accreditati -, il Libro bianco del 2001 rappresenta la sistematizzazione di una strategia di flessibilizzazione del lavoro che guiderà nei decenni successivi il legislatore italiano.

Anche questo documento inizia proponendo un'analisi del mercato del lavoro: dopo aver ribadito le indicazioni della Strategia europea sull'occupazione rispetto alla necessità di aumentare la flessibilità del mercato del lavoro e aver rilevato come l'Italia risulti ancora inadempiente da questo punto di vista, si constata comunque una crescita dell'occupazione, che sarebbe legata a un aumento del PIL, ma anche alla possibilità di ricorrere ai contratti atipici introdotti nel 1997, che, si precisa, non portano sempre a situazioni di precarietà, che invece si determinerebbero a partire dalla combinazione tra flessibilità in entrata e rigidità in uscita, che porterebbe i datori di lavoro a ricorrere sempre meno al contratto a tempo indeterminato a causa degli elevati costi che sarebbero costretti a sostenere in caso di licenziamento. Al contrario, la flessibilità garantirebbe un aumento della qualità del lavoro, perché renderebbe possibile non solo all'impresa, ma anche al lavoratore adattare la prestazione alle proprie esigenze, per cui sarebbero al limite necessarie delle misure di tutela che, assecondando gli andamenti del mercato, permettessero alla forza lavoro di rimanere protetta anche qualora dovessero realizzarsi le auspiccate misure di flessibilità in uscita.

La soluzione proposta dal Libro bianco prevede dunque una modernizzazione del mercato del lavoro italiano, vale a dire un aumento della flessibilità in entrata e in uscita, che porterebbe alla crescita dell'occupazione e anche alla riduzione del lavoro irregolare, unito a una riforma delle tutele previste per il lavoro che vadano nel senso di una maggiore protezione non del posto ma all'interno del mercato.

Come si può vedere, e come d'altronde viene dichiarato nel testo, il Libro bianco del 2001 recepisce le indicazioni dell'Unione europea rispetto alla necessità di flessibilizzare il mercato del lavoro, rifacendosi anche ai principi della flessicurezza che verranno sistematizzati a livello europeo, come si è visto, solo nel 2007.

Le proposte del Libro bianco sulla flessibilizzazione del lavoro verranno accolte due anni dopo quando, con il d. lgs. 276/2003, si assisterà a una moltiplicazione dei contratti atipici: tra questi, ci sarà anche il contratto di lavoro intermittente, la cui storia si intende ora approfondire.

2.1.2. Il contratto a chiamata e la sua storia legislativa

Prima di entrare nel merito della legislazione che introduce il contratto intermittente e delle sue successive modificazioni, si presti per un'ultima volta attenzione ai documenti programmatici. Si ritorni innanzitutto al Libro bianco del 2001: all'interno del testo, infatti, si immagina di sviluppare una forma di lavoro temporaneo da prestarsi tramite intermediazione privata di manodopera sul modello olandese che combina la messa a disposizione del lavoratore sulla

base delle esigenze discontinue del datore di lavoro con la corresponsione del secondo al primo di un'indennità di disponibilità, allo scopo di contrastare le distorsioni del mercato del lavoro che, sia nell'ambito del lavoro subordinato che di quello autonomo che attraverso il caporalato, già rendono effettivo il lavoro a chiamata, dando quindi liceità a una pratica altrimenti illegale. Se nel Libro bianco emerge chiara la buona considerazione che si ha della flessibilizzazione del lavoro, e quindi anche del contratto a chiamata, che avrebbe il pregio di legalizzare forme di lavoro irregolare comunque concretamente esistenti, con la Direttiva (UE) 2019/1152 del Parlamento europeo e del Consiglio del 20 giugno 2019 relativa a condizioni di lavoro trasparenti e prevedibili nell'Unione europea appaiono evidenti i dubbi rispetto ai rischi di precarizzazione insiti in tale processo e a cui, dopo più di un decennio di flessibilizzazione del lavoro, si cercano dei correttivi che non mettono però ormai più in discussione l'impianto di fondo dato al mercato del lavoro a partire dagli anni '90: sebbene infatti, all'interno del documento, si riconosca il particolare rischio di vulnerabilità determinato dall'imprevedibilità a cui sono sottoposti i lavoratori e le lavoratrici con contratti che non garantiscono un numero minimo di ore lavorate né una programmazione fissa, la Direttiva propone degli orientamenti che non vanno nella direzione della cancellazione di questo istituto, ma solo della limitazione del suo abuso, che sarebbe determinato da un uso e da una durata eccessivi di questa tipologia di contratti e dovrebbe essere contrastato con misure diverse, per esempio la presunzione di un contratto che preveda un numero minimo di ore di lavoro in un certo periodo.

Considerate le idee che hanno guidato l'introduzione del contratto di lavoro intermittente e i successivi tentativi di evitare l'abuso di questo istituto, che non viene messo in dubbio, ma di cui viene riconosciuto il potenziale precarizzante, si analizzino ora le leggi che lo riguardano.

Il contratto di lavoro intermittente o lavoro a chiamata viene introdotto con il d. lgs. 276/2003: tale decreto viene anticipato dall'articolo 4 comma 1 lettera a) della legge n. 30 del 14 febbraio 2003, che costituisce in Italia un momento importante del percorso di rimercificazione del lavoro attraverso la sua flessibilizzazione (Bonato, 2010) e con cui, su proposta del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, il Parlamento delegava al Governo l'obbligo di produrre entro l'anno dei decreti legislativi con cui disciplinare le forme di lavoro flessibile in entrata, tra cui quello intermittente, che avrebbe dovuto riguardare da una parte le prestazioni occasionali di lavoro, definite sulla base dei contratti collettivi nazionali del lavoro oppure dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali, e dall'altra, in via sperimentale, i disoccupati al di sotto dei 25 anni o al di sopra dei 45, prevedendo, in entrambi i casi, il godimento della retribuzione per le ore di lavoro effettivamente svolte, a cui aggiungere, nel caso in cui si fosse

stabilito l'obbligo di risposta da parte del lavoratore alla chiamata del datore di lavoro, la corresponsione di un'indennità di disponibilità; nel settembre dello stesso anno, il Governo effettivamente emana il decreto 276, che ridefinisce i parametri contrattuali esistenti (Bonato, 2010) e il cui Capo I del Titolo V, negli articoli dal 33 al 40, recependo totalmente le indicazioni delle legge 30, disciplina il lavoro a chiamata: si stabilisce infatti che il contratto di lavoro intermittente mette il lavoratore a disposizione del datore di lavoro, a tempo determinato o indeterminato, in caso di prestazioni di carattere discontinuo stabilite da CCNL o dal Ministero oppure se è disoccupato e ha meno di 25 anni o più di 45 oppure ancora in caso di periodi della settimana, del mese e dell'anno predeterminati, come il finesettimana, i periodi di ferie estive, natalizie e pasquali e altri momenti previsti dalla contrattazione collettiva; all'interno del contratto, da stipulare in forma scritta, è necessario precisare in particolare la sua durata, le motivazioni che hanno determinato la scelta dell'uso di tale tipologia contrattuale, se la disponibilità del lavoratore è garantita (nel qual caso è prevista un'indennità di disponibilità e la mancata risposta alla chiamata determina la risoluzione del contratto) o meno, a quanto ammonta il preavviso di chiamata (che comunque non può essere inferiore a un giorno) e il modo in cui il datore di lavoro può richiedere la prestazione.

È importante notare già da ora come la particolare forma contrattuale che qui emerge permetta al datore di lavoro di avere un pieno controllo sul lavoratore, per cui può decidere se, quanto e quando lavora, senza che questo si possa servire di una disciplina giuslavoristica forte abbastanza per tutelarlo: l'asimmetria di potere, comunque sempre esistente nei rapporti di lavoro all'interno del sistema capitalistico, diventa in questo modo totale (Bano, 2023) e si traduce per i lavoratori e le lavoratrici intermittenti in una precarietà sia dell'occupazione che della prestazione.

Posta questa prima apparizione del contratto di lavoro a chiamata all'interno della legislazione italiana, esso verrà precisato e modificato negli anni successivi attraverso diversi provvedimenti, che si andranno ora ad analizzare.

Nel 2004 vengono emanate tre disposizioni che vanno nella direzione di specificare le caratteristiche dell'istituto: innanzitutto, il 10 marzo, attraverso il d. m. 68 il Ministero del lavoro e delle politiche sociali si occupa della questione dell'indennità di disponibilità precisandone il metodo di calcolo, che la determina nella misura del 20% del salario previsto dal CCNL applicato da corrispondere al lavoratore per i periodi in cui si mette a disposizione del datore di lavoro, garantendo la propria disponibilità; i due provvedimenti successivi riguardano invece i casi in cui è possibile ricorrere al lavoro a chiamata: in primo luogo, il 6 ottobre, il d. lgs. 251 modifica il comma 1 dell'articolo 34 del decreto del 2003, che individua

i casi in cui è possibile utilizzare il lavoro intermittente, inserendo un più esplicito riferimento all'articolo 37, che permette il suo ricorso anche in determinati periodi della settimana, del mese e dell'anno, come precisato sopra; secondariamente, con il d. m. del 23 di ottobre, il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, preso atto della difficoltà delle organizzazioni sindacali di individuare i casi di prestazioni occasionali che potrebbero giustificare il ricorso a un contratto a chiamata, ritiene di dover temporaneamente colmare tale mancanza per permettere il ricorso a tale istituto anche in assenza del criterio soggettivo dell'età del lavoratore: si rifà quindi al R. D. n. 2657 del 6 dicembre 1923, che riporta un elenco di prestazioni che si rendono in maniera discontinua, dando la possibilità di poter concludere contratti di lavoro intermittente per questo tipo di occupazioni; ai fini di questa trattazione, si noti come la voce 14 di questo elenco si riferisca proprio ai commessi di negozio: a tal proposito, si ricordi qui che l'applicabilità di questa tipologia contrattuale agli addetti alle vendite sarà ulteriormente confermata dall'interpello n. 46/2011 del Ministero del lavoro e delle politiche sociali che, in risposta a una richiesta di Confindustria riguardo all'equiparabilità delle figure di commesso di negozio e di addetto alle vendite, darà parere positivo sulla base dell'analogia delle mansioni, eliminando anche il riferimento ai negozi in città con meno di 50.000 abitanti che era invece presente nel regio decreto.

Se quindi la legge, al momento della sua emanazione, si rifà alla contrattazione collettiva per la determinazione dell'indennità di disponibilità e per la definizione delle prestazioni occasionali che giustifichino il ricorso al contratto intermittente, già l'anno successivo il Ministero interviene per sostituirsi ai CCNL nell'indicazione di tali parametri, da una parte alla luce del fatto che l'assenza di regolazione non impedirà l'uso di tale tipologia contrattuale, dall'altra per consentire un aumento di rapporti di lavoro sottoposti a questo contratto, inizialmente sproporzionatamente conclusi sulla base delle causali soggettive precedentemente definite (Bano, 2006).

Anche gli interventi del 2005 sono funzionali alla crescita del ricorso del lavoro a chiamata (Bano, 2006), attraverso un nuovo ampliamento dei casi in cui si rende possibile il suo utilizzo e la specificazione delle sue modalità.

L'anno, infatti, si apre con la circolare n. 4 del Ministero del lavoro e delle politiche sociali del 3 febbraio, che, a partire dalla disciplina introdotta per il lavoro intermittente nel 2003, propone dei chiarimenti operativi per l'utilizzo di tale istituto che - viene nuovamente ribadito - avrebbe come fine principale la regolarizzazione di forme di distorsione del mercato del lavoro comunque esistenti: in primo luogo, la circolare ricorda cos'è il lavoro intermittente e i tre casi in cui è possibile farvi ricorso (prestazioni di carattere discontinuo - temporaneamente

determinate dal Ministero in base al regio decreto del 1923 -, in periodi particolari - ovvero nei finesettimana, dalle 13:00 del venerdì alle 6:00 del lunedì, durante le ferie natalizie, dal 1° dicembre al 10 gennaio, pasquali, dalla domenica delle Palme all'indomani del Lunedì dell'Angelo, ed estive, dal 1° giugno al 30 settembre, e in altri periodi decisi dai CCNL - e in via sperimentale per lavoratori inoccupati fino ai 25 anni e disoccupati dopo i 45); specifica poi che tale tipologia di contratto non prevede obblighi rispetto all'orario di lavoro (al di là di quelli normalmente stabiliti dalla legge per il lavoro subordinato) né un'alternanza regolare tra periodi di attività e di inattività, proprio per rispondere alla necessità di flessibilità che avrebbero i datori di lavoro; impone la comunicazione obbligatoria ai Servizi per il lavoro solo al momento dell'assunzione del lavoratore e non nei successivi momenti di utilizzo della manodopera; elabora meglio la questione dell'indennità di disponibilità, che il lavoratore percepisce nel caso in cui abbia l'obbligo di risposta alla chiamata; specifica infine, per quanto riguarda il trattamento economico, normativo e previdenziale, che esso, sulla base del principio di non discriminazione, dovrà essere lo stesso dei lavoratori di pari livello con un contratto standard per i periodi di effettiva attività lavorativa, ma non sarà applicabile durante la fase di inattività - decisione che determina l'intermittenza non solo della prestazione di lavoro, ma anche dell'applicazione del diritto e, conseguentemente, anche un *continuum* di garanzie di tutela fra una tipologia di contratto e l'altra (Bano, 2006) -, mentre il trattamento contributivo e fiscale dovrà prendere in considerazione entrambi questi momenti.

Secondo documento importante del 2005 è la legge 80 del 14 maggio, con cui si dà la possibilità di concludere contratti di lavoro intermittente con persone di meno di 25 anni e più di 45 in maniera non più sperimentale e a prescindere dal loro *status* occupazionale.

Prosegue infine nella stessa direzione, anche se nell'anno successivo, la circolare n. 41 emanata dall'Inps il 13 marzo del 2006, nella quale si elabora se e come i lavoratori con contratto a chiamata possono avere accesso alle prestazioni per il sostegno al reddito, determinando quanto segue: l'assegno per il nucleo familiare spetta al lavoratore, ma solo per i periodi in cui presta attività lavorativa; per l'indennità di maternità, malattia e TBC bisogna distinguere il caso in cui il lavoratore ha obbligo di risposta, per cui la tutela è assicurata sia nei casi di attività che in quelli di inattività, da quello in cui l'obbligo non c'è, nel qual caso la tutela è prevista solo per i periodi di attività; l'indennità di disoccupazione è sempre prevista, ma sempre e comunque solo in caso di cessazione del rapporto di lavoro; infine, le integrazioni salariali sono disponibili solo se l'evento che determina la loro necessità si verifica dopo la risposta alla chiamata.

Con la legge n. 247 del 2007 si verifica una battuta d'arresto nel percorso di flessibilizzazione e una svolta verso un approccio più garantista al lavoro (Bonato, 2010): attraverso

l'abrogazione degli articoli dal 33 al 40 del d. lgs. n. 276/2003, infatti, il contratto di lavoro intermittente viene abolito, mantenendo la possibilità di ricorrere a esso solo per le prestazioni occasionali del turismo e dello spettacolo e in determinati periodi della settimana, del mese e dell'anno, secondo quanto previsto dai CCNL applicabili; solo l'anno successivo, però, con la legge n. 133/2008, questo stesso provvedimento del 2007 verrà abrogato e sarà quindi ripristinata la possibilità di istituire rapporti di lavoro a chiamata.

Si arriva così al periodo successivo alla crisi del 2008 che vede un restringimento delle possibilità di utilizzo del lavoro intermittente: preceduta dal Disegno di legge A. S. n. 3249 *Disposizioni in materia di riforma del mercato del lavoro in una prospettiva di crescita* che nell'aprile 2012 ne anticipa le disposizioni, la legge n. 92 del 28 giugno dello stesso anno riduce l'ambito di applicazione del contratto di lavoro intermittente, che viene limitato ai casi di prestazione discontinua prevista dai CCNL e per i lavoratori con più di 55 anni oppure con meno di 24 (anche se, in questo ultimo caso, le prestazioni in sé sono erogabili fino al compimento del venticinquesimo anno), eliminando il suo uso per periodi di tempo predefiniti e imponendo quindi la cessazione dei contratti in essere con una causale diversa da quelle previste entro un anno dall'entrata in vigore della legge; inoltre, il datore di lavoro non è più solo tenuto a comunicare l'assunzione ai Servizi per il lavoro, ma deve dare notizia alla Direzione territoriale del lavoro tutte le volte che utilizza la prestazione.

Esattamente un anno dopo, il 28 giugno del 2013, il decreto legge n. 76 impone un'ulteriore restrizione: nell'arco di tre anni solari, il lavoratore con contratto a chiamata non dovrà superare, per uno stesso datore di lavoro, le quattrocento giornate lavorate, pena la trasformazione del rapporto di lavoro in un tempo pieno e indeterminato.

Con il d. lgs. 81/2015 si allargano però nuovamente le maglie dell'uso di questo tipo di contratto: vengono ripristinate le quattro occasioni in cui si può ricorrere al lavoro intermittente (per prestazioni lavorative da fornire in maniera occasionale sulla base delle indicazioni dei CCNL, in determinati periodi della settimana, del mese e dell'anno, nei casi individuati dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali, con soggetti di meno di 24 anni e più di 55); si ribadisce il limite delle quattrocento giornate lavorative in tre anni solari, con l'eccezione dei settori del turismo, dello spettacolo e degli esercizi pubblici; si riafferma la mancata maturazione di trattamenti economici e normativi, con l'eccezione dell'indennità di disponibilità, per i periodi in cui non viene prestata attività lavorativa.

Con il d. lgs. n. 104 del 27 giugno 2022, infine, si ribadisce la necessità che i contratti a chiamata vengano stipulati in forma scritta con l'indicazione delle motivazioni che hanno portato a ricorrere a tale tipologia contrattuale, il luogo di lavoro, l'eventuale garanzia di

disponibilità del lavoratore, l'ammontare del salario, le modalità della chiamata e il relativo preavviso (per cui però viene tolto il limite minimo di un giorno), le fasce orarie e i giorni predeterminati (se presenti) in cui il lavoratore può svolgere attività lavorativa.

I documenti e le leggi che si sono presi in esame in questo paragrafo mostrano la concretizzazione dei fenomeni analizzati nel precedente capitolo: si rende in primo luogo evidente lo smantellamento della disciplina giuslavoristica, che, attraverso la messa in discussione del principio dell'inderogabilità *in peius*, smette di svolgere una funzione protettiva nei confronti dei lavoratori e delle lavoratrici per assumere esclusivamente un ruolo di amministrazione dei contratti: in questo modo, si legalizza e si rende accettabile il massimo sfruttamento del lavoro, fino alla giustificazione dell'esistenza di contratti intermittenti, che non danno al lavoratore la sicurezza del salario e delle forme di tutela normalmente previste per il lavoro subordinato, ma permettono al datore di lavoro di avere sempre e facilmente manodopera a disposizione di cui liberarsi nel momento stesso in cui smette di essere utile (Bonati, 2010), in una forma di flessibilità massima tra le diverse tipologie della subordinazione di lavoro, che unisce precarietà occupazionale e prestazionale (Bano, 2023).

Secondariamente, e nello specifico, emerge chiaro il processo di individualizzazione dei rapporti di lavoro: l'espressione lavoro intermittente, infatti, non definisce un tipo di contratto univoco, che presenti condizioni fisse e ben definite, ma una molteplicità di tipologie contrattuali, ciascuna con caratteristiche diverse, accomunate esclusivamente da due caratteristiche definitorie: non si prevede che il datore di lavoro garantisca al lavoratore un numero minimo di ore di lavoro in un certo periodo di tempo e si prevede che il lavoratore possa rifiutare le proposte di lavoro che arrivano dal datore di lavoro con cui sussiste una relazione contrattuale - per quanto questo valga solamente in teoria, dal momento che esiste la possibilità che il lavoratore venga obbligato ad accettare le proposte di lavoro fatte dal datore di lavoro (Adams, Freedland, Prassl, 2015).

Con contratto a chiamata si intendono dunque tipologie di contratto e di prestazione dell'attività lavorativa di fatto diverse, che possono definire un rapporto di lavoro praticamente fisso oppure uno che prevede prestazioni *una tantum* oppure ancora una via di mezzo tra i due estremi, rendendo quindi anche lavoratori e lavoratrici sottoposti a questo tipo di contratto molto diversi tra loro sulla base di quanto poi realmente viene loro richiesto al lavoro (Adams, Freedland, Prassl, 2015).

In ogni caso, però, tali tipologie contrattuali fanno rilevare dei problemi di precarizzazione del lavoro, che riguardano non solo l'instabilità lavorativa tipica di un contratto che non assicura

una continuità nella prestazione di lavoro, ma anche le condizioni di lavoro stesse, permettendo in particolare una difficoltà nel guadagnare uno stipendio adeguato alle proprie necessità e nel capire le tutele e i diritti a cui si può avere accesso, considerando appunto anche i diversi modi in cui la macro-categoria del contratto intermittente può tradursi (Adams, Freedland, Prassl, 2015).

Avendo fin qui considerato l'introduzione del lavoro a chiamata nella disciplina giuslavoristica e i cambiamenti che essa ha subito nel corso del tempo, si prenda ora in esame la sua diffusione e le caratteristiche di tale diffusione.

2.2. Diffusione e caratteristiche del lavoro intermittente

2.2.1. L'andamento del ricorso al lavoro intermittente

Considerata fin qui la storia del contratto di lavoro intermittente, si prenda ora in esame la diffusione dell'istituto in Italia, a partire dall'andamento del ricorso a tale tipologia contrattuale dalla sua introduzione a oggi.

Si analizzino innanzitutto due documenti curati dall'Istat, ovvero *L'utilizzo del lavoro a chiamata da parte delle imprese italiane. Anni 2006-2009* dell'agosto del 2010 e *La domanda di lavoro intermittente: diffusione, caratteristiche e dinamica. I trimestre 2010 - II trimestre 2023* del novembre 2023, che prendono in considerazione, con il riferimento costante al contratto di lavoro a chiamata, non soltanto le posizioni lavorative, che secondo entrambi i testi prevedono l'esistenza di un contratto tra un'impresa e un lavoratore che fornisce una prestazione dietro compenso, ma anche le ore retribuite, ovvero quelle dichiarate dal datore di lavoro e sottoposte a contribuzione obbligatoria, e le retribuzioni orarie lorde: questi dati non solo consentono di osservare la diffusione del fenomeno, ma aiutano anche a dare l'idea della precarietà che vivono i lavoratori sottoposti a tale istituto.

Si consideri ora il primo documento citato, che restituisce l'andamento dell'utilizzo del lavoro intermittente dal 2006 al 2009, escludendo quindi gli anni 2004 e 2005, che hanno comunque visto il ricorso a tale istituto, ma per cui i dati non sono disponibili.

Si veda innanzitutto l'andamento delle posizioni lavorative a chiamata nel periodo preso in esame (Figura 1).

Figura 1 - Posizione lavorative dei dipendenti a chiamata totali e per durata di contratto, nel complesso dei settori privati extra-agricoli. Gennaio 2006-dicembre 2009 (valori assoluti)

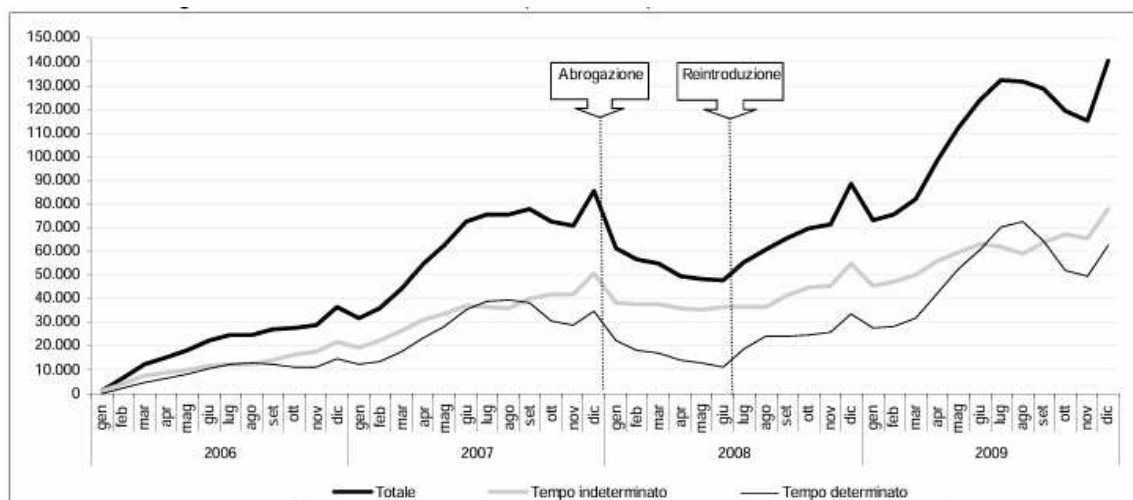


Immagine proveniente da Istat. *L'utilizzo del lavoro a chiamata da parte delle imprese italiane. Anni 2006-2009.* 26 agosto 2010, disponibile a: <https://www.istat.it/it/files/2010/11/testointegrale20100826.pdf>

Si assiste a un aumento, in questi anni, del ricorso a tale tipo di contratto, crescita che è dapprima graduale nel 2006 e poi più spiccata nel 2007, fino al raggiungimento del valore più alto di 140.000 posizioni lavorative a chiamata nel dicembre del 2009; si ha un'unica inversione di tendenza dal gennaio 2008 fino al giugno dello stesso anno, in corrispondenza dell'abrogazione dell'istituto con la legge n. 247 del 2007: quando però, con la legge n. 133/2008, il contratto intermittente verrà reintrodotta, il ricorso a esso ricomincerà a crescere, fino ad arrivare a un picco alla fine del 2009.

Tale sviluppo è coerente con i valori delle posizioni lavorative medie annue a chiamata rilevati, che sono 63.430 nel 2007, 60.815 nel 2008 e 111.068 nel 2009: si conferma in questo modo la generale tendenza all'incremento dell'utilizzo dell'istituto, temporaneamente interrotta solo dalla sua abrogazione nel 2008, che infatti è l'anno per cui si registra il valore medio più basso. Per quanto invece riguarda i dati sulle ore retribuite e le retribuzioni lorde, il documento Istat rende disponibili solo quelli riferiti al 2009: le informazioni relative alle prime dimostrano un basso impatto del lavoro a chiamata sul totale, dal momento che le ore retribuite *pro capite* mensili risultano essere in media 30,8, con la conseguenza di una retribuzione lorda totale che, per quanto non inferiore a quella prevista dalla contrattazione collettiva, che si aggira tra i 9,34 euro e gli 11,08 all'ora a seconda del settore, dovendo essere proporzionata al numero di ore effettivamente lavorate, finisce con l'essere estremamente bassa.

Per osservare invece l'andamento del ricorso al contratto a chiamata nel periodo successivo, si faccia riferimento al secondo documento citato.

Tra il 2010 e il 2022 la tendenza delle posizioni lavorative è molto simile a quella osservata per il periodo 2006-2009, dal momento che si assiste, anche in questo caso, a un generale aumento nel corso del tempo dell'uso del contratto di lavoro intermittente, con due interruzioni, di cui una legata alle scelte operate dal legislatore per limitarne l'utilizzo e l'altra alla pandemia da Covid-19: le posizioni lavorative con contratto a chiamata sono infatti nel 2010 166.000 e crescono fino ad arrivare a 271.000 nel 2012 (rappresentando, rispettivamente, l'1,4% e il 2,3% dell'occupazione dipendente totale); si ha però a questo punto una prima inversione di tendenza, dal momento che, come visto, con la legge n. 92/2012 si impongono delle restrizioni all'uso di tale tipologia contrattuale, facendo registrare l'anno successivo solo 179.000 posizioni lavorative, che continuano a diminuire fino a diventare 131.000 nel 2016, ovvero l'1,1% del totale dell'occupazione dipendente; la ripresa comincia poi nel 2017, quando viene eliminato l'istituto dei *voucher* lavoro e si assiste a una nuova crescita del ricorso al contratto a chiamata, che arriva fino a 275.000 posizioni lavorative nel 2019; dopo un secondo calo a 188.000 nel 2020 dovuto all'emergenza Covid-19, nel 2021 l'incremento riprende fino a raggiungere le 290.000 posizioni lavorative nel 2022, equivalente al 2,1% dell'occupazione complessiva.

Rispetto invece alle ore retribuite, bisogna innanzitutto notare come queste seguano tendenzialmente un andamento contrario a quello delle posizioni lavorative: nel 2010, infatti, le prime sono mensilmente in media, per ciascun lavoratore intermittente, 34,1 e, mentre negli anni 2010-2011 le posizioni lavorative continuano a crescere, le ore retribuite rimangono stabili, per poi aumentare fino a 43,5 nel 2016, quindi nel periodo in cui invece diminuiscono le posizioni di lavoro; con la crescita di queste a partire dal 2017, le ore retribuite tornano a calare fino a 38,5 e si mantengono poi stabili fino al 2021; tra il 2021 e il 2022, invece, si assiste a una crescita parallela di posizioni lavorative e ore retribuite, che arrivano a 44,5 nel 2022.

Per quanto riguarda poi le retribuzioni lorde, si assiste nel periodo 2010-2022 a un incremento della loro media da 10,10 euro all'ora a 11,02: anche in questo caso, il salario orario non è difforme rispetto a quanto previsto dai CCNL, ma il basso numero di ore lavorate influenza negativamente l'ammontare della retribuzione mensile.

Per l'anno 2023, infine, il *Focus* registra per il secondo trimestre 313.000 posizioni lavorative - in crescita del 6,1% rispetto allo stesso periodo del 2022 -, una diminuzione dell'1,6% delle ore retribuite a 26,9 e un aumento delle retribuzioni del 2,3%.

Per consultare però i dati relativi all'intero anno 2023, bisogna fare riferimento al documento *Lavoratori Dipendenti del settore Privato non agricolo. Focus sui lavoratori intermittenti*, curato dall'Osservatorio statistico dell'Inps. Occorre precisare che, nel passaggio da una fonte

all'altra, cambia anche l'unità di misura: in primo luogo, infatti, se l'Istat fa riferimento alle posizioni lavorative, l'Inps considera il numero di lavoratori intermittenti, valutando quindi tutti coloro che hanno avuto almeno una giornata lavorativa retribuita durante l'anno, riportando perciò dati difformi rispetto all'Istituto Nazionale di Statistica.

Avendo però a disposizione anche le informazioni relative al 2022, il confronto riesce comunque: nel 2023, dunque, il numero di lavoratori intermittenti è stato in media al mese di 280.457 e di 722.935 in totale nell'anno, ovvero rispettivamente l'8,1% e il 4,0% in più rispetto all'anno precedente, quando i valori registrati erano di 259.499 nel primo caso e 695.261 nel secondo.

Anche gli indicatori utili per identificare intensità lavorativa e retribuzione sono diversi, dal momento che vengono usati, per la misura del primo fenomeno, il numero medio di giornate retribuite nell'anno e, per quella del secondo, la retribuzione media annua: per il 2023, i dati presentati sono di 48 giornate e di 2.579 euro, entrambi in aumento rispetto al 2022, quando, secondo *Statistiche in breve. Anno 2022. Focus sui lavoratori dipendenti intermittenti*, curato dal Coordinamento Generale Statistico Attuariale e pubblicato nel novembre 2023, le informazioni registrano una media di 47 giornate all'anno retribuite e di 2.463 euro di retribuzione annua.

Infine, per i dati più recenti relativi agli anni 2024 e 2025, occorre nuovamente cambiare fonte e ci si riferirà questa volta a *Mercato del lavoro. Assunzioni, trasformazioni e cessazioni di rapporti di lavoro*, a cura dell'Osservatorio statistico dell'Inps: nel 2024 le assunzioni con contratto di lavoro intermittente sono state 423.246 e 438.788 2025 (fino al mese di giugno), realizzando quindi un incremento di rapporti di lavoro sottoposti a tale tipologia contrattuale del 3,6%; allo stesso tempo, aumentano però anche del 5% le cessazioni, che sono 343.480 nel 2024 e, per lo stesso periodo del 2025, 361.790; in ogni caso, però, il saldo per il periodo gennaio-giugno 2025 risulta positivo, dal momento che si realizza un aumento di posizioni lavorative intermittenti pari a 29.000 unità.

Per il biennio considerato sono invece assenti dati utili per capire l'apporto del lavoro intermittente sul totale e le sue retribuzioni medie.

Si possono trarre alcune considerazioni dai dati qui esposti: innanzitutto, ci si trova davanti a una pluralità di fonti e di indicatori che riesce a restituire solo parzialmente l'andamento generale del ricorso al contratto di lavoro intermittente. Si può infatti notare come, in ogni caso, tutte le informazioni considerate indichino un aumento dell'uso dell'istituto, con alcune eccezioni legate in particolare alla sua storia legislativa, ma anche a congiunture economiche

sfavorevoli: manca però la possibilità di dettagliare davvero lo sviluppo del lavoro intermittente, non avendo la possibilità di considerare, per ciascun periodo preso in esame, assunzioni, cessazioni, posizioni lavorative, lavoratori e incidenza sul totale dell'occupazione dipendente.

Allo stesso modo, manca uniformità nei dati relativi all'intensità di lavoro e alle retribuzioni, che vengono misurate, a seconda del periodo considerato, la prima o con la media delle ore retribuite mensili oppure con quella delle giornate di lavoro all'anno, la seconda o con la retribuzione media all'ora oppure con quella media all'anno: anche in questo caso, per quanto la bassa intensità lavorativa e le basse retribuzioni riescano comunque a emergere, gli indicatori utili all'analisi non sono completi.

Nonostante le difficoltà legate alla lacunosità dei dati disponibili, si può comunque notare che il ricorso al lavoro intermittente è tendenzialmente cresciuto nel tempo, così come la sua intensità e la sua retribuzione: bisogna però segnalare come la prima si mantenga in ogni caso stabilmente molto bassa, influenzando così anche la seconda che, per quanto non possa essere meno vantaggiosa rispetto agli altri tipi di contratto che fanno riferimento allo stesso CCNL, essendo legata comunque alle ore o alle giornate in cui si è effettivamente svolta una prestazione, si risolve in cifre estremamente contenute, generando delle situazioni di precarietà. Avendo considerato l'andamento del ricorso al lavoro intermittente dalla sua introduzione fino a oggi, si prendano ora in esame le caratteristiche della forza lavoro sottoposta a tale tipologia contrattuale.

2.2.2. Le caratteristiche del lavoro intermittente

Si è fin qui considerata la portata del contratto di lavoro a chiamata nel corso del tempo; per i fini di questa trattazione, occorre però ora concentrarsi sulle caratteristiche che hanno assunto i lavoratori e le lavoratrici intermittenti negli ultimi anni, prendendo in particolare in esame i dati relativi al periodo successivo all'emergenza sanitaria Covid-19.

Anche in questo caso, i documenti che sono a disposizione sono diversi, si riferiscono a periodi distinti e utilizzano indicatori fra loro difforni: si cercherà dunque di analizzare la generalità delle caratteristiche di lavoratori e lavoratrici a chiamata, che, come visto sopra, sono fondamentali per capire l'impatto che tale contratto ha sulle persone che a esso sono sottoposte, con la consapevolezza che i dati raccolti non consentono elevati margini di approfondimento.

Si riprenda innanzitutto il *Focus* curato dall'Istat a cui si è fatto riferimento sopra, con una particolare attenzione alle informazioni riportate per il 2022, a partire dai dati relativi al ricorso

al lavoro intermittente per settore di attività economica, per ciascuno dei quali si riportano le posizioni lavorative intermittenti, la percentuale sul totale dell'occupazione a chiamata e quella sulla totalità dell'occupazione dipendente del settore: l'incidenza maggiore si ha nel settore dell'alloggio e della ristorazione (138.000 posizioni, 48,2% del totale del lavoro intermittente e l'11,9% della totalità del lavoro dipendente del settore); seguono le attività professionali e di supporto alle imprese (i cui stessi indicatori arrivano rispettivamente a 53.000, 18,7% e 2,7%), i servizi sociali e personali (34.000, 12,0% e 2,9%), il commercio (28.000, 9,9% e 1,2%), trasporto e magazzinaggio, comunicazioni, servizi finanziari e immobiliari (17.000, 6,0% e 0,8%) e l'industria (14.000, 5,1% e 0,3%).

Sulla base dei dati riportati, si può evidenziare come quasi la metà dei lavoratori sottoposti alla tipologia contrattuale in esame risultino impiegati in un settore (quello dell'alloggio e della ristorazione) caratterizzato da una richiesta di prestazioni discontinue, legate in particolare ai picchi stagionali, incidendo in maniera molto minore nelle altre attività economiche.

Le ore retribuite, invece, coerentemente con l'andamento esposto sopra in base al quale quelle e le posizioni lavorative sono tendenzialmente inversamente legate le une alle altre, sono maggiori nei settori dove il numero di lavoratori e lavoratrici a chiamata è minore: i valori più alti per il 2022 si registrano in trasporto e magazzinaggio, comunicazioni, servizi finanziari e immobiliari (55,9 ore retribuite in media al mese *pro capite*) e nell'industria (53,6 ore), a cui seguono il commercio (53,1), le attività professionali e di supporto alle imprese (48,8), i servizi sociali e personali (40,3) e l'alloggio e la ristorazione (39,6).

Per quanto quindi la relazione tra ore retribuite e posizioni lavorative non sia automatica, si assiste a una tendenza che suggerisce un tentativo di compensazione che porta a far lavorare di più i lavoratori intermittenti laddove sono presenti in numero minore.

Rispetto invece alle retribuzioni lorde orarie, posto che la maggior parte dei settori oscillano leggermente intorno alla media di 11,02 euro l'ora, l'eccezione negativa è rappresentata dalle attività professionali e di supporto alle imprese (9,12 euro), mentre quelle positive sono rintracciabili nel commercio (12), nel trasporto e magazzinaggio, comunicazioni, servizi finanziari e immobiliari (12,32) e nell'industria (13,63).

Considerando invece ora il ricorso al contratto a chiamata per qualifica nel 2022, sempre seguendo il *Focus* dell'Istat, si nota una preponderanza di operai (256.000 posizioni lavorative, ovvero l'89,1% del totale del lavoro intermittente) sugli impiegati (31.000), ma i primi, coerentemente a quanto visto sopra, presentano un numero inferiore di ore retribuite (42,9) rispetto ai secondi (56,8) e anche una retribuzione lorda oraria più ridotta (11,08 euro contro 11,58).

Per quanto riguarda poi la durata dei contratti, spiccano quelli a termine, che corrispondono a 240.000 posizioni lavorative, cioè l'83,6% della totalità del lavoro intermittente; inoltre, allo stesso tempo, i lavoratori a tempo determinato svolgono più ore retribuite (45,5 contro 39,2 di quelli a tempo indeterminato), ma ricevono una retribuzione lorda minore (11 euro all'ora invece di 12).

Per l'anno 2023, occorre fare riferimento allo stesso documento curato dall'Osservatorio statistico dell'Inps analizzato sopra, che tiene in considerazione il numero di lavoratori intermittenti, le retribuzioni medie annuali e il numero medio di giorni lavorativi all'anno, fornendo però allo stesso tempo delle informazioni aggiuntive rispetto al *Focus*.

Innanzitutto, l'Osservatorio restituisce il numero di lavoratori a chiamata per area geografica: per il 2023, il valore più alto è quello del nord est (237.368 dipendenti, ovvero il 32,8% del totale del lavoro intermittente), seguito dal nord ovest (230.460, che incide sul totale per il 31,9%), dal centro (155.452, cioè il 21,5%), dal sud (76.139, quindi il 10,5%) e infine dalle isole (23.473, che vale per il 3,2%).

Lo stesso documento fornisce delle indicazioni anche rispetto alla divisione per classi d'età: il numero di lavoratori intermittenti in un anno sono 79.697 fino ai 19 anni, 195.570 tra i 20 e i 24, 95.092 tra i 25 e i 29, 61.220 tra i 30 e i 34, 49.756 tra i 35 e i 39, 45.776 tra i 40 e i 44, 47.909 tra i 45 e i 49, 44.640 tra i 50 e i 54, 40.506 tra i 55 e i 59, 34.441 tra i 60 e i 64, 28.328 oltre i 65, con quindi una sovrarappresentazione di lavoratori e lavoratrici intermittenti tra le persone con meno di 25 anni.

Per quanto riguarda il genere, invece, si assiste a una leggera prevalenza femminile (373.136 donne, quindi il 52% del totale, contro 349.799 uomini), mentre i tre settori più rappresentativi sono servizi di alloggio e ristorazione (399.945 lavoratori, cioè il 55,3% del totale), noleggio, agenzie di viaggio e servizi di supporto alle imprese (85.339, quindi l'11,8%) e commercio all'ingrosso e al dettaglio e riparazione di autoveicoli e motocicli (59.636 persone, cioè l'8,2%); rispetto invece alla qualifica, gli operai si confermano in numero maggiore rispetto agli impiegati (248.219 contro 32.237).

I dati relativi alla retribuzione media annua e al numero medio delle giornate retribuite in un anno sono invece disponibili disaggregati solo per età, genere e settore.

Si considerino innanzitutto le classi d'età: si registrano 1.536 euro di retribuzione annua media e 34 giornate medie di lavoro all'anno fino ai 19 anni, 2.330 euro e 46 giornate tra i 20 e i 24, 2.302 euro e 44 giornate tra i 25 e i 29, 2.453 euro e 46 giornate tra i 30 e i 34, 2.664 euro e 50 giornate tra i 35 e i 39, 2.770 euro e 51 giornate tra i 40 e i 44, 2.870 euro e 53 giornate tra i 45

e i 49, 2.986 euro e 56 giornate tra i 50 e i 54, 3.279 euro e 59 giornate tra i 55 e i 59, 4.090 euro e 65 giornate tra i 60 e i 64, 4.071 euro e 63 giornate oltre i 65; è quindi evidente che le giornate di lavoro aumentino all'aumentare dell'età e che cresca quindi conseguentemente anche la retribuzione lorda, che si mantiene comunque in ogni caso molto bassa.

Questa relazione però non sembra valere quando si passa ad analizzare le informazioni riguardanti il genere: a fronte di un numero di giornate retribuite maggiore per le lavoratrici (in media 49 in un anno, contro le 48 dei lavoratori), la retribuzione lorda degli uomini risulta infatti maggiore (2.758 euro contro 2.412).

Rispetto invece ai tre settori che, come visto, impiegano maggiormente il lavoro intermittente, si può dire che le attività di alloggio e ristorazione registrano in media 46 giornate retribuite all'anno per una retribuzione annuale media di 2.181 euro; i dati relativi a noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imprese riportano rispettivamente 50 giornate e 2.590 euro; nel settore del commercio all'ingrosso e al dettaglio e della riparazione di autoveicoli e motocicli i valori sono di 55 giornate e 3.454: continuano quindi a valere le due tendenze discusse sopra per cui a un minor numero di lavoratori intermittenti impiegati nel settore si associa un numero più alto di giornate retribuite, che a sua volta si traduce in una maggiore retribuzione.

Per quanto riguarda infine gli anni 2024 e 2025, bisogna rifarsi ai dati dell'Osservatorio statistico dell'Inps per le assunzioni, sempre prendendo come riferimento il testo precedentemente citato per lo stesso periodo, che riporta in particolare i nuovi rapporti di lavoro in relazione alla dimensione dell'azienda, considerando non l'intero anno, ma i trimestri.

Per il primo trimestre del 2024, si registrano 72.234 nuove assunzioni per le aziende fino a 15 dipendenti, 55.366 per quelle tra i 16 e i 99 lavoratori e 53.401 nelle imprese con più di 100 dipendenti; per il secondo trimestre, i valori sono rispettivamente di 101.099, 77.992, 63.334; per il terzo, 71.756, 53.608, 50.920; per il quarto, 77.814, 63.864, 59.205.

I dati relativi al 2025 sono disponibili invece solo per il primo e il secondo trimestre: per il primo periodo, si registrano 65.913 assunzioni per le imprese fino a 15 dipendenti, 51.369 per le aziende con un numero di lavoratori compreso tra 16 e 99, 59.600 per quelle con più di 100 dipendenti; per il secondo, invece, si contano rispettivamente 125.594 nuovi rapporti di lavoro, 77.932 e 58.380.

Sulla base dei dati riportati, si può innanzitutto notare un maggiore uso del lavoro intermittente nel secondo trimestre dell'anno: tale osservazione è coerente con quanto riferito anche dal *Focus* dell'Istat considerato sopra che, sulla base dell'analisi dell'andamento trimestrale delle posizioni lavorative a chiamata, evidenzia un loro utilizzo maggiore nel secondo e poi nel terzo

trimestre dell'anno (similmente a quanto accade per le posizioni dipendenti totali, che però registrano il loro picco nel terzo trimestre) e minore nel quarto e nel primo, quando il ricorso a tale tipologia contrattuale è il più basso in assoluto.

Si può inoltre sottolineare un utilizzo più frequente dei contratti a chiamata nelle aziende di piccole dimensioni, dal momento che i valori minori si registrano proprio per le imprese con più di 100 dipendenti, mentre quelli maggiori per le aziende con meno di 15 lavoratori.

Anche in questo caso, le possibilità di analisi si scontrano con la difformità dei dati disponibili, impedendo il dettaglio dell'approfondimento: quello che si può rilevare, sulla base delle informazioni presentate, è dunque solo una tendenza generale, che vede il lavoro intermittente maggiormente diffuso nei settori che richiedono prestazioni discontinue, nelle regioni del nord Italia, all'interno di imprese di piccole dimensioni, tra gli operai, i lavoratori a termine, i giovani sotto i 25 anni, le donne, fattori che per la maggior parte incidono negativamente sulla gravità delle situazioni di precarietà generate da questa tipologia contrattuale e già evidenti nell'esiguità delle retribuzioni medie lorde annuali qui riportate.

Avendo analizzato l'andamento generale del ricorso al lavoro intermittente e le caratteristiche che esso ha presentato negli anni più recenti, si cerchi ora di affrontare la specificità di tale tipologia contrattuale all'interno del settore del commercio al dettaglio.

2.3. Il lavoro nei servizi di vendita al dettaglio

2.3.1. La legislazione e le caratteristiche di lavoratori e lavoratrici del settore

Si è preso fin qui in esame l'istituto del contratto di lavoro intermittente, dall'analisi dei documenti programmatici europei e italiani che introducono il tema della necessità della flessibilità del lavoro fino allo studio delle leggi che regolamentano il contratto a chiamata, della sua diffusione e delle sue caratteristiche.

Occorre ora capire in che modo tale tipologia contrattuale agisce all'interno del settore del commercio: a tal fine, si studieranno innanzitutto la legislazione che lo norma, con particolare riferimento alla disciplina degli orari di apertura e chiusura dei negozi che, come visto, influenza la sua organizzazione del lavoro, e secondariamente i tratti della forza lavoro che in esso è impiegata.

Il primo provvedimento che si prende qui in considerazione è la legge n. 558 del 28 luglio 1971: con il doppio scopo di rispondere alle richieste dei consumatori e di garantire ai lavoratori

e alle lavoratrici la fruizione del loro tempo libero, essa delega le regioni alla definizione degli orari dei negozi, imponendo però per tale regolamentazione dei criteri inderogabili, ovvero la chiusura domenicale, nei giorni festivi e di mezza giornata infrasettimanale (che deve essere la stessa per tutte le attività esercenti dello stesso settore merceologico e della stessa località) e il limite di 44 ore di apertura totali a settimana, con le eccezioni delle località turistiche per i periodi di maggior afflusso, dei periodi di festività natalizie e locali e degli esercizi misti che oltre ad avere licenza di commercio hanno anche quella di pubblica sicurezza e per la vendita di articoli di monopolio, che possono tenere aperto però solo per svolgere le attività che non sono legate al commercio.

A riformare la disciplina del settore del commercio interviene innanzitutto il decreto legislativo n. 114 del 31 marzo 1998, che si distingue dalla legge del 1971 già per le finalità che dichiara: se la seconda, infatti, aveva un obiettivo di compromesso tra le esigenze di consumatori e lavoratori, nel primo il riferimento al lavoro sparisce e viene sostituito dagli scopi di libertà d'impresa e circolazione delle merci, tutela del consumatore, garanzia di efficienza e concorrenza, pluralismo e valorizzazione del tessuto commerciale.

Per quanto riguarda gli orari di apertura e chiusura dei servizi commerciali, il decreto, che si applica sia alle attività all'ingrosso (quindi rivolte ad altre strutture di vendita) che a quelle al dettaglio (ovvero destinate al consumatore finale) a prescindere dalle dimensioni delle loro superfici di vendita, elimina la delega alle regioni sulla regolazione degli orari, la cui definizione viene rimandata direttamente ai commercianti, le cui uniche limitazioni rimangono quelle del periodo di apertura giornaliera (dalle 07:00 alle 22:00), del totale di ore di apertura al giorno (13 ore al massimo) e della chiusura domenicale e festiva (la chiusura di mezza giornata infrasettimanale non è infatti più obbligatoria per legge, ma solo se viene definita dai comuni): la differenza con la legge del 1971 è evidente quindi anche nei contenuti che i due provvedimenti portano, prescrivendo il decreto del 1998 meno limitazioni per gli orari degli esercizi commerciali e, in generale, criteri meno restrittivi e più flessibili.

Segue la stessa tendenza il decreto legge n. 223 del 4 luglio 2006, che pone come obiettivi il rafforzamento della libertà di scelta dei consumatori e della concorrenza, ma anche l'aumento dei posti di lavoro attraverso la liberalizzazione delle imprese: il lavoro torna quindi a essere tra gli scopi del legislatore ma, coerentemente con le posizioni espresse dai documenti programmatici analizzati sopra, viene risignificato in termini di crescita dell'occupazione attraverso lo strumento della flessibilità, la cui valorizzazione viene assicurata in questo caso con la deregolamentazione delle attività economiche.

Difatti, il decreto legge del 2006 elimina, per quanto riguarda l'esercizio delle attività commerciali, l'obbligo di iscrizione ai registri abilitanti e i limiti relativi alla distanza minima tra esercizi dello stesso settore merceologico, alla quantità di assortimento offerto, alle quote di mercato, ai divieti e alle autorizzazioni riferiti alle vendite promozionali: per quanto dunque il provvedimento non si occupi specificamente dell'orario di apertura dei negozi, si inserisce comunque nell'orientamento alla deregolazione che caratterizza questi decenni e che si concretizzerà, per quanto riguarda le aperture degli esercizi commerciali, con il decreto legge n. 112 del 25 giugno 2008, il quale abrogherà diverse leggi allo scopo di garantire la competitività attraverso la semplificazione, tra cui la n. 558 del 28 luglio 1971 che, come detto, imponeva delle limitazioni agli orari delle attività di vendita.

La totale liberalizzazione degli esercizi commerciali viene poi sancita con il decreto legge n. 201 del 6 dicembre 2011 che, per garantire la stabilità economica italiana e favorire la crescita, elimina qualunque limite all'apertura di nuovi negozi; tale provvedimento sarà parzialmente modificato dalla legge n. 214 del 30 dicembre 2023, che dà la possibilità a regioni, comuni e città metropolitane di prevedere dei limiti o, al contrario, di favorire alcune attività commerciali, per valorizzare gli esercizi più piccoli: niente però modifica le disposizioni relative all'orario di apertura, che rimane privo di regolamentazione.

I provvedimenti che si susseguono dal 1998 in poi e qui presi in esame evidenziano quindi prima di tutto un completo cambio di prospettiva: le finalità per cui vengono emanati non riguardano la tutela di lavoratori e lavoratrici, anche solo nella forma del compromesso tra le garanzie del lavoro e le richieste di consumatori e datori di lavoro come era avvenuto con la legge del 1971 - che di fatto tenta una pacificazione tra lavoro e capitale -, ma sono riferite alla crescita economica, alla necessità di competitività e, tutt'al più, all'aumento dell'occupazione; tale mutamento di scopi è innanzitutto coerente con i tentativi di ristrutturazione del capitale e, conseguentemente, con le tendenze ideologiche del periodo e sostiene in secondo luogo il cambiamento dei contenuti delle disposizioni che, per quanto riguarda in particolare gli orari di apertura degli esercizi di vendita, realizzano una totale deregolazione.

Avendo considerato i provvedimenti che hanno disciplinato il commercio negli ultimi decenni e in particolare i suoi orari, si analizzi ora la composizione della forza lavoro impiegata in questo settore, sulla base dei dati riferiti alle attivazioni nel primo trimestre del 2025 e resi disponibili dallo strumento *LMI - Labour Market Intelligence* del Servizio Statistico di Sviluppo Lavoro Italia.

La professione selezionata è quella dei commessi delle vendite al minuto, le cui mansioni vengono identificate innanzitutto nel supporto al cliente negli acquisti e, in secondo luogo, nella gestione delle merci e nella presa in carico delle operazioni di pagamento.

Il numero di contratti attivati per questa professione nel periodo considerato presenta una variazione tendenziale di -7% ed è di 100.056, riguardanti 96.416 lavoratori, dati che si traducono in 1,04 contratti medi per lavoratore e 2,06 per datore di lavoro, che invece sono in totale 38.503.

Il 66,3% dei nuovi contratti (66.380) coinvolge lavoratrici, il restante 33,7% (33.676) lavoratori; rispetto invece alla classe d'età, 26.971 contratti (il 27%) riguardano persone fino a 24 anni, 30.726 (il 30,7%, ovvero la maggior parte) persone dai 25 ai 34 anni, 18.283 (il 18,3%) persone dai 35 ai 44 anni, 14.718 (il 14,7%) persone dai 45 ai 54 anni, 7.976 (l'8%) persone dai 55 ai 64 anni, 1.382 (1,4%) persone oltre i 65 anni; per quanto riguarda invece la cittadinanza, 86.229 nuovi contratti (86,2%) sono stati conclusi con persone di cittadinanza italiana, 2.034 (2%) con lavoratori UE e 11.763 (11,8%) con cittadini extra UE.

La maggior parte dei contratti attivati nel primo trimestre del 2025 sono a tempo determinato (66.678 unità, ovvero il 66,6%); seguono poi quelli a tempo indeterminato (15.725 unità equivalenti al 15,7%), gli apprendistati (7.461, cioè il 7,5%) e i contratti di collaborazione (480 unità, ovvero lo 0,5%); 9.712 contratti (9,7%) sono stati invece attivati con un tipologia contrattuale diversa da quelle precedentemente considerate.

Il 63% (63.057 unità) di questi nuovi contratti sono a tempo parziale e solo il 28,3% (28.289) a tempo pieno; il restante 8,7% (8.710) non ha una tipologia di orario definita.

La totalità dei contratti considerati è stata conclusa con un'azienda privata.

A livello di distribuzione territoriale, inoltre, i contratti di nuova attivazione del periodo si sono concentrati in particolare nelle regioni del nord ovest (27.098 unità, tra i quali pesano in particolare i 17.397 della Lombardia), seguite da quelle di nord est (20.579), centro (21.376), sud (20.854) e isole (8.461); bisogna però considerare che la professione del commesso di vendite al minuto è concentrata in particolare nelle città: le cinque che hanno la maggiore incidenza di attivazioni contrattuali sono Roma (7,8%), Milano (6,1%), Napoli, (5,5%), Torino (3,1%) e Venezia (2,2%).

Infine, l'Inps, citato dal Sistema informativo sulle professioni, identifica la retribuzione lorda media relativa all'anno 2023 in 25.251 euro.

Dai dati presentati, si può notare che la professione di addetto alle vendite è diffusa principalmente tra le donne e tra i giovani (più della metà dei lavoratori ha infatti meno di 35 anni); il contratto a tempo indeterminato è poco rappresentato, visto che l'84,3% della forza

lavoro è impiegata attraverso tipologie contrattuali flessibili, così come il tempo pieno, che non è previsto per il 71,7% dei nuovi contratti: si delinea quindi l'immagine di un settore fortemente precario, all'interno del quale i lavoratori impiegati presentano caratteristiche socialmente significative che già di per sé non costituiscono un fattore di protezione contro la vulnerabilità. Poste queste premesse, si veda ora in che modo viene declinato il contratto di lavoro intermittente all'interno del settore del commercio.

2.3.2. *Il lavoro intermittente nel settore del commercio*

Dopo aver considerato separatamente la legislazione, la diffusione e le caratteristiche del lavoro intermittente e quelle del settore del commercio, si osservi ora in che modo essi interagiscono, ovvero in particolare come il primo si delinea all'interno del secondo.

Anche in questo caso, si analizzeranno dati provenienti da fonti diverse e che esprimono indicatori tra loro differenti, allo scopo di restituire una panoramica quanto più possibile completa del lavoro a chiamata all'interno del settore considerato.

A tal fine si prenda nuovamente in esame prima di tutto il *Focus* dell'Istat sui lavoratori intermittenti che, si ricorda, occupano nel 2022 nel settore del commercio 28.000 posizioni lavorative, ovvero il 9,9% del lavoro intermittente totale e l'1,2% della totalità del lavoro dipendente nel settore.

Se la maggior parte delle posizioni intermittenti totali presentano la qualifica di operaio, il commercio è il settore in cui la quota di operai sul totale è minore ed equivale in particolare al 70%; non si discostano invece dalla media comprensiva della totalità del lavoro a chiamata i contratti a tempo determinato, che corrispondono all'83,3% delle posizioni intermittenti del settore.

Per il tipo di contratto e l'ambito considerato, le ore retribuite *pro capite* sono state in media al mese nel 2022 53,1, quindi in numero superiore alla media - calcolata considerando la totalità dei settori - di 44,5 ore nello stesso anno, così come superiore al valore medio è anche la retribuzione oraria che, come detto, arriva a 12 euro. Facendo riferimento al *Focus sui lavoratori dipendenti intermittenti* curato dal Coordinamento Generale Statistico Attuariale e messo a disposizione dall'Inps, si può notare come, per lo stesso anno 2022, questi dati si traducano in 55 giornate *pro capite* in media retribuite nell'anno e in una retribuzione media annua di 3.381 euro (sempre per persona) all'interno del settore.

Infine, il *Focus* Istat restituisce anche l'andamento del ricorso al lavoro intermittente nel commercio, che si concentra soprattutto nel secondo e nel terzo trimestre, così come avviene

anche per gli altri settori, ma che, diversamente invece dagli altri, appare frequente anche nel quarto, in corrispondenza delle festività natalizie.

Il documento preso in esame, anche se riesce a evidenziare le caratteristiche generali del lavoro a chiamata nel commercio, non presenta tuttavia dati disaggregati che non siano riferiti alla qualifica del lavoratore e alla durata del contratto.

Per riuscire ad avere una maggiore precisione, occorre quindi rifarsi alle tabelle relative all'anno 2023 messe a disposizione sul sito *web* dell'Inps alla sezione *Osservatorio sui lavoratori dipendenti del settore privato non agricolo - Focus sui lavoratori intermittenti*⁴.

Si ricorda innanzitutto che, per lo stesso anno, è stato diffuso dallo stesso Inps il *Focus sui lavoratori dipendenti intermittenti*, curato sempre dal Coordinamento Generale Statistico Attuariale, che identifica nel settore del commercio al dettaglio e all'ingrosso, compreso quello di autoveicoli, 59.636 lavoratori a chiamata (superiori quindi ai 58.747 del 2022), 55 giornate retribuite medie a persona e 3.454 euro di retribuzione media annua *pro capite*.

Dalle tabelle prima menzionate si riescono poi a ottenere maggiori dettagli, sebbene si debba però prestare attenzione a considerare che, anche in questo caso, gli indicatori utilizzati sono diversi: oltre a restringere l'analisi al solo ambito del commercio al dettaglio, infatti, ci si riferisce qui esclusivamente al numero medio di lavoratori a chiamata nell'anno.

Consapevoli di questo, si prenda in esame innanzitutto la divisione per classi d'età: nello specifico settore del commercio al dettaglio, il numero medio di lavoratori a chiamata è di 1.032 fino ai 19 anni, 6.923 dai 20 ai 24, 2.096 dai 25 ai 29, 1.184 dai 30 ai 34, 972 dai 35 ai 39, 901 dai 40 ai 44, 1.074 dai 45 ai 49, 1.195 dai 50 ai 54, 1.362 dai 55 ai 59, 1.392 dai 60 ai 64 e 1.313 dai 65 in su, dati che confermano nuovamente la maggiore diffusione di questa tipologia contrattuale fra le persone più giovani.

Sempre prendendo in esame il numero medio di lavoratori a chiamata del settore nell'anno, si vede una maggioranza di persone con qualifica di operai (11.487) rispetto agli impiegati (7.956), coerentemente anche in questo caso con la generale tendenza del lavoro intermittente analizzata sopra; lo stesso vale per il genere, dal momento che le lavoratrici (già comunque sovrarappresentate anche nel commercio) sono 13.906 contro 5.537 lavoratori.

Anche la suddivisione per area geografica presenta risultati in linea con quelli del lavoro intermittente in generale, per quanto invece in controtendenza rispetto a quelli riguardanti il settore del commercio prima riportati: i lavoratori che presentano le caratteristiche prese in

⁴ <https://servizi2.inps.it/servizi/osservatoristatistici/15/38/52/o/519>

esame sono infatti maggiormente presenti nel nord est (7.110), seguito da nord ovest (6.301) - mentre accade il contrario per i lavoratori del commercio considerati nella loro totalità, che sono di più proprio in questa seconda zona -, centro (4.229), sud (1.241) e isole (561).

Se si analizzano poi i soli lavoratori con contratto a chiamata, cambiano anche le prime 5 città per numero di persone impiegate nel commercio: si trova al primo posto Milano con 1.263 lavoratori mediamente assunti con questa tipologia contrattuale e in questo settore nel 2023; seguono Verona (688), Monza e Brianza (634), Treviso (621) e Venezia (615), mentre Roma, Torino e Napoli (tra le prime cinque città per incidenza di lavoratori del commercio) finiscono rispettivamente al settimo posto con 597 lavoratori, ottavo (554) e cinquantottesimo (98).

Per quanto poi riguarda le retribuzioni, le tabelle Inps⁵ non forniscono un valore *pro capite* ma il totale relativo al 2023 sia per i salari che per le giornate retribuite; avendo però a disposizione il numero totale di lavoratori durante l'anno, è possibile fare una stima per entrambi gli indicatori, sempre mantenendo il riferimento alla forza lavoro impiegata con contratto intermittente nel commercio al dettaglio.

Si prenda ancora una volta in esame la divisione per classi d'età: fino ai 19 anni la retribuzione annua si aggira intorno ai 2.204 euro e le giornate retribuite in un anno sono 35, dai 20 ai 24 3.865 e 57, dai 25 ai 29 3.521 e 53, dai 30 ai 34 3.320 e 52, dai 35 ai 39 3.254 e 55, dai 40 ai 44 2.970 e 52, dai 45 ai 50 3.016 e 53, dai 50 ai 54 3.021 e 54, dai 55 ai 59 3.222 e 57, dai 60 ai 64 3.396 e 59 e dai 65 in su 2.741 e 53.

Considerando invece la qualifica, si ottiene una retribuzione di 2.973 euro annui per gli operai (che lavorano in media circa 53 giornate all'anno) e 3.914 per gli impiegati (per 56 giornate); rispetto invece al genere, sono le donne ad avere una retribuzione annua maggiore di 351 euro (3.459 euro contro 3.108), a fronte però di un numero di giornate retribuite superiore di 1.204.679 - 1.885.241 (circa 56 *pro capite*) contro 680.562 (circa 50).

Non sono invece disponibili le retribuzioni disaggregate per area geografica.

Ciò che in ogni caso si può notare da questa rassegna sui salari dei lavoratori e delle lavoratrici intermittenti nel settore del commercio è che essi si allontanano molto da quello che lo stesso Inps indica come la retribuzione annua media di un lavoratore del settore, equivalente, come visto sopra, a 25.251 euro lordi: la distanza (abissale) tra l'uno e l'altra contribuisce a restituire l'idea della precarietà di questa tipologia contrattuale che, stando anche ai dati riguardanti le ore e le giornate retribuite esaminati precedentemente, sembra essere strutturalmente

⁵ <https://servizi2.inps.it/servizi/osservatoristatistici/15/38/56/o/336>

caratterizzata dalla sottoccupazione, quindi da un impiego della forza lavoro sistematicamente inferiore alle disponibilità e necessità di lavoratori e lavoratrici.

I dati qui presentati permettono di delineare il quadro del lavoro intermittente nel settore del commercio: come visto, tale settore è il quarto per numero di posizioni lavorative a chiamata e le ore lavorate e le retribuzioni orarie sono in media superiori a quelle individuate per il totale del lavoro a chiamata; coerentemente con quanto avviene sia per il lavoro intermittente che per il settore del commercio in generale, la maggior parte di questi contratti è a tempo determinato; i lavoratori sottoposti a tale tipologia contrattuale sono perlopiù operai - anche se in percentuale minore rispetto alla media del lavoro intermittente -, giovani sotto i 30 anni e donne - seguendo anche in questo caso la tendenza presente sia nel lavoro a chiamata che nel commercio -; infine, all'interno del settore, il lavoro intermittente è maggiormente diffuso a nord est e poi a nord ovest, centro, sud e isole.

È poi evidente il livello molto basso della retribuzione: a incidere su esso non sono soltanto il numero di giornate lavorate, ma anche le caratteristiche socialmente rilevanti di genere, età e qualifica; in ogni caso, nessuno si avvicina minimamente alla retribuzione media annua definita dall'Inps per il 2023.

Le caratteristiche del lavoro intermittente - caratterizzato, come visto, da una precarietà sia occupazionale che prestazionale che si esprime prima di tutto attraverso retribuzioni molto basse - somma e moltiplica i suoi effetti con quelli del settore del commercio che, come discusso nel precedente capitolo, è anch'esso già di per sé profondamente precario.

Alla luce di ciò, scopo di questo elaborato è capire che conseguenze ha sulla vita di lavoratori e lavoratrici tale precarietà moltiplicata del lavoro intermittente nel settore del commercio.

Poste le basi teoriche nel primo capitolo e affrontato in questo le questioni più tecniche legate alla legislazione e ai dati disponibili per il lavoro a chiamata e per il settore del commercio, si intende ora proseguire entrando nel merito dei risultati della ricerca svolta secondo i parametri esposti nell'introduzione.

Risultati della ricerca

3.1. Nota metodologica

Per discutere delle condizioni di lavoro a cui sono sottoposti i lavoratori e le lavoratrici intervistati e, in particolare, dei loro effetti sulla vita delle persone che hanno partecipato alla ricerca, occorre innanzitutto chiarire le caratteristiche socialmente rilevanti di chi ha risposto all'intervista e quelle del contesto aziendale in cui questi lavoratori sono stati impiegati, perché si possa successivamente riflettere, nel corso di questo capitolo, su come esse agiscono: come detto, infatti, le conseguenze della precarietà lavorativa sulle persone che la vivono dipendono da fattori oggettivi e soggettivi (Gallino, 2007), che influiscono sul grado di mercificazione della persona (Rizza, 2005), influenzandosi reciprocamente e determinando condizioni più o meno protettive rispetto al rischio di espulsione dal mercato del lavoro e di paralisi in occupazioni di scarsa qualità (Barbieri e Rizza, 2003, Rizza, 2005, Saraceno, 2005).

Si considereranno in primo luogo le caratteristiche soggettive ascritte degli intervistati (Bruni e Murgia, 2007, Gallino, 2007), a partire da genere (Greca, 2012, Lassandari, 1999, Pedaci, 2008, Saraceno, 2005), età (Greca, 2012, Lassandari, 1999) e nazionalità (Greca, 2012): le persone che hanno partecipato alla ricerca sono 12 donne e 5 uomini; una aveva meno di 19 anni, 12 tra i 20 e i 25 e 4 tra i 26 e i 30; 16 intervistati avevano cittadinanza italiana, una ha invece dichiarato doppia cittadinanza italiana e rumena. In particolare, i dati riferiti al genere e all'età sono coerenti con le informazioni riportate da *Statistiche in breve. Anno 2022. Focus sui lavoratori dipendenti intermittenti*, curato dal Coordinamento Generale Statistico Attuariale, che permette di osservare la prevalenza del lavoro intermittente fra le persone fino ai 35 anni e le donne, con quelle ricavabili dallo strumento *LMI - Labour Market Intelligence* del Servizio Statistico di Sviluppo Lavoro Italia, che sottolinea come la maggior parte delle persone impiegate nel commercio al dettaglio appartenga alle medesime categorie, e con le tabelle relative alle caratteristiche dei lavoratori intermittenti nel commercio messe a disposizione dall'Inps, che forniscono un'ulteriore conferma ai dati emersi dalle interviste; i numeri riferiti dallo strumento *LMI* consentono inoltre di verificare la coerenza, rispetto alla situazione generale dei servizi di vendita, delle informazioni ricavate dalle interviste riguardo alla nazionalità, dal momento che si sottolinea come gli addetti alle vendite siano per la maggior parte cittadini italiani.

Bisogna poi valutare la possibilità delle persone coinvolte nella ricerca di fare affidamento sui propri legami forti, nello specifico sulla famiglia (Lassandari, 1999, Migliavacca, 2005) che,

alla luce dei dati sulle retribuzioni particolarmente scarse dei lavoratori e delle lavoratrici intermittenti in generale e nel commercio nello specifico emerse nel secondo capitolo, diventa fondamentale come fattore protettivo rispetto al rischio di instabilità economica (Rizza, 2005): 9 intervistati hanno affermato che, nel momento in cui svolgevano l'attività lavorativa di cui hanno raccontato, vivevano con la propria famiglia d'origine, 5 di loro occupandosi esclusivamente delle proprie spese, 4 contribuendo anche alle spese familiari (3 in maniera saltuaria, 1 versando una quota di denaro mensilmente); 8 di loro hanno invece dichiarato di vivere al di fuori della casa del nucleo familiare d'origine: 2 venivano perlopiù mantenuti dalla famiglia (che si occupava prevalentemente delle spese essenziali, come la casa e il cibo), 3 si sostenevano da soli, ma avevano la possibilità di fare riferimento alla famiglia in caso di emergenza, 2 provvedevano esclusivamente a sé e una aveva l'appoggio del compagno convivente.

Occorre ancora considerare i significati che ogni lavoratore attribuisce alla propria occupazione (Zanetti, 2006) e che possono essere in questo caso ricondotti a quattro categorie principali, sebbene sia necessario precisare come i confini tra esse non siano netti, dal momento che ogni persona può riferire di più motivazioni che l'hanno spinto verso la prestazione svolta e quindi cadere contemporaneamente in più di una categoria: gli intervistati raccontano innanzitutto di come il lavoro in questione abbia permesso loro di rispondere alle loro necessità economiche (Gosetti, 2012), sottolineando in particolare il bisogno di rendersi indipendenti rispetto alla propria famiglia d'origine; alcuni hanno dato alla loro occupazione anche un significato di tipo esplorativo (Rizza, 2005), dal momento che essa avrebbe loro permesso da una parte di capire il funzionamento del mondo del lavoro e dall'altra di vivere esperienze significative e sviluppare nuove competenze; c'è poi chi ha deciso di impegnarsi nel lavoro oggetto dell'intervista perché genuinamente interessato alla professione scelta (Gosetti, 2012), perché coerente con il percorso di studi affrontato oppure perché caratterizzata da mansioni semplici; infine altri, al contrario, hanno evidenziato di essere semplicemente alla ricerca di un lavoro che consentisse loro di tenersi occupati, non attribuendo nessuna particolare rilevanza al tipo di professione scelta.

Dal momento poi che ci si sta qui occupando di una forma di lavoro flessibile, bisogna anche considerare il grado di libertà con cui essa è stata scelta (Regalia, 2005, Saraceno, 2005, Zanetti, 2006): solo 5 intervistati hanno esplicitamente affermato di aver scelto il contratto di lavoro intermittente, 4 perché convinti che avrebbe permesso loro di conciliare il lavoro con altre attività (2 lo studio, 1 uno *stage* e 1 un secondo lavoro), mentre una persona ha raccontato di aver proposto lui stesso questa tipologia contrattuale al suo ex-datatore di lavoro, nella speranza

di poter essere riassunto, dopo una prima esperienza nella stessa attività con un contratto a tempo determinato e un periodo di disoccupazione di 6 mesi, alla luce della difficoltà dell'impresa di concedere altri tipi di contratto maggiormente stabili, come l'apprendistato o il contratto a tempo indeterminato.

Infine, è necessario prendere in considerazione l'anzianità lavorativa degli intervistati (Lassandari, 1999), ovvero per quanto tempo sono stati impiegati nel lavoro oggetto dell'intervista: la maggior parte delle persone coinvolte nella ricerca (9) ha svolto tale attività per meno di 6 mesi (particolari sono i casi di due donne che hanno avuto più contratti a chiamata con aziende diverse, ciascuno della durata di uno o 3 mesi); 3 intervistati hanno invece lavorato per un anno e 5 da 2 a 4 anni.

Occorre poi considerare le caratteristiche soggettive acquisite degli intervistati (Bruni e Murgia, 2007, Gallino, 2007), in particolare il loro capitale umano (Saraceno, 2005), che si può nello specifico analizzare prendendo in esame il loro titolo di studio e le loro esperienze lavorative precedenti (Pisu, 2018, Chicchi e Marino, 2005): per quanto riguarda il livello di istruzione, tra le persone che hanno partecipato alla ricerca una aveva la licenza media, una la qualifica professionale di elettricista, 11 il diploma - di cui 9 stavano frequentando un corso di laurea -, 2 la laurea - e stavano frequentando un corso di laurea magistrale - e 2 la laurea magistrale; rispetto invece alle occupazioni passate, solo un'intervistata non aveva mai lavorato; tra le persone restanti, la maggior parte non aveva esperienze lavorative coerenti con la qualifica professionale che è poi andata a ricoprire, tutte avevano svolto anche precedentemente lavori caratterizzati da precarietà e 7 intervistati hanno segnalato delle irregolarità nelle loro precedenti esperienze lavorative.

Infine, è necessario prendere in esame le caratteristiche oggettive del contesto in cui le persone sono state impiegate (Gallino, 2007): bisognerà valutare in primo luogo il settore in cui gli intervistati sono impiegati (Lassandari, 1999) - che, nel caso specifico di questa ricerca, è quello del commercio al dettaglio - e la tipologia contrattuale a cui sono sottoposti (Migliavacca, 2005, Regalia, 2005) - quindi, in questo caso, il contratto di lavoro intermittente, che è stato però in tre casi somministrato tramite agenzia -; in particolare, gli intervistati hanno riferito per la maggior parte di aver fatto esperienza di un contratto di lavoro intermittente a tempo determinato, dato coerente con i numeri riportati da *La domanda di lavoro intermittente: diffusione, caratteristiche e dinamica. I trimestre 2010 - II trimestre 2023* curato dall'Istat, che riferisce che l'83,6% del lavoro intermittente nell'anno 2022 era a termine, con quelli dello strumento *LMI*, che identifica i contratti a tempo determinato come maggiormente

rappresentati all'interno del settore del commercio e con i dati riferiti dal *Focus* dell'Istat sui lavoratori intermittenti nel commercio, per la maggior parte a termine.

Secondariamente, bisogna prendere in considerazione il territorio in cui i lavoratori e le lavoratrici hanno prestato la propria attività lavorativa (Lassandari, 1999, Saraceno, 2005): 16 intervistati hanno operato al nord, soprattutto in grandi città come Venezia e Milano, in particolare 12 esclusivamente a nord-est, 2 solo a nord-ovest e 2 sia a nord-ovest che a nord-est, mentre una sola persona è stata impiegata al sud, anche in questo caso sempre in una grande città (Napoli), in accordo con la distribuzione territoriale del settore del commercio riportata dallo strumento *LMI*.

Occorre infine valutare anche le caratteristiche delle aziende in cui gli intervistati sono stati impiegati (Lassandari, 1999): tutti hanno lavorato in negozi di catena appartenenti a grandi marchi e in particolare 10 all'interno di centri commerciali, 2 in città, 3 in supermercati e una persona sia in un centro commerciale che in una città.

Come detto, l'insieme dei fattori soggettivi, ascritti e acquisiti, e oggettivi che caratterizzano ogni intervistato e la loro reciproca influenza comporta il determinarsi di condizioni di lavoro diverse e di differenti conseguenze sulla vita dei lavoratori e delle lavoratrici che a tali condizioni sono sottoposti (Bruni e Murgia, 2007, Gallino, 2007, Saraceno, 2007); se a ciò si aggiunge che, come specificato nel primo capitolo, al contratto di lavoro intermittente non corrisponde un'unica forma di prestazione lavorativa, ma anzi una pluralità di modi che il lavoratore ha di prestare la propria forza lavoro (Adams, Freedland, Prassl, 2015), risulta evidente come la medesima tipologia contrattuale impiegata in uno stesso settore possa dare luogo a condizioni di lavoro e di vita molto diverse, che ci si occuperà ora di approfondire.

3.2. L'alienazione temporale: estensione, intensificazione e destrutturazione del lavoro

Si consideri innanzitutto il tema del tempo, elemento fondamentale della produzione del valore all'interno del sistema capitalistico (Alberti, Sacchetto, Vianello, 2017).

Nella descrizione delle loro condizioni di lavoro, gli intervistati permettono di far emergere tre strategie di cui il capitale si serve per aumentare lo sfruttamento quantitativo del lavoro, vale a dire l'estensione del tempo di lavoro, l'intensificazione del suo ritmo e la sua destrutturazione. L'applicazione di questi meccanismi costituisce la risposta del capitale alla sua crisi strutturale caratterizzata dalla caduta tendenziale del saggio di profitto ed è funzionale a continuare a garantire la valorizzazione del capitale stesso (Basso, 1998, Antunes, 2016).

Il contesto economico-sociale, oltre a creare le condizioni che determinano queste strategie di sfruttamento, favorisce la loro messa in pratica (Lassandari, 1999, Saraceno, 2005): a questo proposito, è utile riferirsi all'intervista 6, tenuta con una donna di 33 anni che ha lavorato con il contratto a chiamata durante i primi anni di università e che dice:

«penso che a Milano in quel periodo ci trovavamo un po' tutti sulla stessa barca, molti facevano anche fatica a trovare lavoro, quindi... cara grazia che c'era un lavoro, a prescindere da quale fosse, ecco»

La testimonianza dell'intervistata permette di sottolineare l'importanza del contesto in cui le persone si sono trovate a lavorare: la diffusione della disoccupazione, conosciuta attraverso le esperienze delle persone vicine, agisce sui lavoratori occupati determinando l'accettazione delle condizioni di lavoro loro imposte (Dordoni, 2020, Dorigatti e Mori, 2016).

Poste queste premesse generali, si consideri il modo in cui estensione, intensificazione e destrutturazione del lavoro si esprimono e i fattori che le influenzano.

Si prenda in esame, in primo luogo, la questione dell'estensione dei tempi di lavoro, che ha come obiettivo l'allungamento dell'attività lavorativa e si può concretizzare, sulla base dei racconti degli intervistati, in tre modi diversi.

Si può intanto verificare il caso di un'estensione diretta del tempo di lavoro attraverso la richiesta di turni lavorativi molto lunghi (fino a più di 12 ore al giorno) e/o molto frequenti nel corso della settimana (al punto da spingere la persona a prestare la propria attività per 60 ore in sette giorni); il mancato rispetto dell'obbligo delle 11 ore di riposo tra un turno di lavoro e l'altro, che riduce la possibilità di fruire di tempo libero; la spinta a lavorare anche in condizioni di salute precarie; l'assegnazione di turni inferiori alle 6 ore, che permette di aggirare il vincolo legislativo di attribuzione della pausa al lavoratore e quindi garantire all'impresa la prestazione lavorativa più lunga possibile senza interruzioni per il riposo; la richiesta di un numero di ore di lavoro superiori a quelle pattuite alla firma del contratto: l'insieme di queste pratiche di aumento delle ore di lavoro e di riduzione dei momenti di riposo determina appunto direttamente un allungamento dei tempi di lavoro (Basso, 1998).

L'estensione del tempo dedicato al lavoro può però essere anche indiretta (Basso, 1998), determinandosi in questo caso attraverso lo scambio di comunicazioni tra lavoratori e responsabili al di fuori dell'orario di lavoro in qualunque momento tramite e-mail o telefono, così che il lavoratore possa essere contattato per andare a svolgere la propria prestazione lavorativa oppure dare o ricevere riscontri sul lavoro effettuato; la frequente previsione di turni

spezzati, che obbliga il lavoratore a due momenti di lavoro distinti durante una stessa giornata, separati solo da qualche ora di riposo; il lavoro all'interno dei centri commerciali, quindi in luoghi che, per chi può solo spostarsi con i mezzi pubblici, sono raggiungibili anche in un'ora; l'abitudine di consentire ai lavoratori la timbratura non nel momento stesso in cui si arriva sul luogo di lavoro, ma solo dopo essersi preparati per la giornata (quindi, per esempio, dopo aver indossato la divisa): si tratta in questo caso di un'estensione dei tempi di lavoro attraverso la definizione di un confine tra lavoro e non lavoro estremamente sfumato (Zucchetti, 2006) che consente per esempio, nei primi tre casi riportati, di contaminare il tempo libero con il tempo di lavoro e, nell'ultimo, di considerare il tempo di lavoro come tempo libero.

Infine, si potrebbe individuare anche un'estensione del tempo dedicato al lavoro che può essere definita di tipo simbolico, attraverso una richiesta di lavoro che può andare dalle 5 fino alle 23 e comprendere i finesettimana e i giorni festivi: in questo caso, l'estensione del tempo di lavoro dipende dalla risignificazione di alcuni momenti del giorno, della settimana e dell'anno, socialmente riconosciuti come tempo libero, come tempi potenzialmente dedicabili all'attività lavorativa (Dordoni, 2017, Dordoni, 2020).

L'insieme di queste pratiche si traduce, appunto, nell'allungamento del tempo di lavoro; occorre a questo punto prendere in esame com'è concretamente possibile la loro realizzazione. Il settore produttivo (Lassandari, 1999) concretizza il modo in cui l'aumento quantitativo del lavoro si esprime.

In questa ricerca ci si è in particolare occupati dei servizi di vendita al dettaglio, in cui sono innanzitutto comuni le pratiche, testimoniate dalle interviste, di estensione indiretta del tempo di lavoro, come quelle dei turni spezzati, del lavoro all'interno dei centri commerciali e della timbratura successiva ad attività che possono già essere considerate come lavorative; si può rintracciare allo stesso tempo anche un'estensione lavorativa simbolica, dal momento che i negozi sono stati oggetto, a partire dal d. lgs. n. 144 del 31 marzo 1998, di una deregolazione dei loro orari di apertura che ha permesso di eliminare i limiti precedentemente previsti alla liberalizzazione totale degli esercizi commerciali, impedendo l'obbligo di chiusura in determinati momenti del giorno, della settimana e dell'anno.

Anche le caratteristiche dell'azienda (Lassandari, 1999) contribuiscono a delimitare il perimetro all'interno del quale l'estensione del lavoro si esprime: hanno in particolare un ruolo il numero dei dipendenti, ma anche il modo in cui l'impresa sceglie di utilizzare il contratto di lavoro intermittente.

Rispetto alla prima questione, bisogna sottolineare come dalle interviste emerga una distinzione nella costrizione che i lavoratori sentono ad accettare o meno un turno sulla base

del numero di colleghi che operano nello stesso punto vendita, permettendo di chiarire che meno lavoratori il negozio impiega, più gli intervistati sentono di dover prestare la propria attività lavorativa per fare in modo che il servizio rimanga aperto anche in caso di imprevisti, dal momento che, a causa di una cronica presenza di personale sotto organico e della necessità di aderire al principio del sempre aperto (Dordoni, 2020), non viene contemplata come possibile la chiusura del negozio a causa, per esempio, della malattia o delle ferie di un collega: il numero di lavoratori, inteso sia come quantità di persone impiegate in un negozio che come costante carenza di personale - e quindi, di nuovo, come disoccupazione diffusa - influenza dunque, aumentandolo, il tempo che gli intervistati dedicano al lavoro, sia direttamente, costringendoli a operare delle sostituzioni qualora ce ne sia la necessità o a presentarsi al lavoro anche se malati, che indirettamente, obbligandoli a percepirsi come sempre disponibili al lavoro.

Per quanto invece riguarda l'uso che le aziende fanno del contratto a chiamata, bisogna identificare due situazioni tipiche: la prima, e più frequente, riguarda il caso in cui le imprese, nonostante la tipologia contrattuale utilizzata, di fatto considerano i lavoratori intermittenti come pienamente inseriti all'interno dell'organico, non operando quindi alcun tipo di distinzione nell'uso che fanno della loro forza lavoro o addirittura pensandoli come nucleo centrale del personale a loro disposizione, come nel caso riportato dall'intervista 10, che ricorda le parole di una responsabile delle risorse umane dell'impresa dove lavorava: «*il nostro core business è il contratto a chiamata*»; la seconda, invece, si concretizza nell'impiego dei lavoratori a chiamata in maniera saltuaria, limitato molto spesso ai momenti con un maggior afflusso di clientela, come i finesettimana o i periodi di festività e saldi.

L'estensione del tempo di lavoro si realizza in entrambi questi casi attraverso tutte le pratiche precedentemente descritte, ma occorrerà considerare che, per la seconda tipologia di lavoratori intermittenti, agiscono meno i meccanismi di estensione diretta - per quanto comunque la possibilità di continuare a essere chiamati per lavorare dipenda dal numero di volte in cui si accettano le richieste aziendali di prestazione lavorativa - e più quelli di estensione indiretta - in particolare quello riferito al contatto al di fuori dell'orario di lavoro - e di estensione simbolica - dal momento che le persone intervistate, proprio per la natura dell'utilizzo che della loro prestazione viene fatta da parte delle aziende, si ritrovano perlopiù a lavorare in momenti riconosciuti come socialmente significativi.

Occorre a questo punto considerare in che modo la tipologia contrattuale permette l'estensione del tempo di lavoro.

Si può innanzitutto notare che alcuni intervistati specificano che il fatto di avere un contratto che non prevede un numero di ore da svolgere minimo o massimo abbia avuto due effetti: da una parte, infatti, non obbliga le imprese a usare istituti come la malattia o le ferie, per cui, quando per esempio il lavoratore non può presentarsi al lavoro per questioni di salute, egli finisce in realtà per risultare semplicemente come non chiamato al lavoro e non ha quindi la possibilità di usufruire di alcun trattamento economico, con una conseguente riduzione del salario che incoraggia la prestazione lavorativa anche in caso di malattia; dall'altra parte, porta i datori di lavoro a richiedere ai lavoratori molte più ore di quante sarebbero normalmente previste per altre tipologie contrattuali, fino ad arrivare a costringerli a svolgerne più di 12 al giorno o 60 a settimana, consentendo anche il mancato rispetto del riposo obbligatorio di 11 ore tra un turno e l'altro.

Tali circostanze, oltre a determinare un'estensione del tempo di lavoro, dimostrano anche che le forme di lavoro flessibile, invece di diminuire il lavoro irregolare come auspicato dal Libro bianco del 2001, rimangono terreno fertile per l'utilizzo di pratiche lavorative illecite anche attraverso una complicazione della normativa sul lavoro che finisce con il renderla di difficile applicazione (Chicchi e Marino, 2005).

Una seconda questione riguarda la natura flessibile del contratto: alcune interviste permettono di sottolineare come l'estensione diretta dei tempi di lavoro possa essere relativa agli accordi presi alla firma del contratto tra lavoratore e responsabile del negozio, come nel caso dell'intervista 4, tenuta con un uomo di 30 anni che, dopo aver scelto volontariamente il contratto a chiamata per avere la possibilità di dedicarsi nel frattempo a un secondo lavoro e aver inizialmente deciso, insieme all'azienda, che però utilizza i lavoratori intermittenti allo stesso modo del resto del personale, di svolgere un'attività lavorativa di 20 ore a settimana, dice: *«questi mesi qua che ho lavorato sto facendo 40-36 ore a settimana, al posto delle 20 più o meno pattuite»*, a causa della carenza di personale.

In situazioni come questa, quindi, nonostante la presenza di un contratto a chiamata, che dovrebbe permettere al lavoratore di gestire in maniera flessibile il proprio tempo, e di un precedente accordo con l'azienda, a causa della mancanza di lavoratori disponibili, caratteristica del settore del commercio, e del modo in cui l'impresa sceglie di utilizzare il lavoro intermittente, si verifica per la persona un'estensione diretta del tempo dedicato al lavoro.

Ciò dimostra che tale tipologia contrattuale consente non al lavoratore, ma all'azienda - e quindi in definitiva al capitale - di utilizzare il lavoro come qualsiasi altro elemento produttivo,

riducendolo dunque allo *status* di merce (Gallino, 2007), di cui ci si può servire nel momento esatto in cui diventa necessario (Antunes, 2015, Antunes, 2016).

In terzo luogo, bisogna considerare che, come specificato dalla circolare n. 4 del Ministero del lavoro e delle politiche sociali del 3 febbraio 2005, il trattamento economico previsto per le attività lavorative svolte con contratto a chiamata, per quanto non difforme da quello stabilito per un contratto standard, è limitato ai periodi di effettiva prestazione di lavoro: questo fa sì che il salario di un lavoratore intermittente sia determinato dalla quantità di ore lavorate e, conseguentemente, spinge le persone sottoposte a tale tipologia contrattuale ad accettare di lavorare il più possibile per potersi garantire sicurezza economica, elemento che ovviamente contribuisce all'estensione del tempo dedicato al lavoro, come dimostra l'intervista 16, che dice: *«molte volte mi costringo, proprio mentalmente, a dire “no, fai pure quei due turni in più, perché a fine mese ti arriva qualcosa in più”»*.

Infine, dal momento che il contratto di lavoro intermittente nasce e si mantiene come utilizzabile durante determinati periodi della settimana, del mese e dell'anno, esso contribuisce anche all'estensione simbolica del tempo di lavoro: da una parte, i lavoratori impiegati nelle aziende che utilizzano tale tipologia contrattuale omologando la prestazione lavorativa delle persone che a questo contratto sono sottoposte a quella degli altri si ritrovano, infatti, a essere occupati indifferentemente in giorni feriali e festivi; dall'altra, i lavoratori che invece si trovano a prestare la propria attività per imprese che li vedono come un supporto vengono perlopiù impiegati durante i giorni festivi: entrambe queste circostanze fanno sì che i lavoratori e le lavoratrici intermittenti considerino come tempi di lavoro anche i momenti che sono socialmente significati come dedicati al tempo libero.

L'estensione del tempo dedicato al lavoro da parte di lavoratori e lavoratrici dipende dunque dalle necessità di valorizzazione del capitale, che ha bisogno di aumentare il pluslavoro estratto alla forza lavoro per poter continuare a espandersi.

Sulla base delle interviste effettuate, si possono identificare tre modi in cui il capitale effettua tale estensione: direttamente, aumentando la quantità del tempo di lavoro e riducendo quella del tempo libero; indirettamente, rendendo sempre più labile il confine tra tempo di lavoro e tempo libero; a livello simbolico, risignificando come tempo di lavoro momenti della giornata, della settimana e dell'anno socialmente considerati come tempo libero.

Dai racconti degli intervistati emerge che i fattori che portano i lavoratori e le lavoratrici a sottostare a tali pratiche di estensione lavorativa sono molteplici e si influenzano vicendevolmente: se il contesto economico-sociale crea le loro condizioni di realizzazione e determina una generale sensazione di precarietà che motiva la classe lavoratrice ad adeguarsi

alle condizioni di lavoro proposte, il settore lavorativo e le caratteristiche dell'impresa concretizzano l'estensione del tempo di lavoro nelle effettive strategie che sono state presentate, mentre la tipologia contrattuale le rende possibili.

In questo contesto, infatti, il contratto di lavoro intermittente agisce in particolare attraverso la precarietà prestazionale che determina, per fare in modo che i lavoratori si adattino alle esigenze dell'azienda e costringendoli ad accettare quante più ore di lavoro possibili per garantirsi un salario.

La seconda strategia di sfruttamento quantitativo del lavoro è quella dell'intensificazione del suo ritmo, che garantisce la liofilizzazione dell'attività lavorativa e l'impiego della minor quantità possibile di forza lavoro, tipici di un lavoro organizzato secondo i meccanismi dell'accumulazione flessibile (Antunes, 2016, Rizza, 2000).

Le strategie messe in campo per realizzare l'accelerazione dei ritmi di lavoro possono rientrare in tre tipologie: in primo luogo, si assiste alla pretesa che, durante l'orario di lavoro, non ci siano momenti improduttivi, come può testimoniare l'episodio che segue, raccontato durante l'intervista 1:

«mi ricordo anche una volta che mi trovavo a parlare con una mia collega - tra l'altro, cioè, comunque sempre con le mani in pasta, non è che facciamo salotto - e subito ci vennero a dire di non parlare assolutamente. [...] [La manager] c'aveva detto tipo "volete anche il caffè?", una cosa del genere»

Come emerge da questa citazione, l'intensificazione lavorativa si spinge fino a non prevedere nessuna attività che non sia strettamente legata alla produzione, coerentemente con la strategia di liofilizzazione del lavoro, (Antunes, 2016), deumanizzando il lavoratore e assimilandolo alla macchina (Dordoni, 2017), al punto che si può arrivare a intendere come momento improduttivo anche il tempo necessario a dotarsi dei dispositivi di protezione individuale necessari a garantire la sicurezza della persona.

Secondariamente, il fatto che, come visto, non venga lasciato spazio per momenti improduttivi si traduce nella pretesa che il lavoratore sia sempre occupato: un esempio di questo atteggiamento viene dall'intervistato 10, che dice: *«mentre facevi la cassa, comunque, quando non avevi gente, dovevi riordinare la zona cassa»*.

L'intensificazione del lavoro, che inizia con l'impossibilità di non avere tempi vuoti durante il lavoro, viene resa effettiva dalla richiesta del datore di lavoro di riempire qualunque momento

potenzialmente improduttivo con un'attività che sia invece produttiva, impedendo quindi al lavoratore di fermarsi.

Infine, l'aumento del ritmo di lavoro si ottiene attraverso la richiesta di velocità, come racconta l'intervista 6: *«c'era proprio questa tendenza a fare tutto subito, velocemente, e “non sei abbastanza veloce a piegar le cose, non sei...” [...] Era sempre una roba tipo “devi essere veloce, devi essere efficiente”»*.

L'intensificazione lavorativa, dunque, si ottiene, dopo aver eliminato i tempi improduttivi e averli riempiti di attività produttive, pretendendo che queste ultime vengano svolte nel minor tempo possibile.

Avendo considerato le strategie di realizzazione dell'intensificazione del ritmo di lavoro, occorre ora prendere in esame gli elementi che con essa si relazionano.

Se il contesto economico-sociale di riferimento (Lassandari, 1999, Saraceno, 2005), determina l'accelerazione del ritmo dell'attività lavorativa nei modi che si sono precedentemente chiariti, questa allo stesso tempo contribuisce al logoramento di quello stesso contesto, permettendo l'impiego di un numero di lavoratori inferiore a quelli che potrebbero essere effettivamente occupati: la disoccupazione, dunque, determinata anche dall'intensificazione del lavoro, agisce su di essa direttamente, costringendo i lavoratori occupati ad aumentare il ritmo della propria attività lavorativa per poter sottostare alle richieste dell'azienda, e indirettamente, dal momento che, essendo percepita come rischio concreto da parte dei lavoratori, li spinge ad adeguarsi a qualunque condizione di lavoro venga loro proposta (Antunes, 2015, Antunes, 2016, Castel, 1997, Perocco, 2018).

Bisogna secondariamente considerare i modi in cui l'accelerazione lavorativa si realizza specificamente nel settore del commercio (Lassandari, 1999).

Ha innanzitutto un ruolo nell'intensificazione del lavoro la presenza di un personale sotto organico (Dordoni, 2020): la cronica carenza di forza lavoro caratteristica del settore fa sì che i lavoratori che in esso sono occupati debbano provvedere da soli a un'enorme mole di lavoro, condizione che concretamente determina, per esempio, l'impossibilità di svolgere turni in compresenza e quindi la necessità di aumentare i propri ritmi di lavoro per riuscire a gestire in autonomia il punto vendita anche davanti a importanti flussi di clienti, come emerge dall'intervista 8: *«tu venivi abbandonato in negozio e dovevi fare mille robe da solo, quando oggettivamente la clientela era molta»*.

Gli intervistati fanno secondariamente notare il ruolo assunto dai clienti stessi nell'intensificazione del lavoro: la richiesta di immediatezza e di gratificazione istantanea da parte dei consumatori, determinata anche dalla deregolazione degli orari di apertura dei negozi,

inquadra i lavoratori, agli occhi dei clienti, come sempre disponibili e li costringe quindi a ritmi di lavoro particolarmente serrati (Dordoni, 2017, Dordoni, 2020).

In terzo luogo, occorre considerare anche il ruolo dei meccanismi di controllo tipici del settore, a partire dalla quantificazione degli obiettivi di vendita e di gestione del negozio (Dordoni, 2023): la necessità del singolo punto vendita di dover sottostare alle indicazioni ricevute dalla sede centrale del marchio e la carenza di personale fanno sì che tali istruzioni si traducano, attraverso i responsabili dei negozi, in aspettative irrealistiche addossate al lavoratore, che comunque cercherà di soddisfare tali obiettivi, spinto dal monitoraggio costante da parte dei *manager* stessi - significativa, in questo senso, è l'intervista 14: «avevo sempre il manager nella cuffia che mi diceva: “A che punto sei? Quanti ne hai fatti?”» -, dalla concorrenza degli altri negozi appartenenti alla stessa catena e dall'interiorizzazione della disciplina (Dordoni, 2023, Rocha Lemos, 2018), come testimonia l'intervista 10:

«ti davano appunto degli obiettivi irraggiungibili, creavano un po' questa ottica di, non so come dire, “sei tu che non sei abbastanza, sei tu che devi impegnarti di più”, che effettivamente dopo un po' ti passava»

L'insieme di questi meccanismi di controllo contribuisce quindi a realizzare l'intensificazione del lavoro, costringendo i soggetti ad accelerare il ritmo della propria attività lavorativa.

Per quanto riguarda invece il ruolo assunto dalle caratteristiche dell'azienda (Lassandari, 1999), oltre al numero di lavoratori impiegati, che agisce per l'intensificazione del lavoro secondo i modi precedentemente descritti, occorre prendere in esame il grado di qualificazione che l'impresa richiede ai suoi dipendenti, dal momento che la riduzione della complessità del lavoro consente da una parte la sua velocizzazione e dall'altra la possibilità per i responsabili di esercitare un maggiore controllo sul lavoratore (Dordoni, 2023, Ikeler, 2016, Newsome, Thompson, Commander, 2013).

Sulla base delle interviste è effettivamente possibile affermare che più il lavoro è dequalificato - quindi meno competenze sono richieste al lavoratore, soprattutto nella relazione con il cliente (Ikeler, 2016) -, più l'attività lavorativa dipende dal datore di lavoro o dal responsabile, che può quindi esercitare su di esso maggiore controllo e quindi in definitiva pretendere la sua intensificazione.

Anche l'influenza della tipologia contrattuale (Migliavacca, 2005, Regalia, 2005) sull'accelerazione del lavoro è legata alla questione della sua dequalificazione.

Il contratto di lavoro intermittente regola infatti perlopiù attività lavorative caratterizzate da un elevato livello di dequalificazione: il termine che viene più spesso utilizzato dagli intervistati

per definire il proprio ruolo, infatti, è quello di tappabuchi, perché non viene loro assegnato un incarico fisso, ma sono utilizzati dove c'è bisogno, senza avere la possibilità, quindi, di costruirsi una professionalità composta da competenze definite, ma dovendo sempre svolgere mansioni misere; ciò consente, come visto sopra, la velocizzazione del lavoro e un suo maggiore controllo da parte dei responsabili, favorendo dunque l'intensificazione dell'attività lavorativa (Dordoni, 2023, Ikeler, 2016, Newsome, Thompson, Commander, 2013).

Tale dequalificazione del lavoro intermittente, a sua volta, permette di aumentare il grado di precarietà occupazionale a cui i lavoratori sottoposti a questa tipologia contrattuale sono soggetti, consentendo di inquadrare le persone come sostituibili proprio in virtù della loro mancanza di competenze, e determina di conseguenza una maggiore disposizione dei lavoratori stessi ad adeguarsi alle richieste aziendali - comprese quelle di intensificazione lavorativa - per evitare il rischio della disoccupazione (Dordoni, 2023, Ikeler, 2016, Newsome, Thompson, Commander, 2013).

Infine, bisogna considerare il ruolo svolto dal significato che la persona attribuisce al proprio lavoro (Zanetti, 2006).

Si prenda in esame l'intervista 2: *«se tu vuoi andare a lavorare, devi, in senso etico, civico, fare del tuo meglio... però anche in senso personale, fare del proprio meglio»* e l'intervista 5:

«io volevo che i miei KPI fossero alti. Quindi... controllavo ossessivamente ogni giorno. [...] La pressione era da parte mia per me stessa. Però non che loro [l'azienda] controllassero. Era per me, perché volevo vedere se lavoravo bene, punto».

Queste due testimonianze permettono di discutere di significato del lavoro e meccanismi di controllo e del ruolo che essi, nella loro interazione, hanno sulle condizioni lavorative: le parole degli intervistati fanno emergere, infatti, un senso del lavoro che va oltre la semplice risposta al bisogno economico, ma si compone anche della necessità di indirizzare le proprie energie e il proprio tempo in un'attività che dia significato al soggetto, coerentemente con la definizione di lavoro, introdotta nel primo capitolo, come attività umana fondativa della vita dell'individuo che, attraverso essa, viene a essere sé (Antunes, 2015, Antunes, 2016).

Allo stesso tempo, però, occorre ricordare che il sistema capitalistico subordina il lavoro concreto al lavoro astratto, determinando la perdita di contenuto dell'attività lavorativa e riducendola a pura forza lavoro a cui imporre gli obiettivi del capitale, vale a dire la sua propria valorizzazione (Antunes, 2015, Basso, 1998).

Perché questi scopi possano essere raggiunti, il capitale necessita di controllare la forza lavoro, a cui impone quindi dei meccanismi di controllo che, nel caso specifico dei servizi di vendita

al dettaglio, si concretizzano in una quantificazione degli obiettivi e in una interiorizzazione della disciplina (Dordoni, 2023, Rocha Lemos, 2018).

Quello che emerge dalle interviste è che il bisogno del lavoratore di ricavare un senso dal lavoro che svolge non svanisce ma, dal momento che il contenuto del lavoro, quindi il lavoro concreto, è subordinato al lavoro astratto, sarà su questa seconda componente dell'attività lavorativa che si baserà il significato del proprio lavoro, secondo gli stessi meccanismi di valutazione e controllo messi a disposizione dal capitale, che sfrutta il bisogno umano di senso attraverso il lavoro.

Se tale significato non può essere dato dai contenuti del lavoro, allora arriverà dalla quantificazione del lavoro astratto che il lavoratore ha interiorizzato come misura possibile del suo valore: l'intensificazione dell'attività lavorativa viene in questo modo interiorizzata come necessaria per raggiungere gli obiettivi quantitativi posti dall'azienda, che diventano espressione del senso del lavoratore attraverso il lavoro.

Bisogna infine considerare in che modo estensione e intensificazione lavorativa si influenzano vicendevolmente: la prima agisce sulla seconda dal momento che, come visto, dipende anche dalla deregolazione degli orari di apertura dei negozi che ha caratterizzato il settore del commercio fin dal 1998, che a sua volta ha contribuito alla necessità di immediatezza e di gratificazione istantanea da parte della clientela (Dordoni, 2017, Dordoni, 2020); il fatto che l'intensificazione del lavoro, invece, permetta anche una sua estensione è testimoniato dall'intervista 16:

«mentre lavoravo mi hanno chiesto di fare due giorni di straordinario, quindi di aumentare le ore [...] e mi sono sentita un po' costretta perché ero sotto pressione, perché stavo in cassa, quindi me l'hanno detto in una posizione dove, comunque, non potevo ragionare a pieno cervello, come farti capire... e quindi lì mi sono sentita un po' sotto pressione, [...] quindi mi sono sentita un po' costretta a dire di sì, capito? Senza nemmeno, per dirti, ragionarci su, per vedere dopo che magari... che impegno avessi o quel che sia; infatti, mi sono trovata un po' in difficoltà».

Dal momento che all'intervistata è stato richiesto un turno durante l'orario di lavoro e considerando che questo era caratterizzato da un ritmo elevato, la donna non è riuscita a valutare la proposta in maniera lucida e ha acconsentito a un'estensione delle sue ore lavorative. Si è detto, inoltre, che l'intensificazione del lavoro dipende anche dalla sua dequalificazione, che a sua volta consente ai datori di lavoro di esercitare un maggiore controllo sulle prestazioni dei dipendenti: dalle interviste emerge che tale controllo si può tradurre in riscontri sulle attività

svolte che la persona e il suo responsabile possono scambiarsi al di fuori dell'orario di lavoro, meccanismo che determina quindi un'estensione indiretta del tempo lavorativo.

L'intensificazione del lavoro, ovvero l'aumento dei suoi ritmi, è uno strumento, insieme all'estensione del tempo di lavoro, messo in campo dal capitale per aumentare il pluslavoro e dunque garantire la propria valorizzazione, dal momento che essa si adatta ai meccanismi di liofilizzazione del lavoro e di *downsizing* tipici dell'accumulazione flessibile.

Sulla base delle interviste, è possibile definire tre strategie di intensificazione del lavoro: l'assenza di momenti improduttivi durante il lavoro, l'obbligo di riempire qualunque tempo potenzialmente vuoto con attività lavorative e la pretesa di svolgere la prestazione lavorativa alla massima velocità possibile.

I fattori che contribuiscono alla messa in pratica dell'accelerazione dei tempi di lavoro attraverso i tre meccanismi elencati sono il contesto economico-sociale, il settore produttivo, le caratteristiche dell'azienda, la tipologia contrattuale e il significato che il lavoratore dà alla propria attività.

In particolare il contratto di lavoro intermittente determina la crescita dei ritmi di lavoro attraverso la dequalificazione del lavoro stesso, che contribuisce all'intensificazione lavorativa.

L'estensione del tempo di lavoro e l'intensificazione del suo ritmo sono dunque, come visto finora, le due strategie utilizzate dal capitale per aumentare il pluslavoro e quindi assicurarsi la propria valorizzazione, secondo le modalità precedentemente descritte; entrambe agiscono sul tempo disponibile di lavoratori e lavoratrici, dal momento che si concretizzano in richieste aziendali che essi, sulla base dei fattori sopra discussi, sono spinti ad assecondare, condizione che determina una loro perdita di potere sul proprio tempo e quindi in definitiva la loro alienazione temporale (Dordoni, 2020, Dordoni, 2022).

Occorre però ora prendere in esame un terzo concetto - quello della destrutturazione del tempo di lavoro -, che è caratteristico degli impieghi nei servizi di vendita al dettaglio (Dordoni, 2017, Dordoni, 2020, Dordoni, 2022, Henly e Lambert, 2014) e che, contribuendo all'estensione del tempo e all'intensificazione del ritmo lavorativo, nutre l'alienazione temporale di lavoratori e lavoratrici.

Si considerino innanzitutto i modi in cui, secondo le interviste svolte, si concretizza la destrutturazione del tempo di lavoro.

In primo luogo, essa passa attraverso il lavoro in momenti del giorno, della settimana o dell'anno socialmente considerati come tempo libero - a cui tra l'altro consegue l'obbligo per i lavoratori di relegare i tempi del riposo in momenti che invece sono di solito significati come

da dedicare all'attività lavorativa - e, secondariamente, con l'imposizione del lavoro su turni, che non sono fissi, ma cambiano ogni settimana (Dordoni, 2017, Dordoni, 2020, Dordoni, 2022, Henly e Lambert, 2014): tali esperienze sono comuni a tutti gli intervistati.

Una terza strategia di destrutturazione riguarda la comunicazione con scarso anticipo degli orari di lavoro che i soggetti dovranno svolgere: gli intervistati, infatti, parlano di turni stabiliti con un preavviso che può variare, a seconda dell'azienda, da un mese fino ad arrivare a una settimana.

Infine, la destrutturazione del tempo di lavoro dipende anche dall'abitudine - molto frequente - di richiedere la prestazione lavorativa o comunque modificare gli orari lavorativi delle persone all'ultimo: anche in questo caso, le interviste presentano una situazione abbastanza omogenea, riportando esempi di domande improvvise di lavoro arrivate con un anticipo che può andare da qualche giorno a qualche ora o addirittura a qualche minuto.

Occorre a questo punto considerare i fattori che influiscono sulla destrutturazione del tempo di lavoro.

Al di là del ruolo assunto dal contesto economico-sociale precedentemente indagato, è da prendere in esame l'influenza del settore produttivo (Lassandari, 1999).

Come visto, i servizi di vendita al dettaglio sono stati oggetto, fin dal d. lgs. n. 144 del 31 marzo 1998, di un processo di deregolazione degli orari apertura, che si è tradotto nella progressiva eliminazione degli obblighi inderogabili di chiusura domenicale, nei giorni festivi e di mezza giornata infrasettimanale e del limite di 44 ore totali di apertura a settimana, inizialmente previsti dalla legge n. 558 del 28 luglio 1971: questo ha permesso di aumentare il numero di ore in cui i negozi sono attivi e che ha iniziato a comprendere momenti del giorno, della settimana e dell'anno che sono solitamente considerati tempo libero (Dordoni, 2017, Dordoni, 2020, Dordoni, 2022, Henly e Lambert, 2014).

In secondo luogo, agisce verso la destrutturazione del tempo di lavoro anche la cronica carenza di personale tipica di questo settore (Dordoni, 2020), che costringe i lavoratori a subentrare per sostituirsi a un collega, per esempio in caso di malattia, venendo però avvertiti all'ultimo momento.

La destrutturazione del tempo di lavoro, che nel commercio al dettaglio assume le forme appena considerate, viene poi regolata e legittimata dalla tipologia contrattuale (Migliavacca, 2005, Regalia, 2005).

Il contratto di lavoro intermittente, infatti, come stabilito dal Libro bianco del 2001 che ne auspica l'introduzione e dal successivo d. lgs. 276/2003 che poi concretamente lo inserisce all'interno della legislazione italiana, nasce per rispondere alle esigenze di lavoro discontinuo

delle imprese: sarà dunque normale per il datore di lavoro innanzitutto modificare di settimana in settimana gli orari del lavoratore a chiamata, per adeguare le sue prestazioni ai bisogni del negozio, come testimoniato dall'intervista 16:

«durante la settimana ti mettono, per dirti, cinque turni da otto ore, tu magari ne vorresti fare solo la metà e quindi o chiami e dici che non le vuoi fare tutte e loro in qualche modo si organizzano oppure no, però molte volte mi è stato detto che purtroppo non potevo cambiare, perché erano gli orari in cui io servivo in quel momento.»

e secondariamente di considerare sempre possibile, quando ne sente la necessità, contattare il lavoratore a chiamata, a prescindere dal tempo di anticipo che può concedere, esperienza comune alla maggior parte degli intervistati - si prenda come esempio il caso dell'intervista 13: *«se ho un contratto a chiamata, non vedo perché non possa chiamarti. Magari... ti chiamano magari il giorno stesso: “Scusa, tra un'ora riesci a venire? Mi servi”. Anche 10 minuti.»*

Allo stesso tempo, proprio perché il contratto di lavoro intermittente è pensato per regolare prestazioni discontinue, senza prevedere un numero minimo o massimo di ore da svolgere, la destrutturazione del tempo di lavoro, nella forma dell'incertezza del tempo della prestazione lavorativa, può tradursi anche nell'interruzione improvvisa del turno, come racconta l'intervistato 14:

«Ci sono stati alcuni giorni in cui mi hanno detto “ma non è che vuoi andare via?” [...], perché magari c'era il giorno poco pieno in negozio e quindi sapevano che sarebbero stati magari in perdita e non volevano pagare i dipendenti»

Se da una parte quindi l'incertezza del tempo di lavoro può voler dire non sapere quando si verrà chiamati per svolgere la propria prestazione, dall'altra può anche significare non sapere quando si verrà mandati via: in questo modo il lavoro, ridotto così allo *status* di merce, al pari di tutti gli altri elementi della produzione, risponde e si adegua al meccanismo del *just in time* (Gallino, 2007).

Occorre chiarire che la richiesta di lavoro discontinuo, oltre a essere prevista per legge, è talvolta ulteriormente esplicitata all'interno dei contratti individuali dei lavoratori, come accade, per esempio, nel caso dell'intervistata 3, il cui contratto recita:

«Prestazione richiesta: svolgerà la sua prestazione lavorativa presso i centri commerciali che di volta in volta le verranno segnalati per la durata e l'orario che le saranno indicati, sulla base di direttive impartite dalla società»

Questa testimonianza permette inoltre di precisare che la discontinuità e l'incertezza tipiche del lavoro intermittente non riguardano solamente gli orari di lavoro, ma anche il luogo: più di un intervistato, infatti, ha dichiarato che, anche nel momento in cui normalmente era solito prestare servizio all'interno di uno specifico negozio, gli poteva essere richiesto di spostarsi tra sedi diverse, condizione che estende l'incertezza della sua condizione lavorativa anche al luogo di lavoro.

Secondariamente, il contratto di lavoro intermittente nasce per rispondere alle necessità di lavoro da parte delle imprese in determinati periodi della settimana, del mese e dell'anno: ciò comporta che le persone con tale tipologia contrattuale vengano frequentemente impiegate durante i finesettimana o nei giorni festivi, determinando quindi un aumento della destrutturazione del loro tempo.

A ciò contribuiscono anche due ulteriori elementi, ovvero da una parte la maggiorazione dello stipendio prevista per il lavoro durante questi periodi e dall'altra il fatto che il salario del lavoratore intermittente dipenda esclusivamente dalle ore di lavoro che svolge: questo fa sì che la persona, avendo bisogno di garantirsi la propria sicurezza economica, sarà spinta in particolare ad accettare i turni proposti durante i finesettimana o i giorni festivi per poter guadagnare il più possibile.

Bisogna poi considerare il ruolo che nella destrutturazione dei tempi di lavoro hanno le caratteristiche dell'impresa presso cui il lavoratore è occupato (Lassandari, 1999), in particolare l'uso che essa fa del contratto a chiamata: da una lato, infatti, le aziende che utilizzano il lavoro intermittente senza alcuna distinzione rispetto alle altre tipologie contrattuali, pur non rispettando la sua natura di lavoro discontinuo, hanno comunque l'aspettativa che i lavoratori intermittenti si adeguino a quanto previsto dalla legislazione nel momento in cui devono rispondere alle esigenze improvvise dell'impresa, come dimostra l'intervista 10:

«mi ricordo questa store manager [...] che mi chiamò una sera alle 8 per dire “[...], domani mi vieni alle 6?”. Ho detto: “guarda non riesco, che sono a una serata”. Lei mi disse tipo: “va beh, ma vieni in after”. Ho detto: “no, guarda non mi sembra il caso” e lei ha detto: “ah, ok va bene”. Poi evidentemente chiamò tutti gli altri contratti a chiamata, nessuno riusciva e continuava a insistere per me. A questo punto mi richiamò e mi diceva: “ma no, [...], ma noi vi avevamo detto di essere disponibili per i saldi, che è un periodo comunque impegnativo”»

Le possibilità di flessibilità per il lavoratore tanto promosse dai documenti programmatici analizzati sono quindi in realtà possibili soltanto per l'azienda che, nelle figure dei responsabili,

anche nel momento in cui fa lavorare a pieno regime un lavoratore che dovrebbe svolgere la propria attività in maniera saltuaria, in particolare per rispondere alle esigenze di maggiori carichi di lavoro o alle necessità impreviste di forza lavoro, utilizza tali caratteristiche del contratto in modo ricattatorio quando il lavoratore non si dimostra disponibile, contribuendo ad approfondire la destrutturazione del tempo di lavoro attraverso la sua incertezza.

Inoltre, anche nelle aziende che considerano i lavoratori a chiamata come pienamente parte dell'organico, essi comunque vengono contattati per svolgere la loro prestazione lavorativa soprattutto nei giorni festivi, come dimostra l'intervista 13: «*Contratto a chiamata, sai che comunque i tuoi orari fissi sono... la domenica ci sei, festivo ci sei per forza*», contribuendo quindi alla destrutturazione del tempo di lavoro.

Dall'altra parte, invece, le imprese che utilizzano il lavoro intermittente in maniera discontinua lo impiegano soprattutto in determinati periodi del giorno, della settimana o dell'anno, che coincidono con i momenti socialmente significati come tempo libero.

Una seconda caratteristica dell'impresa che influisce sulla destrutturazione del tempo è il modo in cui essa è solita comunicare i turni: alcuni punti vendita, infatti, organizzano i turni di settimana in settimana, abitudine che aumenta l'incertezza dei tempi di lavoro e dunque la loro destrutturazione.

Infine, occorre vedere in che modo la destrutturazione del tempo lavorativo agisce in favore della sua estensione e dell'intensificazione del ritmo di lavoro.

Rispetto alla prima, la destrutturazione del tempo di lavoro permette di risignificare momenti socialmente riconosciuti come tempo libero come invece tempo lavorativo, determinando quindi un'estensione del tempo di lavoro che si è precedentemente definita simbolica; inoltre, dal momento che la destrutturazione si compone e determina anche l'incertezza sui tempi di lavoro, essa finisce con l'estenderli indirettamente, dato che, visto che il lavoratore può essere contattato in qualunque momento per andare a svolgere la sua attività, i confini tra tempo di lavoro e tempo libero si fanno meno definiti.

La destrutturazione agisce invece sull'intensificazione del ritmo di lavoro dal momento che, essendo determinata anche dalla politica del sempre aperto tipica dei negozi di vendita al dettaglio, contribuisce alla richiesta di gratificazione immediata della clientela e, conseguentemente, a una pretesa di accelerazione dei ritmi di lavoro da parte dei consumatori; inoltre, permettendo la realizzazione della strategia del *just in time*, contribuisce anche alla liofilizzazione del lavoro, ovvero all'eliminazione di ogni suo momento improduttivo, da cui consegue una sua accelerazione.

La destrutturazione dei tempi di lavoro, che si concretizza nel lavoro in momenti del giorno, della settimana e dell'anno socialmente considerati come tempo libero, l'imposizione di turni che cambiano continuamente, lo scarso anticipo nella comunicazione degli orari e l'improvvisa modifica dei turni di lavoro, determina quindi l'estensione del tempo e l'intensificazione del ritmo lavorativo, contribuendo dunque all'aumento del pluslavoro necessario al capitale per garantire la sua propria espansione, favorendo la messa in pratica del meccanismo del *just in time* caratteristico del sistema dell'accumulazione flessibile.

Il contesto economico-sociale, il settore produttivo, la tipologia contrattuale e le caratteristiche dell'azienda contribuiscono all'adeguamento, da parte dei lavoratori, alle condizioni di lavoro che la destrutturazione definisce.

In particolare, il contratto di lavoro intermittente agisce in questo senso sulla base delle sue caratteristiche definite per legge - che lo prescrivono per regolare prestazioni di carattere discontinuo e il lavoro durante particolari periodi -, amplificando gli effetti della destrutturazione del lavoro (e quindi anche della sua estensione e intensificazione) e contribuendo ulteriormente alla riduzione del lavoratore a merce.

Occorre infine considerare alcuni elementi che influenzano allo stesso modo le tre strategie di valorizzazione del capitale fin qui analizzate.

In primo luogo, tornando sul ruolo del contratto di lavoro intermittente, bisogna specificare che esso, essendo pensato per prestazioni di carattere discontinuo, come specificato dal d. lgs. n. 276/2003 che lo introduce, non obbliga il datore di lavoro a richiedere l'attività lavorativa della persona né a comunicargli l'eventuale decisione di non chiamarlo più, determinando quindi per il lavoratore una condizione di precarietà occupazionale e rendendolo quindi ricattabile. Le testimonianze a proposito nelle interviste sono molteplici: dall'intervistato 2, che viene spinto ad accettare sempre più turni dall'esempio di chi lo ha preceduto nel suo luogo di lavoro:

«altri invece, a discapito, hanno detto “guarda oggi non riesco, oggi non ho modo, questa domenica salto” e li hanno lasciati definitivamente a casa senza avviso e preavviso»

fino all'intervista 8, durante la quale la donna che ha partecipato alla ricerca ha raccontato:

«la responsabile del punto vendita ha spinto me e altri quattro colleghi a licenziarci, [...] dicendoci che appunto da ottobre non ci avrebbe più fatto gli orari. [...] I contratti a chiamata, me inclusa, non erano più in grado di... cioè, non li reputava in grado di sostenere i turni da lei proposti o comunque che erano necessari secondo lei per coprire le esigenze del negozio, usando proprio testuali parole, l'ha detto. E quindi non... cioè, non aveva più

intenzione di contattarci, visto che appunto non soddisfacevamo queste esigenze, questo bisogno.»

Il fatto che la possibilità di lavorare dipenda esclusivamente dal datore di lavoro o comunque, in questo caso, dai responsabili del negozio spinge i lavoratori e le lavoratrici con contratto a chiamata ad adeguarsi a qualunque condizione di lavoro imposta dall'azienda.

La persona sarà quindi maggiormente disposta ad accettare tutti i turni proposti, o almeno la maggior parte, a intensificare il ritmo del suo lavoro - come emerge dall'intervista 2: «*non puoi sbagliare, cioè, devi essere sempre al top*» - e a svolgere la sua attività anche in momenti socialmente significati come tempo libero, come dimostra sempre il racconto dell'intervistato 2:

«due mesi fa hanno preso due persone in più in gastronomia, che non servivano, [...] e lì mi sono sentito, non dico preso di mira... perché avevo avanzato delle richieste quest'estate di saltare due weekend [...]. Mi è venuta l'ansia di dire "Che cacchio, adesso che ho chiesto due-tre domeniche, vuoi dire che mi vogliono già lasciare a casa e chiamano già qualcun altro?"»

La sensazione di essere continuamente a rischio di perdere il lavoro, acuita anche dalla diffusa disoccupazione caratteristica del contesto economico-sociale, impone ai lavoratori di sottostare alle richieste di flessibilità dell'azienda, che a loro non viene altrettanto concessa: anche se, in linea teorica, tale tipologia contrattuale dovrebbe ugualmente consentire l'elasticità della prestazione lavorativa all'impresa e al lavoratore, di fatto questo (chiaramente) non si verifica, a causa della differenza di potere che datore di lavoro e lavoratore hanno all'interno della loro relazione e che pone il secondo in una situazione di svantaggio, spingendolo ad aderire alle richieste aziendali.

Bisogna poi considerare il ruolo che l'età della persona assume rispetto alle tre strategie di sfruttamento quantitativo del lavoro (Greca, 2012, Lassandari, 1999): tale elemento, come appare in alcune interviste, può influire infatti come loro strumento di giustificazione, dal momento che i giovani adulti possono essere spinti ad adeguarsi alle richieste aziendali attraverso la pressione esercitata dalle persone più anziane, che possono ritenerli in dovere di essere più disponibili proprio in virtù della loro età, e secondariamente interiorizzata.

Un ulteriore fattore significativo è quello dell'anzianità lavorativa (Lassandari, 1999), visto che, come segnalato in alcune interviste, all'inizio della propria esperienza all'interno di un'impresa si tende ad assecondare le richieste che vengono presentate dal datore di lavoro o

dal responsabile, permettendo l'estensione, l'intensificazione e la destrutturazione del proprio lavoro.

Anche la possibilità di poter fare affidamento sulla propria famiglia di origine è importante (Lassandari, 1999, Migliavacca, 2005), soprattutto perché la maggior parte degli intervistati sono appunto giovani adulti: vivere al di fuori dell'abitazione del proprio nucleo familiare d'origine e dover provvedere a se stessi senza poter ricorrere al suo aiuto neanche in caso di emergenza rendono urgente il bisogno di lavorare e di lavorare il più possibile per potersi garantire il salario necessario alla propria sicurezza economica, a maggior ragione nel momento in cui si è sottoposti a un contratto come quello a chiamata, che non garantisce la stabilità del posto di lavoro né dello stipendio, facilitando quindi l'adeguamento del lavoratore ai meccanismi descritti.

Infine, è anche importante considerare il ruolo delle precedenti esperienze lavorative: il fatto di aver svolto la propria prestazione lavorativa in contesti ugualmente o maggiormente precari permette una sorta di addestramento a tali condizioni di lavoro e le normalizza, fino ad arrivare al punto in cui non si riescono a dare per scontati quelli che invece sono diritti del lavoratore, come la retribuzione; da ciò consegue che il fatto che questi vengano garantiti - per quanto parzialmente, dal momento che, in un contesto come quello del lavoro con contratto a chiamata, rimanendo sull'esempio del salario, questo di fatto, per le ragioni sopra elencate, non è certo - fa sì che il lavoratore possa finire con lo sviluppare anche sentimenti di gratitudine nei confronti dell'impresa (Dorigatti e Mori, 2016) e quindi sottostare alle sue richieste.

Le condizioni di lavoro determinate dalla sua estensione, intensificazione e destrutturazione, quindi, oltre a dipendere dal contesto economico-sociale, dal settore e dalle caratteristiche dell'azienda, sono influenzate dalla precarietà occupazionale caratteristica del contratto di lavoro intermittente, che obbliga i lavoratori ad adeguarsi alle richieste dell'impresa per evitare il rischio della disoccupazione, e dai fattori soggettivi che caratterizzano il lavoratore, come età, anzianità lavorativa, famiglia e precedenti esperienze lavorative, che contribuiscono a enfatizzare la percezione dei soggetti di dover sottostare alle richieste aziendali.

Nel contesto della crisi strutturale del capitale determinata dalla caduta tendenziale del saggio di profitto secondo i meccanismi delineati nel primo capitolo, il capitale stesso ha la necessità di aumentare il pluslavoro da cui deriva la sua valorizzazione.

A questo scopo, esso impone l'estensione del tempo di lavoro e l'intensificazione del suo ritmo, quindi l'allungamento del tempo dedicato all'attività lavorativa e la sua accelerazione.

La prima si realizza in maniera diretta, indiretta e simbolica; la seconda, invece, è determinata dall'eliminazione di qualunque momento improduttivo durante la giornata lavorativa e dalla sua sostituzione con attività produttive - strategie che consentono, in combinazione tra di loro di rendere effettiva la liofilizzazione del lavoro tipica del sistema dell'accumulazione flessibile - e dalla velocizzazione delle prestazioni.

Estensione e intensificazione lavorativa, oltre a influenzarsi reciprocamente nei modi considerati, sono entrambe sostenute dai processi di destrutturazione del tempo di lavoro, che si concretizzano nello svolgimento dell'attività lavorativa in momenti socialmente significati come tempo libero e nell'incertezza dei tempi di lavoro, attraverso cui è anche possibile realizzare il meccanismo del *just in time*, anch'esso tipico dell'accumulazione flessibile, che permette l'utilizzo di ogni elemento della produzione esattamente quando è necessario.

I lavoratori si adeguano a queste condizioni di lavoro estese, intensificate e destrutturate sulla spinta di fattori oggettivi e soggettivi, i cui effetti sono stati fin qui discussi.

In particolare, il contratto di lavoro intermittente favorisce tali strategie di aumento di pluslavoro perché determina condizioni di precarietà occupazionale - esponendo quindi i lavoratori che a esso sono sottoposti al rischio di disoccupazione - e prestazionale - dal momento che, essendo pensato per regolare il lavoro discontinuo, permette alle aziende il suo utilizzo in maniera flessibile -, che portano i soggetti a doversi adeguare alle richieste delle imprese a causa della loro situazione di vulnerabilità.

L'insieme di questi elementi, imponendo a lavoratori e lavoratrici di rispondere agli obblighi di tempo esteso, intensificato e destrutturato delle aziende, inasprisce la loro alienazione temporale, impedendo loro di esercitare potere e controllo sul proprio tempo.

3.3. L'alienazione emozionale: polivalenza, lavoro immateriale e dequalificazione

Dopo aver discusso nel precedente paragrafo della questione del tempo, quindi dello sfruttamento quantitativo del lavoro a opera del capitale, occorre ora occuparsi dei modi in cui invece esso realizza il suo sfruttamento qualitativo, attraverso la polivalenza lavorativa, la valorizzazione sia del lavoro materiale che di quello immateriale e la dequalificazione delle prestazioni (Antunes, 2016).

Come accade per l'estensione, l'intensificazione e la destrutturazione del lavoro, anche le strategie di sfruttamento qualitativo dipendono dal contesto economico-sociale (Lassandari, 1999, Saraceno, 2005), dal momento che rientrano tra i meccanismi messi in campo dalla classe capitalistica per continuare ad assicurare la crescita del profitto anche nel contesto della crisi

strutturale, e sono allo stesso modo sostenute dalla diffusa disoccupazione - caratteristica di quello stesso contesto e acuita da estensione e intensificazione lavorativa - che agisce come elemento di pressione per i lavoratori e le lavoratrici che, per proteggersi dalla precarietà occupazionale, si adeguano alle richieste delle aziende.

Gli altri fattori che influenzano polivalenza, richiesta di lavoro immateriale e dequalificazione nello stesso modo in cui agiscono sulle strategie di sfruttamento quantitativo sono il rischio di disoccupazione intrinseco al contratto di lavoro intermittente, l'età (Greca, 2012, Lassandari, 1999), l'anzianità lavorativa (Lassandari, 1999), la famiglia (Lassandari, 1999, Migliavacca, 2005) e le precedenti esperienze lavorative, che determinano l'adeguamento della persona alle richieste aziendali nei modi che si sono precedentemente discussi.

Avendo considerato questi elementi, comuni alle tre strategie di sfruttamento qualitativo del lavoro, si prenda ora in esame ciascuno di questi meccanismi singolarmente.

Si analizzerà in primo luogo il tema della polivalenza del lavoratore, ovvero della possibilità di impiegarlo in compiti sempre diversi (Antunes, 2016).

Bisogna innanzitutto chiarire i modi in cui tale polivalenza si esprime. Sulla base delle interviste si possono in particolare individuare tre strategie per la sua concretizzazione.

In primo luogo, la polivalenza del lavoro si può tradurre nell'assegnazione al lavoratore di compiti sempre diversi, sulla base delle necessità dell'impresa.

Secondariamente, essa si può esprimere nel conferimento di mansioni che non rientrano in quelle previste dalla qualifica riportata dal contratto: un esempio significativo arriva dai racconti di molti intervistati a cui è stato richiesto, sebbene fossero impiegati come operatori dei servizi di vendita al dettaglio, di svolgere anche funzioni di vigilanza nei confronti della clientela, come riportato dall'intervista 15: *«dalle colleghe mi era sempre stato consigliato di dare un'occhiata, perché ogni tanto facevano qualche furtarello»*.

Infine, la polivalenza del lavoratore si può esprimere attraverso l'abitudine dei responsabili di modificare, nel corso della giornata, ma anche dopo anni, le mansioni precedentemente assegnate, come specificato dall'intervista 7: *«stai fissa nel tuo reparto per 2 anni, poi automaticamente ti cambiano»*.

Posti questi meccanismi di realizzazione della polivalenza del lavoratore, occorre ora discutere dei fattori che rendono possibile la sua messa in pratica.

Si osservi innanzitutto il ruolo che hanno le caratteristiche del settore economico (Lassandari, 1999).

Gli intervistati raccontano di essere stati chiamati a svolgere tutti i compiti necessari al funzionamento del negozio, dalla sistemazione del magazzino a quella del punto vendita, fino alle gestione delle operazioni di pagamento, l'assistenza clienti e la pulizia degli spazi, complici la cronica carenza di personale tipica del settore e la dequalificazione del lavoro avvenuta al suo interno: l'assenza di personale (Dordoni, 2020), la mancata richiesta di competenze specifiche e la monotonia del lavoro (Ikeler, 2019) caratteristiche del commercio al dettaglio determinano dunque la pretesa, da parte dell'azienda, che i lavoratori svolgano tutti indifferentemente qualsiasi mansione sia necessaria in quel determinato momento all'interno del negozio, anche quando vengono all'improvviso modificati i compiti precedentemente loro assegnati.

Questi stessi elementi, poi, obbligano i soggetti anche a farsi carico di mansioni che non sarebbero previste dalla qualifica riportata dal contratto, come la sorveglianza del punto vendita per scoraggiare o sventare i furti o anche la formazione dei nuovi arrivati, come riportato dal secondo intervistato:

«siamo in due a dover gestire 4-5 persone nuove, in due, sfido chiunque. In più tutto il reparto. Non è facile, non è per niente semplice, soprattutto perché io non ho la mansione per insegnare niente»

Anche le caratteristiche dell'azienda che occupa il lavoratore contribuiscono a determinare il modo in cui la sua polivalenza si esprime.

Innanzitutto, ha un ruolo il numero di dipendenti impiegati all'interno del punto vendita, come testimonia l'intervista 5:

«I compiti erano un po' tutto, perché noi eravamo soltanto in tre. [...] Quindi anche la responsabilità, perché in negozio stavamo da sole, e quindi... sia dal punto di vista di arrangiarsi con i clienti, anche il contatto con i fornitori, sistemare anche tutta la parte del magazzino, e anche la responsabilità dei soldi.»

Il numero di persone che prestano la propria attività in uno stesso negozio - che, per le caratteristiche già discusse del settore del commercio, è comunque tendenzialmente inferiore a quello che sarebbe necessario - contribuisce alla polivalenza del lavoratore perché lo costringe, specialmente nel caso in cui esso sia tenuto a svolgere i turni da solo, a occuparsi di tutte le necessità che emergono durante le ore lavorative, comprese quelle che prevedono mansioni non in linea con la qualifica contrattuale.

In secondo luogo, occorre valutare l'influenza che sulla polivalenza del lavoratore ha il diverso modo in cui l'azienda utilizza il contratto di lavoro intermittente, distinguendo di nuovo tra le imprese che considerano i lavoratori a chiamata come totalmente inseriti all'interno dell'organico e quelle che invece li utilizzano in maniera saltuaria.

Le prime tendono a equiparare il ruolo delle persone con contratto intermittente a quello degli altri lavoratori che, come visto, comunque svolgono all'interno dei punti vendita tutti i compiti necessari al loro mantenimento, compresi quelli che non rientrerebbero in quanto previsto dal loro contratto; alcune tra queste aziende, inoltre, pur avendo come nucleo centrale della propria forza lavoro persone a chiamata, considerano comunque i lavoratori intermittenti come supporto, approfondendo ulteriormente la loro polivalenza, come emerge dall'intervista 7:

«Quando tu hai un ruolo fisso è perché hai un determinato o un indeterminato. Allora ti mettono o in cassa, o in cassa automatica, o in reparto o in camerino, per esempio. Se no, sai che col [contratto a chiamata], appunto, giravi dappertutto.»

Infine, le imprese che utilizzano i lavoratori a chiamata saltuariamente contribuiscono alla polivalenza del lavoratore chiamandolo a svolgere di volta in volta compiti diversi a seconda della necessità, come testimonia l'intervista 6:

«avevo un po' la sensazione di essere un po' un tappabuchi, non una figura fissa che andava lì e poi ti davano, appunto, almeno i turni della settimana, cioè... mi chiamavano all'occorrenza»

Rispetto invece al ruolo svolto dal contratto di lavoro intermittente (Migliavacca, 2005, Regalia, 2005) bisogna sottolineare che, come detto, il d. lgs. 276/2003 che introduce questo istituto lo identifica come dedicato a prestazioni lavorative a carattere discontinuo: di fatto, dunque, esso regola l'uso del lavoratore come pura forza lavoro priva di qualunque contenuto e quindi competenza, che può di volta in volta essere impiegata secondo i modi e nelle mansioni di cui l'azienda ha necessità, con il risultato di potenziare la polivalenza della classe lavoratrice, i cui compiti non dipendono tanto dalla professionalità acquisita quanto dalle richieste aziendali che possono variare fino a comprendere mansioni non previste nella qualifica professionale riportata dal contratto.

Occorre poi considerare che l'anzianità lavorativa (Lassandari, 1999), l'età e le precedenti esperienze di lavoro agiscono come elementi di pressione per l'accettazione della polivalenza lavorativa sia singolarmente, nei modi che si sono precedentemente delineati, che in combinazione tra di loro e con il significato che i lavoratori danno alla propria occupazione

(Zanetti, 2006): i giovani adulti all'inizio delle loro esperienze lavorative, infatti, possono dare al lavoro che svolgono un significato esplorativo (Rizza, 2005), quindi utilizzarlo per apprendere nuove competenze e il funzionamento del mercato del lavoro, come dimostrano le interviste 6 e 7, che sottolineano come punto positivo della loro esperienza quanto segue:

«mi ha aiutato un po' anche a orientarmi nel mondo del lavoro, a capire anche cosa volevo fare, quindi sono esperienze che, seppur brevi, mi hanno tutte lasciato qualcosa, sia dal punto di vista anche, appunto, organizzativo, che dal punto di vista di cosa voglio fare nella vita, ecco, quindi sicuramente qualcosina me l'hanno dato»

«Le cose positive sono che comunque, essendo che mi hanno buttata a fare un po' di tutto, ho avuto modo di farmi esperienza con tante piccole cose, e ti ripeto, per me proprio... io con quel lavoro mi sono buttata alle basi per capire in generale come funziona proprio il mondo del lavoro»

La richiesta di polivalenza, dunque, viene interiorizzata dal lavoratore: la continua accelerazione dei cambiamenti sociali, determinata da un diverso modo di intendere e di vivere il tempo che, come visto, è caratteristico del sistema post-fordista di organizzazione del lavoro, comporta un'assenza di stabilità che non consente alla persona, nel suo presente, di utilizzare le esperienze passate come bussola per le sue decisioni future (Rosa, 2003), favorendo quindi per il soggetto la sensazione di un'identità in perenne movimento, amplificata da un tempo presente sentito come instabile proprio in virtù di questi continui mutamenti sociali (Fumagalli e Morini, 2009, Rosa, 2003).

Tutto ciò determina da una parte, in particolare per i giovani adulti, una mancanza di consapevolezza su di sé e sui propri obiettivi, rendendo necessario un periodo di sperimentazione lavorativa funzionale a definire i propri scopi; dall'altra, la percezione di dover apprendere sempre quante più competenze possibili (significativa, in questo senso, è l'intervista 2: *«farò qualcosa di nuovo, a me fa sempre piacere»*) per potersi garantire una stabilità in un mondo in continuo mutamento e, in particolare, in un mercato del lavoro precario, strutturato, come riportano i documenti programmatici discussi nel secondo capitolo, in particolare quelli dedicati alla flessicurezza, per assicurare non la sicurezza del posto di lavoro, bensì quella all'interno del mercato, la quale però si basa principalmente sull'*employability* della persona, quindi sulla sua personale (individuale) capacità di non cadere in situazioni di marginalità anche attraverso il proprio capitale umano, quindi alle proprie competenze (Colella, 2016).

Posto questo come funzionamento sistemico, la polivalenza appare positiva al lavoratore, che a essa può di buon grado sottostare, proprio in virtù di questa ricerca di sé e di necessità di accumulo di competenze: tale meccanismo, però, è governato dal capitale, quindi è il lavoro astratto prestato dalla persona a esserne oggetto, ovvero la sua pura forza lavoro, priva di ogni contenuto, funzionale unicamente all'espansione del capitale stesso (Antunes, 2015), per cui non utile al lavoratore da un lato per appropriarsi di un proprio senso e dall'altro per costruirsi una professionalità, che non è determinata solo da un accumulo di competenze, ma anche da una loro organizzazione qualificata e qualificante, che la polivalenza non permette, essendo invece causa ed esito della dequalificazione del lavoro.

Infine, occorre chiarire in che modo la polivalenza entra in relazione con l'intensificazione e la destrutturazione del lavoro.

Con la prima, il legame si realizza attraverso la liofilizzazione lavorativa e il meccanismo del *just in time*: se da una parte, infatti, l'intensificazione del lavoro è a essi funzionale perché determina l'eliminazione di ogni momento improduttivo durante il lavoro e l'utilizzo della forza lavoro solo ed esclusivamente nel momento in cui è richiesta, la polivalenza, in particolare in un contesto di disoccupazione diffusa, causata anche dall'estensione del lavoro e dalla sua stessa intensificazione, rende i lavoratori occupati, attraverso la loro dequalificazione e quindi la loro capacità di svolgere tutte le mansioni richieste dall'impresa, utilizzabili dall'azienda non solo in qualunque momento, ma anche per qualunque compito essa ritenga di avere bisogno.

Polivalenza e destrutturazione sono invece legate dalla questione dell'incertezza, per cui il lavoro destrutturato, e quindi incerto da un punto di vista temporale, è anche lavoro polivalente, ovvero soggetto a continui cambiamenti anche a livello di mansioni.

La polivalenza del lavoratore, dunque, costituisce una forma di sfruttamento qualitativo del lavoro, che è in particolare funzionale ai meccanismi di liofilizzazione del lavoro e di *just in time* che si sono precedentemente discussi.

In particolare, essa si realizza nell'assegnazione al lavoratore di compiti sempre diversi, che possono anche modificarsi rispetto a quelli riferiti all'inizio del turno di lavoro, e nell'ampliamento dei suoi incarichi, che arrivano a comprendere mansioni non previste dalla qualifica prescritta dal contratto.

Le caratteristiche del settore e dell'azienda in cui il lavoratore è impiegato determinano le forme che la polivalenza assume, mentre il contesto economico-sociale, la tipologia contrattuale, l'età, l'anzianità lavorativa, il significato dato al lavoro e le precedenti esperienze di occupazione lo spingono ad adeguarsi alle condizioni poste dall'impresa.

In particolare, il contratto di lavoro intermittente favorisce la polivalenza del lavoratore inquadrandolo come precario da un punto di vista occupazionale e definendo la sua prestazione di lavoro come discontinua, quindi riducendolo a pura forza lavoro impiegabile in qualsiasi mansione necessaria all'impresa.

Un secondo meccanismo di aumento dello sfruttamento qualitativo del lavoro riguarda la crescita della richiesta di lavoro immateriale, ovvero di mercificazione e subordinazione agli scopi di valorizzazione del capitale delle capacità intellettuali, relazionali e affettive del soggetto (Antunes, 2016, Risi e Armano, 2014), che vengono impiegate come lavoro astratto, determinando un'altra forma specifica della polivalenza, orientata a trarre valore dal lavoro appunto nella sua forma sia materiale che immateriale (Antunes, 2016).

Occorre anche in questo caso considerare innanzitutto, a partire dalle interviste effettuate, le forme in cui si esprime tale richiesta di lavoro immateriale.

In primo luogo, si pretende dai lavoratori lo svolgimento di lavoro immateriale nella forma di lavoro emozionale, che si esprime nel controllo, da parte della persona, delle proprie emozioni per mostrarsi sempre gentile e disponibile nei confronti della clientela e quindi disporla nello stato emotivo ideale per effettuare l'acquisto o comunque tutte le azioni che possono portare profitto (Dordoni, 2017, Dordoni, 2023, Ikeler, 2016), come testimonia l'intervista 6: *«devi cercare di rapportarti ai clienti in maniera che comprino»*.

In particolare, il lavoro emozionale - e quindi la regolazione emotiva del lavoratore che da esso deriva - si compone di aspetti diversi, che si combinano tra di loro avendo come fine sempre la valorizzazione del capitale.

Esso si può innanzitutto sostanziare nella creazione, da parte del lavoratore, di un rapporto con la clientela finalizzato alla vendita, come appare nell'intervista 1: *«volevano proprio che ci fosse non tanto un'attenzione, ma proprio un rapporto, creare un rapporto in quel momento lì col cliente»*.

Secondariamente, il lavoro emozionale può limitarsi a una superficiale interazione con il cliente solo nel momento in cui egli interpella il lavoratore oppure durante il pagamento, in particolare per la promozione di determinati prodotti.

In terzo luogo, la regolazione delle proprie emozioni da parte del lavoratore risulta fondamentale per rispondere alle lamentele dei clienti rispetto a decisioni aziendali, come chiarisce l'intervistata 3:

«magari si lamentavano di cose che però erano al di sopra del nostro controllo e venivano a lamentarsi di prezzi... di cose di questo tipo... di punti che scadevano piuttosto che altre cose di questo tipo... però non dipendeva da noi, erano cose tutte quante che dipendevano dai piani più alti»

Il lavoro emozionale, poi, si può concretizzare nel controllo emotivo da parte del lavoratore allo scopo di favorire la somministrazione di questionari di valutazione sull'esperienza di consumo o la proposta di iscrizione al sito del marchio, che determina la fidelizzazione del cliente.

Infine, i lavoratori sono chiamati a regolare le proprie emozioni nel rapporto con le persone che frequentano il negozio anche in funzione della sorveglianza del punto vendita, come dimostra l'intervista 4:

«Noi siamo lì per dissuadere i furti, ma non possiamo agire attivamente per impedire che questi avvengano. L'unica cosa è stare lì come delle faine a fissare i clienti sospetti e cercare di metterli a disagio, cioè la nostra arma è il disagio»

Il lavoro emozionale del lavoratore, dunque, può essere funzionale al capitale anche in virtù della possibilità che questo agisca come scoraggiamento per i furti oppure, nel caso di aziende che commerciano prodotti vietati ai minori, come strumento di protezione dell'impresa davanti a una vendita illegale, come si può capire dall'intervista 3: *«Se erano minorenni, non dovevamo interagire, nel senso proprio dovevamo mandarli via. Non dico mandarli via, però ecco.»*

Il lavoro immateriale, in secondo luogo, si può sostanziare nella forma di lavoro intellettuale, quindi nella messa a valore delle conoscenze del lavoratore: questo può riguardare innanzitutto la conoscenza, da parte del lavoratore, del prodotto che vende, come sottolinea l'intervista 17:

«l'importanza di essere preparati, cioè questo è la cosa fondamentale, cioè tu non puoi fare un lavoro per cui non sai di cosa stai parlando, perché i prodotti comunque vengono venduti e bisogna sapere, no?»

Secondariamente, è richiesta al lavoratore la conoscenza delle procedure lavorative imposte dall'azienda e, in terzo luogo, quella dei tipi di clientela che possono frequentare il negozio e quindi dei diversi modi in cui è necessario relazionarsi con essa, elemento che permette la realizzazione della contemporanea valorizzazione del lavoro intellettuale ed emozionale, che si ottiene anche nel momento in cui si domanda al lavoratore di farsi carico della formazione dei colleghi appena arrivati.

Poste queste come pratiche di sfruttamento del lavoro immateriale del lavoratore, è necessario ora occuparsi dei fattori che portano la persona ad adeguarsi a tali condizioni di lavoro imposte dall'azienda.

Delle questioni strutturali che determinano la messa in pratica di questa strategia di valorizzazione del capitale si è precedentemente discusso, ma occorre qui aggiungere l'esame del ruolo assunto dalla globalizzazione: visto che essa, attraverso il transnazionalismo di mercati e istituzioni in cui si sostanzia, favorisce il passaggio di capitali da uno Stato all'altro e aumenta la concorrenza (Blossfeld, Buchholz, Hofäcker, 2011), acuisce la necessità di lavoro immateriale, in particolare nella sua forma di lavoro emozionale volto alla fidelizzazione del cliente, che ha lo scopo di mostrare l'interesse dei consumatori sia per il brand che per lo specifico punto vendita e attrarre gli investimenti, che dipendono tipicamente, in un sistema post-fordista, appunto dalle richieste di mercato (Antunes, 2015, Antunes, 2016).

Secondariamente, occorre occuparsi di come le caratteristiche del settore (Lassandari, 1999) permettono la traduzione concreta di questo meccanismo di sfruttamento.

Innanzitutto, la possibilità del capitale di sfruttare le competenze intellettuali, affettive e relazionali del lavoratore, mercificandole per la propria valorizzazione (Antunes, 2016, Risi e Armano, 2014) secondo i meccanismi precedentemente descritti e che emergono dalle interviste, dipende proprio dalla caratteristica distintiva del lavoro nei servizi in generale e in quelli di vendita al dettaglio in particolare: esso, infatti, si differenzia da quello della produzione perché, se nel secondo i lavoratori hanno maggiormente a che fare con il valore d'uso del prodotto, nel primo si verifica la contemporanea espressione di valore d'uso e valore di scambio nel momento dell'erogazione della prestazione al cliente, con cui il lavoratore ha a che fare direttamente. Si realizza dunque in questo modo un contesto lavorativo in cui il lavoratore, attraverso il suo lavoro intellettuale - di conoscenza del prodotto, delle procedure lavorative dell'azienda e dei tipi di clientela che può incontrare - e il suo lavoro emozionale - che si sostanzia nella sua capacità di entrare in relazione con il cliente - deve riuscire a dare significato, agli occhi del cliente, al valore d'uso su quello di scambio, nello stesso momento in cui però il capitale razionalizza il valore di scambio attraverso il controllo del lavoro stesso, a cui impone le sue condizioni finalizzate al profitto (Belanger e Edwards, 2013).

Costituiscono poi un elemento di pressione per lo svolgimento del lavoro immateriale, i meccanismi di controllo tipici del commercio al dettaglio, in particolare la quantificazione degli obiettivi di vendita e di fidelizzazione della clientela (Dordoni, 2023, Ikeler, 2019, Newsome, Thompson, Commander, 2013), che portano i lavoratori a reificare le proprie conoscenze e le proprie emozioni in virtù del raggiungimento di tali scopi.

Infine, le richieste di lavoro immateriale nella forma di sorveglianza del punto vendita e formazione dei nuovi arrivati sono da imputare anche alla presenza di un personale spesso sotto organico (Dordoni, 2020), che porta i lavoratori a dover sopperire a tale mancanza assumendo su di sé mansioni che non sarebbero previste dalla loro qualifica.

Bisogna poi discutere di come la richiesta di lavoro immateriale è influenzata dalle caratteristiche dell'azienda (Lassandari, 1999), a partire dal tipo di vendita che essa propone: laddove infatti è previsto che il lavoratore segua il cliente nell'acquisto, la richiesta di lavoro intellettuale ed emozionale risulta particolarmente spiccata, perché la persona dovrà utilizzare le proprie conoscenze e le proprie capacità relazionali e affettive per supportare il consumatore e quindi concludere la vendita; se invece l'impresa richiede ai suoi lavoratori un'interazione superficiale con la clientela, il lavoro immateriale continua a essere necessario, data la natura dei servizi di vendita al dettaglio che prevede il contatto tra lavoratore e cliente, ma la possibilità di svolgerlo verrà ridimensionata dall'azienda, che spingerà i suoi dipendenti a limitare gli scambi con il consumatore - comunque sempre soggetti a controllo - al minimo indispensabile, come dimostra l'intervista 14:

«se un cliente mi chiede un attimo: “mi aiuti a cercare questa cosa?”, ovviamente non potevo [...]. Eravamo molto spesso incoraggiati a liquidare molto in fretta i clienti, sia noi che i manager [...]. Il nostro interesse era proprio mandarli via, cioè... entravano, uscivano... proprio non perdere tempo, qualsiasi cosa: “avete questa cosa?”, “non ce l'abbiamo”; “avete questa maglietta che ho visto?”, “non ce l'abbiamo”»

Ha inoltre un ruolo anche il numero di lavoratori impiegati in uno stesso punto vendita dal momento che in un negozio di minori dimensioni, come visto, ai dipendenti è richiesto di svolgere tutte le mansioni necessarie al suo mantenimento, comprese quelle caratterizzate da lavoro immateriale, come la sorveglianza o la formazione dei nuovi colleghi.

Occorre poi considerare il ruolo che la tipologia contrattuale svolge rispetto alla richiesta di lavoro immateriale (Migliavacca, 2005, Regalia, 2005).

Come si diceva, la precarietà occupazionale caratteristica del contratto a chiamata agisce anche in questo caso per spingere i lavoratori a soddisfare le esigenze dell'impresa, come evidenzia la testimonianza del secondo intervistato: *«basta uno sguardo sbagliato a un cliente [...] e sei fuori»*.

Non solo, però, il lavoratore tenderà ad adeguarsi alle richieste di lavoro immateriale fatte dall'azienda, ma questa, proprio a causa della precarietà occupazionale caratteristica del contratto, potrà permettersi di esigere dai lavoratori intermittenti una quota maggiore di lavoro

immateriale, come è emerso durante l'intervista 14 parlando della somministrazione di sondaggi di gradimento e di fidelizzazione del consumatore:

«era molto odiato come compito e finivano noi precari a farlo, perché quelli indeterminati possono semplicemente rifiutarsi, noi non potevamo rifiutarci. E quindi ci beccavamo i compiti più ingrati. [...] Diciamo che queste cose meno definite, tipo sondaggi, tipo iscrizioni, eccetera, finivano su chi un compito preassegnato non ce l'aveva, che eravamo noi.»

La richiesta di lavoro immateriale, a cui il lavoratore a chiamata si adegua per non perdere la sua occupazione, è maggiore per chi ha un contratto intermittente, dato che egli, proprio in virtù della sua precarietà occupazionale, non può rifiutarsi di svolgere nessuna mansione, ma anche perché, come osservato sopra, il lavoratore a chiamata in particolare tende a essere polivalente, per cui è possibile esigere da lui lo svolgimento di ogni compito ritenuto necessario dall'azienda.

Secondariamente, occorre prendere in esame il tema del contratto di lavoro intermittente come strumento regolatore di prestazioni discontinue, così come appare nel d. lgs. 276/2003: proprio perché il lavoro a chiamata è pensato per adattarsi alle necessità di saltuarietà delle imprese, accade - per quanto si sia osservato che le eccezioni a questa regola sono più numerose delle sue applicazioni - che il lavoratore sottoposto a tale tipologia contrattuale non venga impiegato in maniera stabile all'interno del luogo di lavoro in cui opera; allo stesso tempo, però, il lavoro nei servizi di vendita al dettaglio richiede, come visto, l'utilizzo di lavoro immateriale che si compone di lavoro intellettuale ed emotivo, che ha però bisogno, per essere svolto, di competenze specifiche, che possono riguardare da una parte la conoscenza dei prodotti, delle procedure e della clientela e dall'altra la capacità di interfacciarsi con quest'ultima; nel momento in cui, però, il lavoratore intermittente non viene regolarmente impiegato all'interno di un punto vendita, egli non riesce ad accumulare queste competenze, rendendo l'impiego del suo lavoro immateriale, comunque richiesto dall'azienda, di difficile realizzazione.

Infine, bisogna considerare, al contrario, il caso in cui il lavoratore, pur se assunto con contratto intermittente, presta regolarmente la sua attività all'interno dell'impresa: nonostante quindi le indicazioni prescritte dal d. lgs. 276/2003 per cui tale tipologia contrattuale dovrebbe essere utilizzata per prestazioni di carattere discontinuo, il lavoratore si ritrova stabilmente inserito nell'organico al punto che, tra le varie forme di lavoro immateriale che gli viene richiesto, c'è anche quella di farsi carico della formazione dei nuovi arrivati, complice la cronica carenza di personale che caratterizza il lavoro nel commercio al dettaglio.

Occorre infine approfondire il ruolo svolto dal significato che il lavoratore dà alla propria occupazione (Zanetti, 2006).

Innanzitutto, il soggetto, specialmente se giovane, può infatti, come si è detto, considerare il proprio impiego come strumento di esplorazione del mercato del lavoro (Rizza, 2005) e di costruzione di competenze: il lavoratore, quindi, può di buon grado adeguarsi alle richieste di lavoro immateriale dell'azienda, specialmente quelle relative al lavoro emozionale, perché considera queste esperienze come un potenziamento delle proprie capacità sociali.

Secondariamente, il lavoratore può adattarsi alle esigenze di lavoro immateriale perché ricava da esse un senso di soddisfazione per il lavoro che svolge: il fatto di avere a che fare con persone sempre diverse e di poter (dover) interagire con loro viene infatti segnalato dagli intervistati come fattore positivo della propria occupazione.

È necessario però considerare che il lavoro svolto dal soggetto, compreso quello immateriale, ha sempre come scopo la valorizzazione del capitale: non si tratta quindi di dare vita a una relazione sociale significativa, ma di esperire il surrogato di una reale connessione emotiva, ovvero mettere in campo le proprie capacità intellettuali, relazionali e affettive per il profitto, condizione che determina un'alienazione di tipo emozionale (Dordoni, 2017), perché subordina il lavoro concreto derivante da tali capacità al lavoro astratto funzionale all'espansione del capitale e non al riconoscimento del soggetto nel genere umano a cui il lavoro, come mediazione di primo ordine, porterebbe (Antunes, 2015, Antunes, 2016).

La richiesta di lavoro immateriale è inoltre legata all'estensione, all'intensificazione e alla polivalenza del lavoro.

Innanzitutto, l'estensione lavorativa determina un peggioramento delle condizioni di lavoro, rendendo più complesso lo svolgimento del lavoro immateriale, in particolare quello di tipo emozionale, dal momento che riduce le energie disponibili al lavoratore per realizzare la propria regolazione emotiva.

Secondariamente, la richiesta di lavoro immateriale aumenta ulteriormente il numero di mansioni a carico dei lavoratori, che quindi vedono l'espansione della propria polivalenza e l'aumento dell'intensificazione del proprio lavoro, che però a sua volta complica la prestazione di lavoro immateriale, come emerge dall'intervista 11: *«hai la musica, il caldo, la gente che ti chiede cose, la confusione, e ma comunque devi essere lì ed essere sempre performativo»*.

La ristrutturazione operata dal capitale per garantire la propria valorizzazione anche a fronte della caduta tendenziale del saggio di profitto si concretizza quindi anche attraverso la richiesta di lavoro immateriale, che mette a valore l'intera vita del lavoratore allo scopo di continuare a espandere il capitale.

In particolare, nei servizi di vendita al dettaglio, tale richiesta si realizza attraverso la domanda di lavoro emozionale e intellettuale, che si esprimono nell'interazione con il cliente.

Influiscono sull'adeguamento alle esigenze di lavoro immateriale il contesto economico-sociale, il settore produttivo, le caratteristiche dell'azienda, l'età del lavoratore, la sua anzianità lavorativa, la famiglia, le precedenti esperienze lavorative e il significato che egli dà al lavoro. In particolare, la tipologia contrattuale, ovvero il contratto di lavoro intermittente, obbliga i lavoratori ad accettare di svolgere questo tipo di prestazioni attraverso la minaccia della precarietà occupazionale; bisogna inoltre considerare che le richieste di lavoro immateriale possono essere maggiori per i lavoratori a chiamata proprio a causa della loro impossibilità di rifiutarle e, allo stesso tempo, possono essere complicate dal fatto che tale tipologia contrattuale venga utilizzata per prestazioni di carattere discontinuo o, nel momento in cui, al contrario, il lavoratore risulta inserito completamente nell'organico, espandersi fino anche a comprendere la formazione dei nuovi dipendenti.

Occorre infine dedicare un approfondimento al tema della dequalificazione del lavoro, che si realizza nei servizi di vendita al dettaglio in generale attraverso l'assegnazione di mansioni a bassa qualifica, che quindi non richiedono specifiche competenze né un lungo periodo di apprendimento (Perocco e Cillo, 2016), e in particolare, per quanto riguarda il lavoro immateriale, si traduce nell'attribuzione di compiti altri rispetto a quello specifico della vendita, la cui realizzazione, inoltre, si impoverisce delle competenze psicologiche complesse che sarebbero necessarie per ottenere un servizio personalizzato attraverso la valorizzazione del rapporto con il cliente (Ikeler, 2016).

Si approfondiscano innanzitutto le forme di dequalificazione del lavoro che emergono dalle interviste.

Si portano in primo luogo due citazioni per esemplificare i tipi di dequalificazione lavorativa appena riportati. Si è detto che dequalificazione del lavoro vuol dire innanzitutto mansioni a bassa qualifica, come emerge dall'intervista 7, che permette anche di sottolineare la ripetitività dei compiti assegnati:

«piegare, ripiegare, ripiegare, ripiegare. Però hai quello. E piegare, piegare, piegare, piegare, piegare. Appendere, ripiegare, appendere, ripiegare, basta. Tu vuoi o no, però ti fai quello. È soffocante, comunque. [...] Quello lo faccio anche a casa, quando mia mamma mi butta fuori la lavatrice e mi dice: “prendi e piega, se no si fanno le straccette, le pieghe”»

Raccontando delle mansioni che svolge, l'intervistata, che lavora in un negozio di abbigliamento, individua quella di mantenere l'ordine all'interno del punto vendita, che comprende anche il compito di piegare i vestiti, attività che, come lei stessa sottolineerà in seguito, non ha bisogno di particolari competenze per essere svolta, perché si apprende all'interno dell'ambiente domestico.

Per quanto riguarda invece nello specifico la dequalificazione del lavoro immateriale, si può considerare l'intervista 11:

«No, in questi negozi qui principalmente se ne fregano un po' poco del cliente, non assiste il cliente, [...] Ma perché effettivamente noi non siamo... cioè, all'epoca non eravamo autorizzati a servire il cliente, non è quella assistenza che magari fai l'outfit, consigli, cioè, non è questo il ruolo, diciamo, del commesso di [...], è più una macchina diciamo.»

Si è detto che la deumanizzazione del lavoratore comincia con l'estensione, l'intensificazione e la destrutturazione dell'attività lavorativa che inquadrano il lavoratore come disponibile in qualsiasi momento (Dordoni, 2017).

Si vede qui come essa coinvolga anche la sfera del lavoro immateriale della persona, quindi delle sue capacità intellettive e di relazione, che vengono dequalificate, determinando un aumento dell'alienazione emozionale precedentemente discussa, visto che non solo tali competenze vengono reificate e messe a disposizione del capitale per la sua valorizzazione, ma sono anche private della loro complessità.

In effetti - e per avanzare nella discussione - la dequalificazione del lavoro è strettamente legata al suo controllo, dal momento che questi due elementi si favoriscono reciprocamente (Dordoni, 2023, Ikeler, 2016, Newsome, Thompson, Commander, 2013).

In primo luogo, la dequalificazione lavorativa, come precisato precedentemente, è funzionale al controllo del lavoro perché promuove la precarietà dell'occupazione, come emerge dall'intervista 2:

«loro ti prendono perché hanno la necessità, non perché tu presenti il curriculum migliore del mondo. A loro non frega niente che tu abbia già lavorato, non abbia lavorato. [...] Loro hanno soltanto bisogno di una persona, che sia formato o meno [...]. E qui ti fa riflettere sul fatto che non hanno bisogno di te, sei tu che hai bisogno di loro, quindi sei in un circolo vizioso dove tu sei costretto a dir di sì»

Il fatto di non richiedere competenze specifiche per lo svolgimento delle mansioni assegnate determina la sostituibilità del lavoratore, che quindi si adeguerà più facilmente alle condizioni lavorative poste dall'azienda perché ha un rischio di disoccupazione particolarmente spiccato,

proprio a causa del fatto che ricopre un ruolo per cui non è necessaria nessuna qualifica, al punto che alcuni intervistati hanno raccontato di essere stati assunti semplicemente con una telefonata, come emerge dall'intervista 8: *«Avevo mandato il curriculum la domenica sera, il lunedì mattina mi hanno chiamata e [...] mi hanno assunta solamente dopo una telefonata di tipo un quarto d'ora».*

Allo stesso tempo, il controllo del lavoro favorisce la sua dequalificazione, perché toglie al lavoratore complessità e autonomia.

Prima di discutere delle diverse sfaccettature di questo tema, occorre fare una precisazione: ciò che emerge dalle interviste è che il controllo del lavoro si realizza attraverso l'imposizione di una gerarchia. Per quanto, quindi, il sistema di organizzazione del lavoro post-fordista millanti di prevedere un suo controllo orizzontale (Antunes, 2015, Antunes, 2016), di fatto i soggetti che hanno partecipato alla ricerca descrivono ambienti di lavoro strutturati in maniera verticale, secondo appunto una gerarchia anche molto complessa, che prevede rapporti tra la sede centrale del marchio, gli uffici locali e i responsabili dei singoli punti vendita, che si strutturano in una catena di comando che ha lo scopo di controllare le prestazioni dei lavoratori.

Le uniche testimonianze di partecipazione dei lavoratori al controllo del lavoro arrivano dall'intervista 10, durante la quale il soggetto ne ha portato due esempi, mettendo però lui stesso in discussione il fatto che i due meccanismi che descrive permettano davvero il controllo del lavoro da parte dei lavoratori:

«sono degli incontri che tu dovresti fare praticamente ogni sei mesi con i responsabili, dove vengono valutati vari aspetti nel tuo lavoro, [...] è una cosa che fanno, diciamo, di pro forma, è un po' come se fosse un discorso di giustificare poi il lasciarti andare, sono tutte cose molto finte»

«hanno questo sistema, non so se c'è ancora, di... praticamente sindacato finto interno, che è molto interessante, praticamente c'è una commessa che viene nominata, adesso non ricordo come si chiama il titolo, che praticamente dovrebbe praticamente raccogliere tutti i malumori dei colleghi e fare un rapporto alle risorse umane per trovare assi di miglioramento e cazzi e mazzi, che è tutta una cosa fatta per evitare di mettere in mezzo sindacati, in pratica, e far sentire la gente ascoltata.»

Il soggetto, dunque, evidenzia come le pratiche dei Circoli di Controllo di Qualità e dei sindacati interni, che sono tipiche del post-fordismo e utilizzate come esempio di partecipazione dei lavoratori (Antunes, 2016), servano in realtà come illusione di coinvolgimento, dal momento che o non si risolvono in azioni concrete o addirittura vengono utilizzate come giustificazione al licenziamento, perché di fatto, rimanendo sotto il controllo

aziendale, non garantiscono potere alla classe lavoratrice, ma riproducono al loro interno le dinamiche tipiche dell'antagonismo sociale tra capitale e lavoro (Basso, 1998).

Posto questo, occorre ora analizzare in che modo i meccanismi di controllo del lavoro influenzano la sua dequalificazione.

Innanzitutto, la precarietà del lavoro (Ikeler, 2018) contribuisce alla sua dequalificazione, come emerge dall'intervista 14:

«tutta la gente che trovi là dentro, comunque la maggior parte, è nuova, sempre, è gente nuova che non sta lì neanche a orario fisso, perché molti magari [...] non ne [di turni] accettavano così tanti, quindi magari andavano avanti i mesi senza imparare così tanto, quindi anche dopo tre mesi ti chiedevano ancora: “ma come... che reparto è questo? Dove devo andare? Cosa devo fare?” e effettivamente quello era... ti dava abbastanza difficoltà lavorare là, perché non avevi la possibilità davvero di imparare, perché non c'era interesse a farti imparare, perché sapevano già che non saresti rimasto a lungo»

Il fatto che i lavoratori siano sottoposti a precarietà occupazionale - quindi che non abbiano la possibilità di rimanere in uno stesso posto di lavoro per più di un certo periodo di tempo - e prestazionale - ovvero che abbiano contratti che non li inseriscono pienamente all'interno del luogo di lavoro, impegnandoli solamente poche ore - li porta a non sviluppare alcuna competenza specifica e impedisce loro di costruirsi una propria professionalità.

Secondariamente, favorisce la dequalificazione del lavoro la quantificazione degli obiettivi (Dordoni, 2023, Newsome, Thompson, Commander, 2013), come dimostra sempre l'intervista 14:

«avevano tutti questi obiettivi che erano i sondaggi da fare in un giorno, le iscrizioni al sito da fare in un giorno, [...] anche vendere un certo numero di borse riutilizzabili. [...] Se meno del 30% delle mie transazioni avevano la borsa venduta, mi sgridavano. [...] Facevamo questi sondaggi, ma in realtà doveva essere tutto al massimo. Cioè, non potevamo... allora, alcuni manager ci incoraggiavano a dire tu... vai a prendere il telefono ai clienti e farlo [il sondaggio] noi»

Questa testimonianza permette innanzitutto di evidenziare come la quantificazione degli obiettivi determini una perdita di autonomia del lavoratore, le cui prestazioni sono controllate, di fatto, da una percentuale.

In secondo luogo, l'intervistato ha raccontato la sua esperienza lavorativa all'interno di un'azienda che scoraggia l'interazione con il cliente, che viene limitata solamente al momento del pagamento oppure alla somministrazione di sondaggi o alle proposte di fidelizzazione tramite iscrizione al sito, per cui vengono fissati degli obiettivi da raggiungere: la

quantificazione degli obiettivi, però, influenza il rapporto tra lavoratore e cliente perché, se già esso si crea in funzione della valorizzazione del capitale e quindi determina l'impossibilità di instaurare una relazione socialmente significativa, portando all'alienazione emozionale del lavoratore, si assiste a un suo ulteriore deterioramento nel momento in cui risulta finalizzato al raggiungimento di un numero prefissato - in questo caso di sondaggi e di punteggio espresso dai sondaggi - allo scopo di ottenere i necessari investimenti per l'impresa, quindi in definitiva per garantire sempre l'espansione del capitale.

Una terza strategia di controllo del lavoro che contribuisce a dequalificarlo sono le prescrizioni comportamentali, che emergono, per esempio, nell'intervista 10: *«si andava a prendere l'organizzazione della giornata in cui ti segnavano ora per ora cosa dovevi fare all'interno del negozio»*: le indicazioni sul lavoro da svolgere arrivano quindi sempre dai responsabili, che lo organizzano di ora in ora, togliendo al lavoratore autonomia e complessità.

Lo stesso vale anche per il lavoro immateriale, come appare nell'intervista 7: *«Hanno creato la frase da dire, quindi avevi la frase, adesso fammi ripensare. "Buongiorno, buonasera, signore, paga con carta o contanti?"»*: la dequalificazione, in questo caso, del lavoro emozionale si esprime attraverso la prescrizione di una frase specifica con cui rivolgersi ai clienti, che impoverisce ulteriormente il rapporto che il lavoratore può creare con essi, accrescendo la sua finalizzazione alla valorizzazione del capitale e aumentando l'alienazione emozionale del lavoratore stesso.

Ai temi della quantificazione degli obiettivi e delle prescrizioni comportamentali è legato quello del monitoraggio del lavoro, che dalle prime è facilitato.

Rispetto al legame tra quantificazione degli obiettivi e monitoraggio, si riprenda la precedente citazione dall'intervista 14 per concentrarsi in particolare su questa frase: *«Se meno del 30% delle mie transazioni avevano la borsa venduta, mi sgridavano.»*. Emerge chiaramente che obiettivi quantificati consentono una maggiore possibilità di monitorare l'azione dei lavoratori, togliendo alle loro mansioni complessità e autonomia, dunque realizzando una dequalificazione del loro lavoro.

Per quanto riguarda invece le prescrizioni comportamentali, si prenda a esempio l'intervista 3, che introduce il tema del *mystery shopper*:

«col mystery dovevi avere sempre l'angoscia che chiunque che arrivava poteva essere appunto questa persona che ti valutava e se tu non avevi fatto tutti quanti i passaggi [di uno schema da seguire per interagire con il cliente], se ti dimenticavi di dire una cosa - che ne so? -, appunto, "sai che puoi iscriverti al nostro - come si dice? - programma fedeltà?" [...], se non lo facevi non avevi il punteggio pieno, di conseguenza non venivi valutato bene.»

Il fatto di dover seguire un copione predefinito nel rapporto con il cliente facilita il monitoraggio del lavoro attraverso il sistema del *mystery shopper*, che ha il compito di controllare che il lavoratore segua fedelmente tutte le indicazioni ricevute: questo in generale limita la libertà di azione della persona, dequalificando il suo lavoro, e nello specifico dequalifica il lavoro immateriale, compromettendo il rapporto tra lavoratore e cliente perché ne riduce ulteriormente l'autenticità, finalizzandolo in modo ancora più spinto alla valorizzazione del capitale.

Bisogna poi discutere dell'interiorizzazione della disciplina come meccanismo di controllo che favorisce la dequalificazione.

È necessario innanzitutto sottolineare che questa strategia di controllo può assumere dei tratti inquietanti, come dimostra l'intervista 1:

«i capi aziendali, che erano quelli che ogni tanto venivano per darci una mano, per fare qualche piccola modifica così, loro li temevamo moltissimo, che tra l'altro era una cosa strana perché non pagandoci, cioè... non so, perché noi avremmo potuto comportarci in qualsiasi modo, invece nessuno di noi mai se l'è sentito, cioè, anche perché loro ti mettevano una sorta di manipolazione per cui tu dovevi essere felice di mantenere quel posto lì, no? Invece di... quindi li odiavamo, tra virgolette, ma avevamo una paura, anche perché loro arrivavano, cioè, non è che arrivavano a testa bassa, "non ti pago, quindi arrivo...", cioè, arrivavano proprio spavaldi e cominciavano a dare ordini, non ti permettevano più niente»

L'intervistata ha raccontato che, nel corso di una delle esperienze di lavoro oggetto della discussione, non riceveva regolarmente il salario. Questo, però, come lei stessa descrive, non ha intaccato l'autorità che i suoi capi sentivano di avere su di lei e i suoi colleghi, né quella che i lavoratori sentivano pesare su di sé.

Questo da una parte conferma il ruolo della diffusione della disoccupazione come strumento per imporre condizioni di lavoro precarie a chi è occupato; dall'altra, evidenzia appunto dove può arrivare l'interiorizzazione della disciplina, che può spingere i lavoratori ad adeguarsi alle richieste dell'azienda anche nel momento in cui essa offre condizioni di lavoro irregolare, violando il loro diritto alla retribuzione, elemento che, tra l'altro, mette in discussione la motivazione di legalizzazione di pratiche irregolari di lavoro fornita dai documenti programmatici citati nel secondo capitolo per giustificare l'introduzione di forme di lavoro flessibili, come il contratto di lavoro intermittente.

Se ci si concentra ora sul ruolo che questo meccanismo di controllo ha sulla dequalificazione del lavoro, si può prendere in considerazione l'intervista 7:

«io mi prostituivo al cliente, [...] lo trovo anche giusto, onestamente, ripeto, sei pagata. [...] Ti devi prostituire, nel senso devi stare tu sotto al cliente, non tu sopra al cliente, [...] secondo me ti devi abbassare, devi fare tipo la servetta in maniera buona, in maniera educata, in maniera gentile, sempre comunque tenendo il rispetto per te stessa, ovviamente.»

L'interiorizzazione della disciplina favorisce la dequalificazione del lavoro: in questo caso, l'intervistata ha fatto sue le raccomandazioni aziendali, inquadrandosi come una lavoratrice che deve sottomettersi al cliente - quindi instaurare con lui un rapporto che si avvicina a quello tra schiavo e padrone, di fatto perdendo qualunque autonomia nel proprio lavoro - per arrivare alla valorizzazione del capitale.

Occorre poi occuparsi del tema della concorrenza. Si consideri nuovamente l'intervista 14:

«c'era proprio la competizione, proprio tutte le settimane veniva appeso un foglio con i dati, diciamo, sia della vendita delle borse che di sondaggi e iscrizioni, c'era tipo la classifica, quale punto vendita ha fatto più sondaggi, quale meno, la percentuale e in teoria chi... il punto vendita che stava più in alto, a volte aveva tipo dei premi»

La competizione tra i punti vendita di uno stesso marchio, ma anche tra i dipendenti di uno stesso negozio, in interazione con un sistema di premi che favorisce l'interiorizzazione della disciplina, spinge i lavoratori e le lavoratrici a sottostare alle richieste aziendali, in particolare a quelle che prevedono lo svolgimento di lavoro immateriale: questo da una parte contribuisce in sé alla dequalificazione del lavoro, perché degrada ulteriormente il rapporto tra lavoratore e cliente in funzione della valorizzazione del capitale, dall'altra la favorisce attraverso la promozione di quei compiti che, come detto, la determinano.

Bisogna infine considerare il ruolo della clientela, di cui si possono individuare due tipologie. Da un lato, si osservi l'intervista 4, da cui emerge una visione del lavoratore come un elemento di disturbo:

«moltissime persone, me compreso, non vogliono avere rapporti con i commessi, quindi magari do solo un'occhiata, magari voglio comprare una roba per me, però non voglio che ci sia qualcun altro lì a dirmi cosa devo fare.»

Dall'altro, si consideri la testimonianza dell'intervista 10: *«io credo che la gente tendenzialmente, quando trova una persona che ti serve, abbia un po' la tendenza a trattarti un po' come uno schiavo».*

Questi esempi mostrano come alla dequalificazione del lavoro possa contribuire anche il consumatore, che ha la possibilità di entrare in relazione con il lavoratore deumanizzandolo (Dordoni, 2017) - a varie intensità - e quindi contribuendo alla svalutazione della sua attività. Avendo fin qui considerato i modi in cui si esprime la dequalificazione del lavoro, la maniera in cui essa favorisce e viene favorita dai meccanismi di controllo e il ruolo che in questo processo ha la clientela, è ora necessario considerare i fattori che possono portare il lavoratore ad adeguarsi a essa.

Per quanto riguarda l'influenza del contesto economico-sociale (Lassandari, 1999, Saraceno, 2005), oltre a quanto discusso finora, occorre precisare che, come detto, la richiesta di mansioni per cui non sono necessarie competenze specifiche determina l'inquadramento del lavoratore come sostituibile e contribuisce a far percepire come maggiore il rischio di perdere la propria occupazione (Ikeler, 2019).

Secondariamente, è necessario occuparsi di come influisce il settore lavorativo (Lassandari, 1999).

In generale, il lavoro all'interno del commercio al dettaglio ha subito una dequalificazione, in particolare nella sua componente emozionale, che è funzionale al peggioramento delle condizioni di occupazione e di prestazione che si realizzano al suo interno (Ikeler, 2016, Perocco e Cillo, 2016); inoltre, i meccanismi di controllo che si sono qui presi in esame e che appunto amplificano la dequalificazione del lavoro sono specifici dei servizi di vendita al dettaglio (Dordoni, 2023, Ikeler, 2019, Newsome, Thompson, Commander, 2013): questi due fattori contribuiscono a rendere misere le mansioni richieste in questo settore, togliendo ai lavoratori autonomia e controllo sul proprio lavoro.

Occorre poi considerare il ruolo svolto dalle caratteristiche dell'azienda (Lassandari, 1999), a partire dal livello di qualificazione che essa richiede ai suoi lavoratori: solamente alcuni tra gli intervistati hanno dichiarato che l'impresa ha previsto per loro dei momenti di formazione, dedicati sia ai prodotti che alla relazione con il cliente; la maggior parte, invece, racconta che non è stato dedicato alla formazione uno spazio e un tempo specifici, ma che essa è avvenuta durante il lavoro e a opera di colleghi già esperti.

In questa seconda circostanza si identifica una maggiore dequalificazione del lavoro, il cui insegnamento, dal momento che esso non richiede competenze particolari, viene demandato alla volontà dei lavoratori più anziani che, in alcuni casi, potrebbero decidere o di non occuparsene oppure di utilizzare questa loro posizione come uno strumento di potere nei confronti dei neo-assunti, determinando quindi in realtà un aumento della gerarchizzazione all'interno dell'impresa.

Influiscono sulla dequalificazione del lavoro anche le dimensioni dell'azienda: in quelle di grandi dimensioni che hanno alle proprie dipendenze un consistente numero di responsabili, le indicazioni che da essi possono arrivare ai lavoratori su una stessa mansione possono essere diverse, determinando una confusione sulle competenze necessarie per lo svolgimento di un certo compito che contribuisce a rendere il lavoro maggiormente dequalificato.

Bisogna inoltre discutere l'influenza della tipologia contrattuale (Migliavacca, 2005, Regalia, 2005).

Innanzitutto, il fatto che il contratto di lavoro intermittente sia stato pensato per regolare il lavoro discontinuo di per sé condanna il lavoratore alla dequalificazione - al punto che egli può essere assunto solamente tramite una telefonata -, perché da un lato promuove il suo impiego in mansioni sempre diverse, che non consentono la costruzione di una specifica qualificazione, sono molto spesso quelle per cui non sono necessarie particolari competenze o quelle maggiormente dequalificate e per cui non è necessaria l'instaurazione di un rapporto di fiducia tra lavoratore e responsabile; dall'altro, restituisce l'idea che essi non siano destinati ad avere un futuro all'interno dell'azienda, cosa che giustifica la mancanza di formazione, al punto che spesso può essere loro impedita anche la competenza sul luogo in cui lavorano, dal momento che la disposizione dei prodotti all'interno dei negozi cambia di frequente e questo fa sì che i lavoratori che non prestano servizio regolarmente non conoscano a fondo nemmeno il loro posto di lavoro.

Allo stesso tempo, però, in quelle aziende che considerano i lavoratori intermittenti come parte integrante dell'organico, può accadere che, nonostante la tipologia contrattuale, questi finiscano con lo svolgere mansioni di responsabilità, arrivando addirittura a occuparsi della formazione degli altri dipendenti secondo i modi che sono stati finora descritti: in questo caso, la dequalificazione del loro lavoro si esprime nel mancato riconoscimento, sia a livello contrattuale che economico che di tutela, delle loro prestazioni.

La dequalificazione del lavoro in combinazione con la tipologia contrattuale, in secondo luogo, intensifica la precarietà occupazionale dei lavoratori a chiamata, che sono quindi facilmente sostituibili sia per le mansioni che svolgono, che non richiedono competenze specifiche, che per la tipologia contrattuale a cui sono sottoposti.

Bisogna infine stabilire le relazioni che esistono fra la dequalificazione del lavoro e le altre strategie di sfruttamento.

In generale, considerando che essa ha un ruolo nell'aumento della precarietà occupazionale dei lavoratori, la dequalificazione agisce come ulteriore elemento di pressione per il loro adeguamento alle condizioni lavorative richieste dall'azienda.

Più nello specifico, poi, ci si occupi innanzitutto dell'estensione del lavoro: considerando che la sua dequalificazione è legata al controllo del lavoro sia perché è da essa determinato sia perché lo facilita, questa contribuisce all'estensione del lavoro nel momento in cui, per esempio, costringe i lavoratori a dare ai responsabili dei riscontri sul proprio operato anche al di fuori dell'orario di lavoro, come testimonia l'intervista 8:

«ci sono colleghe, mie ex-colleghe a cui ogni 2x3 mandavano foto di come non erano capaci a esporre prodotti, a sistemarli, a pulire il negozio. A me, personalmente, non è successo, però non penso sia bello lavorare in un ambiente del genere dove alle 6 di mattina magari trovi un messaggio in cui ti viene scritto che... praticamente sei... vieni un po' insultato perché non hai sistemato bene il prezzo»

Secondariamente, la dequalificazione del lavoro dipende anche dalla sua intensificazione, come emerge dalle interviste, che mostrano come la continua richiesta di accelerazione del ritmo di lavoro imponga la sua semplificazione che, allo stesso tempo, favorisce tale intensificazione.

Lo stesso legame, infine, esiste tra dequalificazione e polivalenza: se la necessità di svolgere più mansioni determina una diminuzione della loro complessità, allo stesso modo questa permette che uno stesso lavoratore possa occuparsi di più compiti, che cambiano continuamente nel corso della sua attività lavorativa.

La dequalificazione del lavoro, dunque, - che si realizza in particolare rispetto al lavoro immateriale - si esprime attraverso l'assegnazione al lavoratore di mansioni per cui non è richiesta alcuna competenza specifica.

Dal momento che toglie al lavoratore autonomia e controllo sul suo lavoro, essa favorisce ed è favorita dal controllo del capitale sul lavoro ed è inoltre influenzata anche dall'atteggiamento della clientela.

I fattori che contribuiscono a dequalificare il lavoro sono da ricercare nel contesto economico-sociale in cui questo viene svolto, nelle caratteristiche del settore e dell'azienda, nella tipologia contrattuale, nell'età, nell'anzianità lavorativa, nella famiglia e nelle precedenti esperienze lavorative.

In particolare, il contratto di lavoro intermittente promuove la dequalificazione del lavoro perché è dedicato al lavoro discontinuo - anche se si possono verificare dei casi contraddittori nel momento in cui esso è utilizzato nello stesso modo delle altre forme contrattuali - e perché viene da essa aumentata la precarietà occupazionale che lo caratterizza.

Si è discusso in questo paragrafo dello sfruttamento qualitativo del lavoro operato dal capitale per continuare a garantire la propria espansione anche nel contesto della sua crisi strutturale determinata dalla caduta tendenziale del saggio di profitto.

Le tre pratiche che si sono prese in considerazione sono quelle della polivalenza - ovvero della possibilità che al lavoratore vengano assegnate mansioni distinte -, dell'aumento dell'importanza del lavoro immateriale - che mette a valore l'intera vita del soggetto - e della dequalificazione - quindi della mancanza di necessità di competenze specifiche per svolgere l'attività lavorativa, che comporta per il lavoratore la perdita di autonomia e controllo sulla propria prestazione.

Si è visto in che modo il contesto economico-sociale, il settore lavorativo, le caratteristiche dell'azienda, la tipologia contrattuale, l'età del lavoratore, la sua anzianità lavorativa, la sua famiglia, le sue precedenti esperienze e il significato che egli dà al proprio lavoro influenzano queste pratiche e di come esse si combinino per potenziarsi vicendevolmente.

In particolare, il contratto di lavoro intermittente fornisce una cornice giuridica a tali meccanismi di valorizzazione, che nascono dalle necessità del capitale, trovano nel settore lavorativo e nelle caratteristiche dell'impresa la loro espressione, vengono giustificate attraverso la creazione di questa tipologia contrattuale all'interno della legislazione e provocano effetti più o meno invalidanti a seconda delle caratteristiche del soggetto.

3.4. Gli effetti sull'individuo

Si è fin qui discusso di come le strategie messe in campo dal capitale per continuare a garantire la propria valorizzazione nel contesto della caduta tendenziale del saggio di profitto influiscano sulle condizioni di lavoro delle persone che hanno partecipato alla ricerca, determinando un aumento della loro alienazione temporale ed emozionale.

Occorre a questo punto occuparsi degli effetti che tali condizioni di lavoro e di alienazione hanno sul soggetto.

Si considerino innanzitutto le conseguenze sulla qualità della vita lavorativa della persona, che si compone, come detto nel primo capitolo, della qualità dell'attività lavorativa e di quella dell'occupazione, che sono a loro volta determinate dai fattori economico, ergonomico, della complessità, dell'autonomia, del controllo e simbolico (Gosetti, 2012).

Si prenda in primo luogo in esame ciò che emerge dalle interviste rispetto al fattore economico. In generale, le persone che hanno partecipato alla ricerca possono essere divise, da questo punto di vista, in due categorie, dal momento che alcuni si sono detti soddisfatti dello stipendio che

ricevevano, altri invece hanno sottolineato la loro preoccupazione riguardo al fatto che il salario potesse non essere loro sufficiente per procurarsi ciò di cui avevano bisogno.

La diversa percezione da parte del lavoratore del soddisfacimento del proprio bisogno di sicurezza economica dipende da diversi elementi.

Innanzitutto, occorre considerare il ruolo del contesto economico-sociale (Lassandari, 1999, Saraceno, 2005), all'interno del quale la propria retribuzione viene spesso sentita come inadeguata, come emerge dall'intervista 9:

«ho fatto tanti lavori, tanti tipi di lavori in diversi anni, ma difficilmente retribuiti in maniera consona, secondo me. Consona sia per il tipo di lavoro, ma più che quello, per il costo della vita, perché se il costo della vita fosse un po' minore magari uno con lo stipendio ci arriverebbe anche tranquillamente, senza farsi mille paranoie, ma purtroppo non è così.»

Bisogna poi discutere di come certe pratiche aziendali possano aggravare questa percezione (Lassandari, 1999): alcuni intervistati hanno infatti raccontato di non essere stati pagati, di aver ricevuto la retribuzione a rate, sistematicamente in ritardo oppure per una buona parte in nero, come riporta l'intervista 15:

«io [avevo] il contratto a chiamata, le colleghe penso a tempo determinato o indeterminato [...], però tutte quante prendevamo una percentuale in contanti, la mia era altissima, della serie che in busta paga mi veniva segnato solo il 20% delle ore di lavoro e tutto il resto mi veniva dato in contanti, in mano»

Queste circostanze influenzano la percezione che i lavoratori hanno del proprio salario, portandoli a considerarlo come insufficiente o comunque a ritenere di non poterci fare affidamento.

Inoltre, queste testimonianze degli intervistati falsificano la narrazione del lavoro flessibile come strumento di contrasto alle distorsioni del mercato del lavoro: come detto, infatti, il *Libro bianco sul mercato del lavoro in Italia, proposte per una società attiva e per un lavoro di qualità*, promosso nel 2001 dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali, sostiene la necessità di aumentare la flessibilità del lavoro sia in entrata che in uscita anche allo scopo di contribuire alla riduzione del lavoro irregolare ma, come permettono di sottolineare i racconti delle persone che hanno partecipato alla ricerca, questo di fatto non si verifica, ma anzi la deregolazione del lavoro può addirittura aumentare il ricorso alle alterazioni del mercato del lavoro, complicando la normativa giuslavoristica - e rendendo quindi più complessa la sua

applicazione - e normalizzando forme di prestazione del lavoro che riducono il lavoratore a merce (Gallino, 2001), giustificando quindi il lavoro irregolare (Chicchi e Marino, 2005).

Occorre quindi concentrarsi sul modo in cui la tipologia contrattuale (Migliavacca, 2005, Regalia, 2005) influisce sulla percezione che gli intervistati hanno della loro sicurezza economica.

Come detto, il d. lgs. 276/2003 che istituisce il contratto di lavoro intermittente lo inquadra come strumento di regolazione del lavoro discontinuo: da questo deriva per il lavoratore, come precedentemente specificato, una condizione di precarietà occupazionale, che contribuisce all'insicurezza economica perché espone la persona in ogni momento alla possibilità di perdere improvvisamente il salario.

Occorre inoltre ricordare che, proprio perché il lavoro intermittente è (o comunque dovrebbe essere) lavoro discontinuo, la sua retribuzione dipende dal numero di ore per cui il lavoratore svolge la propria prestazione lavorativa; da ciò consegue che i lavoratori e le lavoratrici giudicheranno in maniera diversa il loro salario a seconda della quantità di lavoro che prestano, che permetterà loro una maggiore o minore sicurezza economica.

Si possono in particolare distinguere tre tipi di situazioni diverse: quella di alcuni intervistati che prestano la propria attività all'interno di imprese che usano il lavoro a chiamata in maniera saltuaria, la condizione di coloro che vengono impiegati in aziende che utilizzano la loro prestazione al pari di quella fornita da lavoratori con altre tipologie contrattuali e quella degli intervistati che, pur trovandosi a operare in imprese del secondo tipo, vivono periodi in cui la loro prestazione non viene effettivamente richiesta. Se i primi possono percepire come più insicura la loro condizione economica e i secondi no, ma comunque entrambi possono beneficiare - ciascuno a modo loro - di una certa stabilità del salario, i terzi vivono una situazione di profonda insicurezza, perché non hanno alcuna certezza rispetto alla loro retribuzione.

Emerge quindi che, attraverso questa tipologia contrattuale, che regola a livello giuridico i meccanismi di liofilizzazione del lavoro e del *just in time* che sono tipici del sistema post-fordista e sono funzionali al capitale per la sua valorizzazione ottenuta attraverso l'abbassamento dei costi di produzione con il fine di reggere la maggiore competizione determinata dalla globalizzazione neo-liberista di cui il capitale stesso è motore, la forza lavoro approfondisce la sua riduzione allo *status* di merce, per cui il lavoro torna a essere considerato non più come parte fondante e significativa dell'identità della persona ma come merce da essa scorporata, che si ha la possibilità di gestire secondo le modalità più utili alle imprese, senza considerare le ricadute che queste possono avere sulla persona (Gallino, 2001, Gallino, 2007,

Perocco e Cillo, 2016, Rizza, 2000) che, in questo caso, vedrà la propria sicurezza economica completamente in balia delle scelte aziendali, quindi assumerà su di sé i rischi determinati dall'aumento di competitività risultato dalla globalizzazione.

Un altro punto che si è toccato nei precedenti paragrafi riguarda l'inquadramento del lavoro intermittente come dedicato a certi periodi della settimana, del mese e dell'anno, ovvero come regolatore delle prestazioni svolte nei giorni festivi, la cui necessità dipende dalla destrutturazione del tempo di lavoro che, nel caso del settore dei servizi di vendita al dettaglio, è sostenuta dalla deregolazione degli orari di apertura dei negozi che consente di tenerli sempre aperti (Dordoni, 2017): considerando che la legislazione prevede una maggiorazione salariale per il lavoro prestato in quelle giornate, anche la quantità di giorni festivi lavorati influirà sul senso di sicurezza economica dei lavoratori che, attraverso essi, vedranno un aumento della loro retribuzione.

Occorre poi notare che la l. 92 del 28 giugno del 2012 impone al datore di lavoro di comunicare l'utilizzo della prestazione alla Direzione territoriale del lavoro tutte le volte che questa viene svolta: se da una parte questo provvedimento aveva lo scopo di operare un restringimento delle possibilità di utilizzo del lavoro intermittente, ha avuto concretamente il risultato, come emerge da alcune interviste, di impedire o ritardare la retribuzione del lavoratore, che non può essere pagato nel momento in cui l'azienda non provvede a tale comunicazione, elemento che aumenta l'insicurezza economica della persona.

Infine, bisogna tenere in considerazione che il contratto a chiamata prevede che alcuni elementi della retribuzione, come ad esempio la tredicesima, vengano erogati non in determinati periodi dell'anno, ma con ogni retribuzione, a cui sono proporzionati: questo elemento può essere considerato indifferentemente positivo o negativo dai lavoratori, che anche sulla base di questo giudicheranno sufficiente o meno il loro salario.

Due altri elementi che influenzano il modo in cui il lavoratore percepisce la propria retribuzione sono l'età (Greca, 2012, Lassandari, 1999) e la possibilità di fare affidamento sulla propria famiglia (Lassandari, 1999, Migliavacca, 2005), dal momento che più gli intervistati sono giovani e più la loro famiglia ha la possibilità di svolgere per loro un ruolo protettivo, meno tendono a percepire la propria condizione economica come insicura; è significativa anche l'anzianità lavorativa (Lassandari, 1999): dal momento che la maggior parte degli intervistati ha trascorso pochi mesi nei luoghi di lavoro di cui hanno raccontato, questo non ha permesso loro di costruirsi una carriera all'interno dell'impresa in cui hanno svolto la loro prestazione e quindi anche di ottenere dei contratti più stabili e degli aumenti di stipendio; hanno poi un ruolo le precedenti esperienze lavorative che, nel caso si caratterizzino per stipendi assenti o

particolarmente bassi, influenzano il lavoratore a considerare positivamente il semplice fatto di ricevere un salario.

Occorre precisare che l'età è un fattore rilevante non solo per la percezione di una sicurezza economica che può essere o meno soddisfatta, ma anche per il riconoscimento del bisogno in sé di essa: si assiste infatti a un'infantilizzazione dei lavoratori più giovani che, pur essendo adulti a tutti gli effetti, non vengono considerati come percettori di un salario necessario a mantenerli, ma di «*soldini*», un termine molto più adatto ai risparmi nel salvadanaio di un bambino che li riceve per il compleanno che a un diritto costituzionalmente riconosciuto al lavoratore; questa svalutazione del lavoratore, del lavoro e della retribuzione che da esso deriva è funzionale al capitale per utilizzare la forza lavoro come merce priva di bisogni, compreso quello della sussistenza.

Hanno infine un ruolo nella risposta al bisogno di sicurezza economica le strategie di valorizzazione del capitale discusse nei precedenti paragrafi: la polivalenza del lavoro e la sua dequalificazione, che sono nello specifico, come detto, caratteristiche del settore del commercio al dettaglio, contribuiscono a un abbassamento dei salari, mentre l'estensione del tempo di lavoro - che tra l'altro è sostenuta da una tipologia contrattuale che prevede la retribuzione solo per il periodo di effettiva prestazione dell'attività lavorativa, così come la sua destrutturazione - e la sua intensificazione determinano un aumento del lavoro non pagato, da cui risulta un generale impoverimento del lavoro.

Occorre secondariamente occuparsi dell'influenza che i meccanismi di valorizzazione del capitale hanno sul fattore ergonomico della qualità della vita lavorativa, che hanno una stretta relazione con quelli di complessità, autonomia e controllo.

Si discuta innanzitutto di ciò che le interviste mettono in evidenza: dal punto di vista fisico le persone che hanno partecipato alla ricerca raccontano di mansioni faticose, che determinano stanchezza, dolori di varia natura - in particolare alle gambe e alla testa -, cali di peso, sviluppo di specifiche malattie professionali e anche una sensazione di rischio per la propria incolumità, mentre le condizioni di lavoro impongono la prestazione anche in caso di malattia e interferiscono con la possibilità di svolgere regolarmente visite mediche di controllo; rispetto invece agli effetti sulla salute mentale, gli intervistati parlano di ansia, stress, vergogna, frustrazione, paura, noia, senso di colpa, umiliazione, delusione, mancanza di *privacy*, insicurezza, confusione e della generale sensazione di sentirsi invisibili e di essere considerati solo come un numero.

Il contesto economico-sociale (Lassandari, 1999, Saraceno, 2005) influenza la determinazione e l'intensità di questi effetti contribuendo, nei modi che si sono precedentemente discussi,

all'adeguamento dei lavoratori alle strategie di estensione, intensificazione, destrutturazione, polivalenza, aumento del lavoro immateriale e dequalificazione del lavoro che sono funzionali all'espansione del capitale.

Si consideri il ruolo dell'estensione del tempo di lavoro, a partire dalla testimonianza del tredicesimo intervistato, che ha raccontato di essere arrivato a lavorare per 60 ore alla settimana e ha osservato l'effetto che questo ha avuto sul suo corpo e sulla sua mente:

«non dico vai via di testa, però è stressante, ti scombina tutti gli orari di sonno, per mangiare e quant'altro, e in più... cioè, vedi i segni sul corpo, io per esempio sono arrivato là che pesavo 65, nel giro di due mesi sono arrivato a pesare 55 e so' fermo là da anni ormai.»

L'estensione diretta del tempo di lavoro determina quindi per il lavoratore un aumento dello stress e pesanti conseguenze sul corpo.

Anche l'estensione indiretta è un elemento di pressione che genera stress e ansia, oltre che la sensazione di una violazione della *privacy*, come emerge dall'intervista 8:

«venivo contattata su whatsapp o letteralmente al telefono, cioè non c'era un minimo di privacy in quel senso perché dovevo stare attenta a quando rispondere, a quando visualizzare né niente, e tutto perché comunque, cioè, mi scrivevano a qualsiasi ora, sempre»

Questa testimonianza è utile anche per capire gli effetti che ha sulla persona la destrutturazione del lavoro, che impone periodi di attività in momenti socialmente significati come di riposo e la sua incertezza, generando stress nel lavoratore e però rendendogli anche difficile l'organizzazione della sua vita fuori dal lavoro, compresa quella necessaria per svolgere visite mediche, come appare nell'intervista 13:

«mi era successo che dovevo fare una visita, era il 12 luglio, io gliel'ho detto ad aprile, ho detto: “guarda, io ho questa visita il 12 luglio, mi serve la mattina libera” [...], “va bene dai sì, si può fare”. La settimana prima del 12 luglio succede un casino che, oddio, c'è gente malata, cose così, serve che vieni»

Anche l'intensificazione lavorativa produce effetti sul corpo e sulla mente dei lavoratori.

Dall'intervista 2 emerge, per esempio, che il fatto di dover avere dei ritmi di lavoro molto veloci - unito all'inadeguatezza dei dispositivi di protezione individuale - facilita lo sviluppo di malattie professionali:

«ci sono soltanto due tute, diciamo protettive, una è lana, e il problema di questa cosa è non tanto quando entri in cella [frigorifera], ma quando vai davanti al forno, che soffochi, quindi è improduttivo, o meglio, perdi un sacco di tempo a mettere per andare in cella, uscire con due pezzi di pane, toglierla, mettere il pane in forno, poi ripetere la cosa, e uno sprechi del tempo, due è improponibile, è letteralmente improponibile, quindi non la metti [...]. Non ho mai avuto problemi, malattie legate a questa cosa, certo il medico del lavoro mi ha suggerito che andando avanti così, potrebbero venirti... potrebbe venirti la diverticolite»

Oltre ad aumentare le conseguenze negative sulla salute fisica dei lavoratori a causa della stanchezza che provoca, l'intensificazione del lavoro determina anche un aumento dello stress e dell'ansia e, essendo incentivata dalle aspettative irrealistiche dei responsabili, può portare il lavoratore a sentirsi frustrato per non essere riuscito ad adeguarsi a esse, in un processo di responsabilizzazione dell'individuo rispetto alle storture del sistema di organizzazione del lavoro che risulta evidente nell'intervista 14: *«mi è pesato abbastanza il fatto di non riuscire ad essere... di raggiungere le aspettative, nonostante fossero abbastanza poco realistiche, dei manager»*.

Occorre poi considerare gli effetti che hanno su lavoratori e lavoratrici le pratiche di sfruttamento qualitativo del lavoro.

In primo luogo, la polivalenza del lavoro, come detto, agisce sulla sua intensificazione e destrutturazione, inasprando quindi le loro conseguenze, di cui si discusso, sulla vita della persona.

Inoltre, il fatto che i lavoratori siano chiamati a svolgere mansioni non coerenti con la loro qualifica, può determinare da una parte un senso di mancato riconoscimento del lavoro svolto - nel caso in cui si tratti, per esempio, del compito di formazione dei nuovi dipendenti - oppure far sentire la persona in pericolo, quando invece la mansione aggiuntiva che viene richiesta è quella della sorveglianza del negozio, come emerge dall'intervista 8: *«tu eri in negozio da solo, e quindi, cioè, non potevi fare niente, ma anche proprio per la tua incolumità, cioè, se [i clienti che rubavano] avessero avuto modo di farti del male, te l'avrebbero fatto, secondo me»*.

La richiesta di lavoro immateriale, poi, provoca effetti diversi tra i lavoratori: per quanto in generale essi abbiano sempre la sensazione di dover essere a servizio dei clienti, nel momento in cui i consumatori si rivolgono a loro in maniera rispettosa, questo costituisce per il lavoratore una fonte di soddisfazione, mentre al contrario, quando la clientela è sgarbata, lo ignora o addirittura diventa aggressiva nei suoi confronti, si generano per il soggetto sensazioni di frustrazione, timore, ansia e stress.

Queste conseguenze negative della richiesta di lavoro immateriale - ma anche delle altre strategie di valorizzazione del capitale - sono amplificate dalla generale dequalificazione del

lavoro che inficia il benessere del lavoratore anche attraverso il mancato soddisfacimento dei suoi bisogni di complessità, autonomia e controllo.

In primo luogo, nel momento in cui le mansioni si immiseriscono, il lavoro può diventare o molto faticoso, quando i meccanismi di espansione del capitale vengono messi in pratica in maniera acuta, oppure al contrario molto noioso: in entrambi i casi, però, il lavoratore ha dalla dequalificazione del lavoro una ripercussione sul proprio stato di salute.

Secondariamente, la perdita di autonomia e controllo sul proprio lavoro che provoca la dequalificazione dà ai responsabili molto potere sui lavoratori, potere che si può tradurre in episodi di vera e propria umiliazione dei primi a danno dei secondi, che vengono lasciati in una sensazione di profonda vergogna. Esempi di questo nelle interviste, se ne trovano molti; se ne propone qui uno su tutti, che è stato raccontato dal secondo intervistato:

«[il responsabile] mi fa: “dai, ti faccio vedere come si lavora, come si fa questa spedizione” [...]. Il problema è che lui mi diceva tutto, ma era veloce, sconnesso, e tutto masticando, perché lui borbotta, e quindi ero lì a non capire cosa Cristo dovessi fare, e lì mi sono sentito intanto un idiota, proprio, lo scemo di turno, lui che mi bestemmiava dietro, era anche plateale, mi ha tirato anche uno scappellotto - non forte, mi ha fatto proprio una pacchetta sulla testa - e mi diceva: “ma sei scemo?” e io faccio: “ma se non capisco cosa mi stai dicendo, cosa devo fare?” Cioè, io sono qui a cercare di capire cosa devo fare, non mi permetti di scrivere, non mi dici in maniera normale... lineare cosa Cristo devo fare, non è che posso inventarlo.»

Il potere, inasprito dalla dequalificazione del lavoro, che i responsabili hanno sui lavoratori può determinare quindi delle situazioni umanamente agghiaccianti, la cui responsabilità però spesso è il lavoratore stesso a trasferire su di sé, sia per i meccanismi di interiorizzazione della disciplina che si sono precedentemente presi in esame che per la tendenza all'individualizzazione tipica della società post-fordista (Antunes, 2016).

Il contesto economico-sociale, dunque, influenza gli effetti che il lavoro ha sulla vita delle persone che lo svolgono perché permette l'applicazione dei meccanismi di valorizzazione del capitale tipici dell'era post-fordista che si sono analizzati nei paragrafi precedenti, determinando un peggioramento delle condizioni di lavoro e, conseguentemente, inficiando i bisogni di benessere psico-fisico, complessità, autonomia e controllo che determinerebbero per i soggetti la qualità della loro vita lavorativa.

L'intensità di tali conseguenze è influenzata anche da altri fattori.

Ha un ruolo innanzitutto il settore lavorativo (Lassandari, 1999), dal momento che, come si è visto, i servizi di vendita al dettaglio sono stati particolarmente investiti dalle strategie di sfruttamento quantitativo e qualitativo del lavoro, a cui consegue un inasprimento dei loro

effetti in questo settore, così come accade per certe caratteristiche aziendali (Lassandari, 1999), come il basso numero di dipendenti e la richiesta di uno scarso livello di qualificazione.

Occorre poi considerare la tipologia contrattuale (Migliavacca, 2005, Regalia, 2005).

In primo luogo, ritorna tra gli intervistati l'associazione tra lavoro intermittente e sensazione di essere invisibili, di essere solo un numero e che il loro ruolo all'interno dell'azienda sia quello di venire sfruttati il più possibile fino alla fine del contratto.

Questo è valido sia per quei lavoratori che vengono impiegati saltuariamente all'interno delle aziende che per quelli la cui forza lavoro viene utilizzata al pari di quella dei lavoratori con altre tipologie contrattuali: questa percezione, dunque, non dipende tanto dal modo in cui l'impresa utilizza il contratto a chiamata, quanto piuttosto dall'istituto in sé che, essendo inquadrato come strumento regolatore del lavoro discontinuo - elemento da cui tra l'altro consegue una particolare vulnerabilità dei lavoratori intermittenti ai meccanismi di valorizzazione del capitale -, determina per i soggetti uno svuotamento del senso del proprio lavoro e quindi della propria identità, esponendoli tra l'altro maggiormente, proprio in virtù di questa loro maggiore vulnerabilità alle strategie di sfruttamento quantitativo e qualitativo, a una mancanza di risposta ai loro bisogni.

Allo stesso tempo, considerando la precarietà occupazionale caratteristica del contratto di lavoro intermittente - che spinge i lavoratori a chiamata ad adeguarsi alle condizioni poste dall'azienda, intensificando quindi gli effetti dei meccanismi di espansione del capitale - essi riportano in particolare sensazioni di ansia e angoscia, sia rispetto all'incertezza dei tempi e delle mansioni della loro prestazione - che allo stesso tempo necessita di essere sempre perfetta - che della loro occupazione.

Occorre poi precisare che le conseguenze sull'individuo delle strategie di valorizzazione del capitale possono avere una diversa intensità in base al genere (Greca, 2012, Lassandari, 1999, Pedaci, 2008, Saraceno, 2005). Si prenda come esempio l'intervista 3:

«prendevo comunque il bus per tornare a casa ed era bruttissimo perché era una zona davvero schifosa. Infatti aspettavo, mi ricordo, aspettavo questo bus, vedevo spesso... vedevo il sole tramontare e aspettavo questo bus davvero in questa fermata davvero in mezzo a nulla, c'era questa strada, ma davvero bruttissima e tornavo a casa.»

Sulla base dell'esperienza dell'intervistata si può quindi sottolineare che la destrutturazione del tempo di lavoro - che determina per i lavoratori orari che sarebbero dedicati al riposo - e la sua estensione indiretta - che, nel caso dei servizi di vendita al dettaglio, è influenzata anche dal fatto che i negozi si trovano molto spesso all'interno di centri commerciali, situati in zone della

città periferiche - comportano un aumento della percezione del rischio per la propria incolumità, che diventa anche maggiore nel caso delle donne.

L'età (Greca, 2012, Lassandari, 1999), l'anzianità lavorativa (Lassandari, 1999), la famiglia (Lassandari, 1999, Migliavacca, 2005) e le precedenti esperienze lavorative, come visto, influiscono sulla possibilità del capitale di sfruttare il lavoratore da un punto di vista quantitativo e qualitativo, determinando quindi un ampliamento degli effetti di tale sfruttamento nel momento in cui il soggetto è giovane, lavora da poco all'interno dell'azienda, non ha una famiglia che può svolgere un ruolo protettivo nei confronti della precarietà e ha avuto precedenti esperienze lavorative precarie e/o irregolari che lo hanno educato ad adeguarsi a condizioni di lavoro misere.

Infine, si può dire che ha un ruolo nell'accettazione, da parte del lavoratore, degli effetti determinati dai meccanismi di valorizzazione del capitale anche il significato che egli dà al lavoro (Zanetti, 2006): nel momento in cui infatti il lavoratore ha come principale motivazione al lavoro il salario e quando questo gli risulta sufficiente - pur con tutte le specifiche che sono state fatte all'inizio di questo paragrafo, per cui la percezione che il salario sia sufficiente non significa che sia dignitoso -, sarà maggiormente disposto ad accettare anche condizioni di lavoro sgradevoli e i loro effetti.

Ci si è qui occupati delle conseguenze che estensione, intensificazione, destrutturazione, polivalenza e dequalificazione del lavoro e richiesta di lavoro immateriale hanno sulle vite dei lavoratori e delle lavoratrici, con un particolare riferimento alla qualità della loro vita lavorativa e quindi alle risposte che le condizioni di lavoro possono dare ai loro bisogni di sicurezza economica e di benessere psico-fisico, a cui sono legati anche quelli di complessità, autonomia e controllo.

Quello che si registra dalle interviste è che lavoratrici e lavoratori sono sottoposti a un lavoro povero e a cattive condizioni di salute fisica e mentale, sebbene la percezione e l'intensità di questi effetti cambino sulla base di fattori oggettivi e soggettivi.

In particolare, il contratto di lavoro intermittente da una parte espone i lavoratori a una condizione di insicurezza economica determinata dalla loro precarietà occupazionale, dal fatto che la loro retribuzione dipenda esclusivamente dal numero di ore lavorate - elemento che li spinge, tra l'altro, ad accettare sempre più lavoro, in particolare nei giorni festivi che prevedono un salario maggiorato - e dalle pratiche di lavoro irregolare che possono realizzarsi, dall'altra determina un deterioramento del loro benessere psico-fisico, amplificando gli effetti che comportano le strategie di valorizzazione del capitale, aumentando la loro ansia e svuotando di senso il loro lavoro.

Si è detto che un ultimo fattore di valutazione della qualità della vita lavorativa è quello simbolico, che rappresenta la possibilità del soggetto di percepire il senso del proprio lavoro e la coerenza di questo con la sua vita (Gosetti, 2012).

Questo tema, di fatto, si lega a quello dell'identità: come si è discusso nel primo capitolo, il lavoro ha una funzione emancipatrice, perché permette al soggetto che lo compie l'espressione della propria identità attraverso esso (Antunes, 2016). Tuttavia, all'interno del sistema capitalistico, questo ruolo del lavoro viene meno nel momento in cui lavoro concreto, che dà contenuto e senso all'attività svolta dal lavoratore, viene subordinato al lavoro astratto, riducendosi a pura forza lavoro funzionale alla valorizzazione del capitale: questo impedisce al lavoro di farsi strumento di determinazione dell'identità del lavoratore, degradandolo a mero mezzo per vivere e facendo sì che la persona passi dal riconoscersi nel lavoro a farlo invece nella sola propria riproduzione istintuale, condizione a cui consegue un'alienazione del lavoratore da se stesso (Antunes, 2015).

Considerando che le strategie di valorizzazione del capitale nel contesto della caduta tendenziale del saggio di profitto determinano un aumento dell'alienazione del lavoratore dal processo produttivo, occorre osservare se esse hanno un effetto anche sul processo di alienazione dell'individuo da sé e, in definitiva, sulla sua identità.

Nella maggior parte delle interviste non emerge un riconoscimento dei soggetti nel lavoro che svolgono, che non diventa parte integrante della loro identità, ma rimane uno sfondo a cui vengono attribuiti dei significati più di tipo strumentale, per cui l'attività lavorativa viene considerata come un mezzo per provare a garantirsi una sicurezza economica oppure un'occasione per accumulare competenze o capire il funzionamento del mercato del lavoro.

Innanzitutto, come si diceva, diversi intervistati dichiarano di essersi sentiti invisibili al lavoro oppure alla stregua di un semplice numero, dimostrando come la mercificazione del lavoro lo svuoti completamente di significato e impedisca a chi lo svolge la costituzione di una propria identità lavorativa, dal momento che essa diventa priva di contenuto.

Questa riduzione del lavoratore a pura forza lavoro è evidente anche nel momento in cui le persone che hanno partecipato alla ricerca hanno mostrato di riconoscersi nel proprio lavoro, perché tale identificazione non deriva dal lavoro concreto che svolgono ma da quanto il loro lavoro astratto riesce a rispondere alle aspettative poste dal capitale, che lo monitora con gli strumenti di controllo che si sono precedentemente discussi: di fatto, quindi, quello che si verifica non è la costituzione dell'identità del lavoratore, ma un suo riconoscimento distorto nel suo lavoro subordinato agli scopi del capitale.

Se si considera invece il lavoro in senso strumentale, occorre occuparsi dell'effetto che ha sull'individuo l'inquadramento del lavoro come esclusivamente funzionale al salario, che è ben esemplificato dall'intervista 7:

«non mi sento di fare nulla di particolare, non mi sento di non fare un cazzo in particolare, nel senso, sto facendo quello che fanno tantissime altre persone, sto provvedendo a vivere. [...] Mi dà fastidio perché è come se boh, cioè mi basta un lavoro, anche un lavoro di merda, la mia vita si blocca, la mia vita sembra solo lavoro, non sento di avere tempo per me, non sento di avere tempo per qualsiasi altra cosa»

Come si è discusso nel primo capitolo, all'interno del sistema capitalistico, il lavoro non è l'ambito in cui l'identità della persona emerge perché, essendo il lavoro concreto subordinato a quello astratto per la valorizzazione del capitale, il lavoratore perde il senso della propria attività, di cui non individua né i contenuti né gli scopi, e quindi non si riconosce in essa, ma solamente al di fuori di essa, ovvero l'unico spazio in cui all'identità della persona è data la possibilità di determinarsi; considerando però che è il lavoro a essere a fondamento della vita dell'individuo, questa condizione determina l'alienazione del lavoratore da sé, che si inasprisce nel momento in cui le strategie di sfruttamento del lavoro messe in campo dal capitale - oltre a determinare, come detto, un impoverimento del lavoro, che mina il raggiungimento dell'obiettivo di sicurezza economica, a cui il lavoratore considera il lavoro funzionale - ne peggiorano le condizioni, perché da una parte allontanano sempre di più dal lavoratore la possibilità di riconoscersi nella propria attività, dall'altra peggiorano la quantità e la qualità del tempo fuori dal lavoro, ovvero dell'unico spazio in cui la persona sente di poter essere realmente sé.

Secondariamente, il lavoro viene considerato dagli intervistati come uno strumento per apprendere nuove competenze, in particolare quelle necessarie a gestire il rapporto con la clientela. Come però si è già notato, le attività svolte dagli intervistati hanno subito un processo di dequalificazione, che non permette davvero al lavoratore la costruzione di una propria professionalità, quanto piuttosto un accumulo di competenze; da ciò deriva che le esperienze vissute dalle persone che hanno partecipato alla ricerca non sono state per loro un'occasione per formarsi un'identità lavorativa stabile - che sta a fondamento di un'identità personale e sociale solida -, ma solo per affastellare delle competenze a cui manca il soggetto che le possiede (Pisu, 2008, Rizza, 2000, Zanetti, 2006).

Infine, gli intervistati hanno dichiarato di aver riconosciuto il lavoro come strumento esplorativo per comprendere il funzionamento del mercato del lavoro. Di fatto, però, questo ha

significato per le persone coinvolte nella ricerca un'educazione a pessime condizioni di lavoro, che non rispondono ai loro bisogni fondamentali e che non permettono loro di riconoscersi nell'attività che svolgono, come emerge dall'intervista 13:

«purtroppo ho preso questa abitudine che non posso essere mai sicuro di potermi permettermi di andare in giro, metti caso che succede questo, metti caso che succede quest'altro, io vado sempre a pensare questo, dico, metti caso, se c'è bisogno, succede un inconveniente allucinante, mi chiamano, vado al lavoro, vengo pagato perché vengo pagato, però ho preso questa abitudine brutta di dire metti caso che»

L'intervistato, che più avanti considererà come fattore positivo nella valutazione del lavoro che ha svolto proprio la possibilità di comprendere le dinamiche di mercato, parlando della sua esperienza con il contratto di lavoro intermittente, specifica che ha da esso appreso a essere sempre disponibile per il datore di lavoro: l'attività lavorativa, dunque, permette lo sviluppo dell'identità della persona nella misura in cui la inquadra come forza lavoro che deve essere ammaestrata alle dinamiche dello sfruttamento capitalistico, al punto che tanti degli intervistati che danno al lavoro questo specifico significato strumentale, in realtà poi non sono veramente consapevoli della tipologia contrattuale a cui erano sottoposti, dal momento che più di uno ha definito il suo contratto come a tempo parziale.

Occorre a questo punto considerare in che modo influiscono i fattori oggettivi e soggettivi su questa impossibilità dei lavoratori di costruire una propria identità lavorativa stabile e quindi, in definitiva, una propria identità personale e sociale che sulla prima è basata.

Si discuta in primo luogo del ruolo svolto dal contesto economico-sociale (Lassandari, 1999, Saraceno, 2005).

Come detto, tale contesto è caratterizzato dai meccanismi utili al capitale per la propria valorizzazione in risposta alla caduta tendenziale del saggio di profitto.

In particolare, l'estensione del lavoro e la sua destrutturazione determinano un aumento del tempo di lavoro e la sua incertezza, accrescendo il numero di momenti in cui i lavoratori sono impegnati in un'attività in cui, per via del funzionamento del sistema capitalistico, non si riconoscono, e facendo quindi venire meno gli spazi in cui possono sentire di coltivare la propria identità - posto che, in ogni caso, questa non potrà mai veramente realizzarsi finché perdura un'organizzazione del lavoro che non permette a esso di svolgere la funzione emancipatrice che avrebbe.

Inoltre, l'intensificazione, la polivalenza e la dequalificazione del lavoro lo impoveriscono di contenuti, contribuendo alla riduzione del lavoratore alla sua pura forza lavoro, un'astrazione su cui questo non può costruire chi è.

Infine, la richiesta di lavoro immateriale amplia gli spazi di azione del capitale, estendendo il processo di valorizzazione a tutta la vita del soggetto, che viene privato di senso anche nelle sue emanazioni intellettuali, relazionali e affettive che, diventando anch'esse subordinate alla crescita del capitale, non sono più terreno per la costruzione di sé, ma vengono ridotte all'ennesimo spazio di alienazione del soggetto da sé.

Considerando poi che gli intervistati hanno raccontato di vite caratterizzate da un susseguirsi di esperienze lavorative diverse, si può osservare che anche la diffusa precarietà che è propria del contesto economico-sociale corrente indebolisce la costruzione di un'identità lavorativa - e quindi individuale e sociale - stabile: da una parte, infatti, essa determina la necessità, per il lavoratore, di vestire continuamente panni diversi e quindi l'impossibilità di costruire un'identità lavorativa che non sia frammentaria, con degli effetti in generale sulla costruzione del Sé (Zanetti, 2006); dall'altra, contribuisce a dare al lavoro - che è elemento fondativo dell'identità della persona - un significato esclusivamente strumentale.

Rispetto invece al ruolo svolto dalle dinamiche di settore e dalle caratteristiche dell'azienda in cui il lavoratore è impiegato (Lassandari, 1999), occorre precisare che, come precedentemente discusso, queste permettono la determinazione concreta dei meccanismi di valorizzazione del capitale, che a loro volta portano a un aumento dell'alienazione del lavoratore da sé, impedendo quindi così al soggetto la sua costruzione identitaria.

Bisogna poi occuparsi degli effetti che su questo ha la tipologia contrattuale (Migliavacca, 2005, Regalia, 2005).

Anche in questo caso, come si è visto, il contratto di lavoro intermittente amplifica gli effetti dei meccanismi di valorizzazione del capitale, fornendo una cornice istituzionale che giustifica il loro utilizzo, rendendolo pensabile prima ancora che fattibile; dal momento che questi, come detto, peggiorano le conseguenze che il sistema capitalistico ha sul senso di sé, il lavoro a chiamata può essere considerato come un ulteriore elemento di disgregazione dell'identità, anche perché si tratta di una forma di lavoro flessibile che determina precarietà sia occupazionale che prestazionale: la prima condanna il lavoratore a ricoprire ruoli sempre diversi, senza avere la possibilità di costruirsi un'identità lavorativa stabile; la seconda lo espone a un utilizzo discontinuo della sua forza lavoro - come d'altronde specifica lo stesso d. lgs. 276/2003 che lo introduce -, caratterizzando la sua condizione di una profonda incertezza.

Il risultato è quel senso di invisibilità che, come si diceva, emerge dalle interviste: il contratto di lavoro intermittente, dunque, fornisce al capitale una cornice legale che giustifica l'inquadramento del lavoratore come merce a disposizione del datore di lavoro in qualunque momento e per qualunque mansione; riduce la persona al lavoro astratto che può prestare, a pura forza lavoro, completamente priva di qualunque contenuto e indipendentemente dagli effetti che questo può avere su di essa: questo fa sì che il soggetto perda il significato della propria attività lavorativa, riducendo il lavoro a strumento e togliendo a esso il suo significato di attività vitale capace di emancipare l'uomo e dargli senso (Antunes, 2016, Gallino, 2007). Tale effetto è amplificato dall'età del lavoratore (Greca, 2012, Lassandari, 1999): in primo luogo, i giovani adulti sperimentano maggiormente la precarietà (Ikeler, 2019), con le conseguenze sull'identità di cui si è discusso, e, secondariamente, essendo immersi da sempre in un mondo caratterizzato dall'ideologia neoliberale (Perocco e Cillo, 2016), sono maggiormente disposti ad accettarla. Da ciò deriva il loro inquadramento del lavoro come mero strumento e la facilità con cui accettano di svolgere attività diverse, anche contemporaneamente, avendo come priorità quella di rimanere sempre produttivi e nella speranza di aumentare le loro competenze a ogni nuova esperienza: il contesto ideologico in cui sono cresciuti dà valore alla flessibilità - come si è visto dai documenti programmatici europei e italiani analizzati nel secondo capitolo - e non riconosce il lavoro come elemento fondativo dell'identità della persona, aumentando anzi la sua mercificazione senza occuparsi degli effetti che questo ha sul soggetto, ma l'inconsapevole aderenza all'ideologia neoliberale non fa che togliere a questi lavoratori il senso della propria attività lavorativa, privandoli quindi della possibilità di costruzione del Sé.

Inoltre, bisogna considerare che il fatto che la famiglia (Lassandari, 1999, Migliavacca, 2005) non abbia la possibilità di svolgere un ruolo protettivo contro l'insicurezza economica amplifica gli effetti di questa situazione, perché di fatto costringe i soggetti ad accettare qualunque condizione di lavoro, aumentando in questo modo la loro alienazione da se stessi, così come l'aver avuto precedenti esperienze lavorative precarie normalizza quelle stesse condizioni con lo stesso effetto.

Occorre infine specificare la condizione, rispetto al tema dell'identità, di chi è studente: gli intervistati che presentano questa caratteristica, tendono a identificare se stessi e quindi a darsi un senso più che altro attraverso lo studio, che percepiscono come la loro reale occupazione, anche nel momento in cui il lavoro occupa la maggior parte del loro tempo, realizzando in questo modo una discrasia, che aumenta la loro alienazione da sé, tra chi sentono di essere e ciò in cui realmente investono la maggior parte delle loro energie; particolarmente significativa

è poi la condizione di chi, pur riconoscendosi maggiormente nello studio, nel momento in cui da questo emergono delle difficoltà, si rifugia nel lavoro, che però non è per loro - e non vuole esserlo - ugualmente significativo: si assiste qui a un altro uso strumentale del lavoro che, dopo essere stato identificato come mezzo per la propria sicurezza economica e per l'accumulo di competenze, diventa anche rifugio da una condizione di malessere, che però inficia lo sviluppo dell'identità della persona che da esso non riesce a trarre significato.

All'interno del sistema capitalistico, quindi, la subordinazione del lavoro concreto a quello astratto impedisce all'attività lavorativa di svolgere la sua funzione emancipatrice per l'individuo, che sulla base di essa dovrebbe invece essere in grado di identificarsi.

In particolare, dalle interviste emerge l'impossibilità dei soggetti di costruire la propria identità attraverso il lavoro, che è privo di qualunque senso non sia puramente strumentale e diventa quindi un mero mezzo per la sicurezza economica e la costruzione di nuove competenze - comprese quelle riguardanti il funzionamento del mercato del lavoro.

Le strategie di valorizzazione del capitale nel contesto della caduta tendenziale del saggio di profitto, determinando un aumento dell'alienazione del lavoratore dal suo lavoro, provocano anche una crescita dell'alienazione del lavoratore da sé, complicando quindi la costituzione della sua identità.

Il settore lavorativo e le caratteristiche aziendali contribuiscono a creare le condizioni in cui questa alienazione si realizza, mentre le caratteristiche soggettive della persona - in particolare la sua età - determinano l'ampliamento o meno dei suoi effetti.

Anche il contratto di lavoro intermittente contribuisce all'aumento di questa alienazione, legittimando l'uso del lavoro discontinuo che porta a un'exasperazione dell'inquadramento del lavoratore come merce, determinando quindi una completa subordinazione del lavoro concreto al lavoro astratto, privando il lavoro di qualunque significato e, di conseguenza, il lavoratore di un suo senso.

Occorre infine discutere degli effetti che le strategie di valorizzazione del capitale hanno sulla capacità di progettazione dell'individuo.

Si osservi innanzitutto ciò che emerge dalle interviste, operando, per semplificare l'analisi, una distinzione tra la progettazione del proprio futuro lavorativo e quella di vita, sebbene il primo elemento, per le ragioni che si sono discusse nel primo capitolo e nei precedenti paragrafi, influenzi enormemente il secondo.

Per quanto riguarda il tema della progettazione del futuro lavorativo, si può notare come la maggior parte degli intervistati da una parte non immagini quella dell'addetto vendite come la

professione desiderata e però dall'altra non riesca neanche a individuarne una alternativa, al punto che in alcuni casi la permanenza in quel luogo di lavoro può diventare un diversivo utilizzato per rimandare le scelte che sarebbe necessario fare per costruire il proprio futuro, come dimostra l'intervista 10:

«Ma in verità in quel periodo ero un po' confuso per il post laurea, volevo fare delle cose, ma l'ho usata un po', questa esperienza, come cuscinetto per non dover pensare alle cose future, ero lì, lavoravo, avevo i miei soldini, quindi non mi ponevo tante domande sul futuro, ero molto, tipo... fatto del lavoro e quindi... sì, quello.»

Per chi invece individua nella professione che svolge il suo futuro lavorativo, le possibilità di progettazione vengono limitate dalla precarietà occupazionale che caratterizza la condizione degli intervistati e contro la quale possono solo fare affidamento sulle promesse dei datori di lavoro, rispetto alle quali però non si nutre grande fiducia, come appare nell'intervista 13: *«promesse che trovano il tempo che trovano, purtroppo.»*

Anche rispetto alla progettazione della propria vita gli intervistati non mostrano di avere idee chiare sulla direzione da prendere e i loro discorsi sono anzi pervasi da un profondo scoramento, come emerge dall'intervista 4:

«La mia generazione vede un po'... Sì, non ha mai avuto grandi prospettive per il futuro, almeno a livello percettivo, perché... Con il declino dell'economia, con gli stipendi fissi dal 1990, con la crisi del 2008, con il Covid, con la terza guerra mondiale che fra un po' arriva, va beh, sì, insomma, più andiamo in là, più sembra esserci merda»

Si parta da qui per discutere del ruolo che il contesto economico-sociale (Lassandari, 1999, Saraceno, 2005) ha sulle capacità di progettazione degli individui, integrando con la seguente testimonianza tratta dall'intervista 7:

«Percepisco questa civiltà, questa realtà, questa generazione in una certa maniera. Percepisco tanta frenesia, tanto caos, tanto stress [...]. Per quello non ho progetti nella vita, avere progetti in una vita che... da cui percepisco solo ansia, freneticità, non so neanche cosa potrei andare a fare. Mi basta vivere cazzo, onestamente.»

L'organizzazione del lavoro secondo il sistema dell'accumulazione flessibile determina l'impossibilità, per la persona, di concepire un tempo diverso dal presente, che è per altro percepito come instabile: tale condizione, come si è appena visto, da una parte porta il soggetto a concepire la propria identità come in perenne movimento, quindi priva di un nucleo fisso, dall'altra, e conseguentemente a questo, mina la sua capacità di progettazione del futuro, dal

momento che le decisioni della persona sono prese sulla base di elementi contestuali sempre instabili (Antunes, 2016, Fumagalli e Morini, 2009, Rosa, 2003); questa teoria è sostenuta dalle parole dell'intervistata, che non riesce a pensare il futuro, ma solo il presente che, essendo caratterizzato dall'incertezza, approfondisce le difficoltà di progettazione.

Tale difficoltà viene inoltre acuita da una percezione di insicurezza che, come dimostra la testimonianza dell'intervista 3, è sia economica che politica e non permette ai soggetti, prima ancora di progettare il proprio futuro, di sperare di averne uno e di ottenere le condizioni materiali necessarie alla realizzazione dei propri piani, per quanto vaghi possano essere.

Questa visione generica del futuro, che arriva fino alla sfiducia, dipende, come detto, da un'organizzazione del lavoro basata sul sistema dell'accumulazione flessibile, quindi dalle strategie di estensione, intensificazione, destrutturazione e dequalificazione dell'attività lavorativa e della richiesta di lavoro immateriale, che approfondiscono la subordinazione del lavoro concreto al lavoro astratto, ponendo a esso come fine la valorizzazione del capitale. Questi meccanismi, in particolare, a un livello di sistema agiscono deteriorando le condizioni di lavoro e di vita, portando alla formazione di quel contesto economico-sociale che rende così difficile la progettazione del futuro; da un punto di vista individuale, invece, tali strategie da un lato estendono la legge del valore all'intera vita del soggetto, togliendole quindi significato, ostacolando il riconoscimento di esso nel lavoro e quindi in definitiva la costituzione della sua identità, dunque di un nucleo fisso e intero della persona, fondamentale per la progettazione (Rosa, 2003), dall'altro privano il lavoratore, che è impegnato nello svolgimento della sua prestazione per la maggior parte del tempo e in condizioni che deteriorano il suo benessere psico-fisico, del tempo necessario all'esercizio dell'introspezione, che a sua volta aggrava l'impossibilità di costruzione identitaria, inficiando la capacità della persona di narrare se stessa, e dunque di progettazione (Dordoni, 2017, Dordoni, 2020, Dordoni, 2022).

Il settore lavorativo e le caratteristiche dell'azienda (Lassandari, 1999), poi, permettono la traduzione concreta dei meccanismi di valorizzazione del capitale, mentre la tipologia contrattuale (Migliavacca, 2005, Regalia, 2005) fornisce loro la cornice legale all'interno della quale possono esprimersi.

In particolare, il contratto di lavoro intermittente determina, come si è visto, un ulteriore peggioramento delle condizioni di lavoro imposte da tali strategie, ampliando quindi i loro effetti, compresi quelli sulle possibilità di progettazione del futuro; si considerino inoltre tre elementi: il lavoro discontinuo che questo istituto regola è di per sé privo di futuro, dal momento che la discontinuità divide il tempo in tanti momenti presenti in cui si esprime un'azione puntuale che non ha con le altre alcun legame; tale puntualità di un'azione priva di

futuro non si esprime solo rispetto ai progetti di vita, ma anche nell'ambito del quotidiano, dal momento che il lavoratore può essere contattato per il lavoro con un anticipo che può arrivare anche a solo qualche minuto, come testimoniano le interviste; espone la persona al rischio di una disoccupazione che non deve neanche essere annunciata, minando ulteriormente le sue capacità progettuali.

Per quanto riguarda i fattori soggettivi, invece, l'età e la generazione (Greca, 2012, Lassandari, 1999, Zanetti, 2006) interagiscono tra di loro: i giovani adulti, cresciuti immersi nell'ideologia neoliberale, sono profondamente influenzati dal contesto dell'organizzazione flessibile del lavoro e dai suoi effetti e faticano a costruirsi un immaginario diverso, finendo con lo sprofondare nelle sensazioni di scoramento e instabilità che non sono funzionali alla progettazione del futuro.

Addirittura, gli intervistati che frequentano un corso di studi - in cui, come detto, trovano il proprio senso e affermano di vedere il proprio futuro, per quanto vago - vengono in esso ostacolati dal lavoro, che ha per loro una funzione strumentale: l'attività lavorativa, che dovrebbe emancipare il soggetto e permettergli la creazione di un'identità in grado di guidarlo oltre il presente, si trasforma in questo modo in un impedimento.

È in questo senso significativo anche il ruolo della famiglia (Lassandari, 1999, Migliavacca, 2005): da una parte, nel momento in cui essa non ha la possibilità di garantire un sostegno economico, porta la persona ad adeguarsi alle condizioni di lavoro imposte dalle strategie di valorizzazione del capitale e ai suoi effetti; dall'altra, quando non è in grado di mettere in campo le disponibilità economiche necessarie per finanziare esperienze formative (Rizza, 2005), il risultato che si produce è un aggravamento della difficoltà del soggetto di costruire un'alternativa al lavoro che già svolge.

Si sono dunque qui prese in esame gli effetti che i meccanismi di valorizzazione del capitale hanno sulle capacità dei lavoratori di progettazione del proprio futuro.

Emerge dalle interviste un generale scoramento rispetto a quello che sarà e una difficoltà a pensare a dei piani che non siano vaghi.

Il contesto economico sociale, caratterizzato dall'organizzazione flessibile del lavoro, determina le condizioni che provocano questa impossibilità di progettazione, mentre il settore lavorativo e le caratteristiche aziendali declinano il modo in cui esse concretamente si presentano ed età, generazione e famiglia possono comportare un aggravamento dei loro effetti. La tipologia contrattuale, infine, dà una cornice legale al sistema dell'accumulazione flessibile, legittimando quindi le sue conseguenze: in particolare, il contratto di lavoro intermittente,

regolando il lavoro discontinuo, normalizza l'assenza dell'idea stessa di futuro, impedendo quindi la sua progettazione.

3.5. Gli effetti sulla società

Dopo aver considerato come i meccanismi dell'accumulazione flessibile influenzano le condizioni di lavoro dei soggetti, inasprando la loro alienazione temporale ed emozionale, e gli effetti che queste hanno sull'individuo in termini di (in)capacità di rispondere ai suoi bisogni e le conseguenze che da ciò derivano, si prenda infine in esame cosa l'insieme di questi elementi comporta per le relazioni interpersonali dei lavoratori e, in ultimo, per la società.

Si analizzi innanzitutto il modo in cui, in questo contesto, si concretizzano i rapporti all'interno dei luoghi di lavoro, a partire da quelli tra il lavoratore e i suoi colleghi.

Dalle interviste emerge che l'estensione del tempo di lavoro riduce per i soggetti la possibilità di coltivare relazioni interpersonali al di fuori dell'ambiente di lavoro: questo diminuisce le occasioni di socialità ai momenti in cui il lavoratore presta la propria attività lavorativa, enfatizzando l'importanza dei rapporti che si creano con i colleghi, dal momento che essi diventano le persone con cui i soggetti passano la maggior parte del proprio tempo.

Allo stesso tempo, però, il rischio di deterioramento di tali relazioni risulta evidente per gli intervistati ed è anzi, per alcuni di essi, una realtà concreta.

In primo luogo, l'intensificazione del lavoro, imponendo ai lavoratori ritmi serrati, arriva fino a ostacolare fra di essi qualunque forma di comunicazione non funzionale alla valorizzazione del capitale, impedendo quindi lo sviluppo di rapporti significativi.

Secondariamente, la polivalenza e la dequalificazione del lavoro, uniti alla cronica carenza di personale tipica del settore dei servizi di vendita al dettaglio, fa sì che siano i lavoratori più esperti a doversi occupare della formazione dei neo-assunti, gerarchizzando le posizioni che la forza lavoro occupa all'interno dell'impresa sulla base dell'anzianità lavorativa dei lavoratori, come emerge dall'intervista 10:

«ci sono [...] le persone che invece stanno lì a puntare il dito appena sbagli, fai un errore, giusto per riprenderti, che pensano che il fatto, comunque, che loro magari lavorano lì da cinque anni dia del potere, dell'autorità su di te»

Se le dinamiche di valorizzazione del capitale impongono ai lavoratori un restringimento delle possibilità di relazione al solo contesto lavorativo, ma anche un deterioramento della

significatività di questi rapporti, occorre discutere di come questi effetti vengono amplificati o meno da fattori oggettivi e soggettivi.

Il contesto economico-sociale (Lassandari, 1999, Saraceno, 2005) agisce attraverso l'imposizione dei meccanismi di valorizzazione del capitale che, concretizzandosi nei modi discussi nei paragrafi precedenti sulla base del settore lavorativo e delle caratteristiche dell'azienda (Lassandari, 1999), hanno gli effetti che si sono appena esposti: occorre qui unicamente specificare che ha in particolare un'influenza il numero di lavoratori impiegati in uno stesso punto vendita, dal momento che più persone lavorano in un negozio, più è complesso per il singolo relazionarsi in maniera significativa con i suoi colleghi, fino ad arrivare al punto in cui, all'interno di esercizi commerciali particolarmente estesi, manca fra i dipendenti proprio una base di conoscenza reciproca.

È poi particolarmente significativo il ruolo della tipologia contrattuale.

Nelle imprese che utilizzano il contratto di lavoro intermittente in maniera discontinua è evidente la distanza che si crea tra i lavoratori sottoposti a tipologie contrattuali diverse, come emerge dall'intervista 6:

«Magari ogni giorno mi trovavo una persona diversa, perché poi non stavo tanto tempo da riuscire ad avere... a ricordarmi i nomi di tutte le persone con cui lavoravo, c'era sempre molto ricambio di personale [...]. L'aspetto umano, diciamo, veniva sempre un po' a mancare, quindi o il rapporto era inesistente, o era cordiale ma senza nessun tipo di approfondimento, diciamo, tipo che a volte non gli interessava neanche sapere come mi chiamavo, giusto quando arrivavo: "ah tu sei [...], ok mettiti lì a fare quella cosa", cioè il livello era questo, oppure addirittura ostile nei miei confronti, nel senso: "sì tanto tu sei quella che viene qua, non ha ricevuto formazione, non sa fare niente, sei quasi più un disturbo che altro", cioè almeno io la vivevo così, ecco.»

Il lavoro intermittente, in quanto lavoro discontinuo, impedisce dunque al lavoratore di relazionarsi in maniera significativa con i colleghi perché lo priva del tempo necessario a coltivare tale rapporto; tale difficoltà, inoltre, è inasprita dalla precarietà occupazionale caratteristica dei servizi di vendita al dettaglio, che favorisce un continuo ricambio di personale e impedisce al lavoratore a chiamata di incontrare al lavoro sempre le stesse persone.

Questi due fattori, poi, uniti alla mancanza di personale e all'intensificazione dei ritmi di lavoro tipiche del commercio e alla dequalificazione propria del lavoro a chiamata, determinano un certo tipo di atteggiamento nei confronti dei lavoratori a chiamata da parte dei colleghi, che va dall'indifferenza all'ostilità: si inasprisce in questo modo la spersonalizzazione del lavoratore intermittente, da cui deriva un'ulteriore difficoltà a trarre significato dal proprio lavoro - e

quindi a costruirsi una propria identità lavorativa -, con le conseguenze che si sono discusse nel paragrafo precedente.

L'impossibilità del lavoratore a chiamata di costruire relazioni significative all'interno dei luoghi di lavoro e la conseguente sua riduzione a semplice forza lavoro anche agli occhi dei colleghi - elementi entrambi che dipendono dalla natura del contratto di lavoro intermittente che normalizza questo particolare uso del lavoro - determinano un inasprimento dell'individualizzazione dei rapporti lavorativi, processo che in generale prende avvio dall'introduzione dei contratti flessibili (Antunes, 2015): da una parte, questo riduce il potere della classe lavoratrice che, non riconoscendosi più come collettività, vede le proprie condizioni dipendere unicamente dal datore di lavoro (Bertoli, 2003, Perocco, 2018); dall'altra, disarticola ulteriormente i rapporti sociali, impedendo nel rapporto Io-Noi il riconoscimento della prima componente nella seconda, che si disfa proprio a causa del processo di individualizzazione (Zanetti, 2006).

In questo modo il lavoro, che dovrebbe essere momento di rispecchiamento della persona con gli altri esseri umani a cui conseguirebbe la creazione di un genere umano in sé (Antunes, 2016), essendo alienato all'interno del sistema capitalistico, produce l'alienazione dell'uomo dal genere umano, per cui gli altri sono ridotti dal soggetto a mero mezzo per i suoi fini (Antunes, 2016), esattamente come accade nella relazione tra i lavoratori a chiamata e i loro colleghi, che si rapportano vicendevolmente non secondo un principio di reciproca collaborazione, ma sulla base della divisione, della gerarchizzazione e dello spirito di concorrenza - che poi in questo contesto corrisponde al tentativo di rimanere vivi in un sistema di morte - imposti dal capitale per la sua valorizzazione.

Questo stato delle cose, sebbene risulti particolarmente evidente tra gli intervistati la cui prestazione è stata utilizzata saltuariamente, persiste anche tra i lavoratori impiegati in aziende che considerano la prestazione a chiamata al pari di quella svolta da persone con altre tipologie contrattuali, con un'intensità minore o maggiore a seconda dei contesti.

La questione, infatti, è strutturale: al netto di ambienti virtuosi all'interno dei quali i lavoratori riescono a costruire relazioni significative - per quanto virtuose possano essere definite aziende che si servono di una tipologia contrattuale dedicata al lavoro discontinuo come nucleo centrale della loro forza lavoro -, il punto è l'esistenza di una forma di contratto che, attraverso il concetto di discontinuità, permette di ridurre totalmente i lavoratori a merce, senza curarsi delle conseguenze che tali condizioni di lavoro avranno sui loro bisogni, compresi quelli di relazione, realizzando lo scopo del capitale di una forza lavoro lacerata al suo interno.

A ciò si aggiunge il tema della precarietà occupazionale caratteristica del lavoro intermittente: questo determina un'ulteriore differenziazione all'interno dei luoghi di lavoro dal momento che, rendendo particolarmente vulnerabile la posizione dei lavoratori a chiamata, li spinge ad adeguarsi a tutte le condizioni di lavoro poste dall'azienda, diversamente da quanto accade per i colleghi sottoposti a tipologie contrattuali che garantiscono una maggiore stabilità, e differenzia ulteriormente le loro esperienze, impedendo un reciproco riconoscimento, al punto che l'antipatia dei colleghi verso il lavoratore può diventare motivo di sottoccupazione o di disoccupazione.

Occorre a questo punto considerare in che modo i fattori soggettivi influenzano le relazioni interpersonali tra colleghi alla luce di queste divisione, gerarchizzazione e concorrenza operate dal capitale sulla forza lavoro.

Si prenda prima tutto in esame il genere (Greca, 2012, Lassandari, 1999, Pedaci, 2008, Saraceno, 2005), a partire dalla seguente testimonianza della terza intervistata, che racconta il rapporto con un collega.

«Era semplicemente viscido. [...] Da un certo punto di vista, per quanto riguarda comunque la sua anzianità nel lavoro, perché lui lo diceva sempre, mi sembra che fossero davvero due o tre anni che stava lì [...]. Non mi ricordo più, comunque era sicuramente più tempo di me, ovviamente, che ero appena arrivata, quindi lui faceva molto leva su 'sta cosa, dicendo che lui sapeva tutto, quindi se avevo bisogno di qualcosa doveva... poteva esserci lui che mi aiutava. Invece con un'altra nostra collega noi sappiamo che comunque ha avuto delle cose un pochino più pressanti ancora. [...] Era davvero fastidioso.»

La carenza di personale e il conseguente affidamento della formazione ai lavoratori con più esperienza determina, come visto, una gerarchizzazione all'interno delle aziende sulla base dell'anzianità lavorativa dei dipendenti, che viene inasprita in questo caso dalla questione di genere: l'effetto che questo provoca sulla persona è quello del fastidio, derivato da quello che viene percepito come un atteggiamento di supponenza da parte del collega - per quanto sia in linea con le pratiche caratteristiche del settore - e dalla consapevolezza delle *avances* continue e indesiderate di questo a una terza dipendente; si osserva quindi qui un deterioramento delle relazioni interpersonali tra colleghi di lavoro che dipende da un lato dalla sua organizzazione e dall'altro dai rapporti di potere tra generi.

Ha un ruolo, infine, oltre all'anzianità lavorativa (Lassandari, 1999) - da cui deriva la gerarchizzazione tra lavoratori fin qui discussa -, anche l'età del soggetto, in particolare quando la differenza con quella dei colleghi è particolarmente elevata, come emerge dall'intervista 2:

«la storia è sempre quella, ovvero, che noi non abbiamo voglia di fare, perché giovani, in quanto sotto i 50 anni tu sei giovane, sei rincoglionito, punto, fine, e se tu sei sopra i 50, tu puoi fare il cazzo che vuoi fare»

Anche l'età, dunque, diventa uno strumento di differenziazione della forza lavoro e mina ulteriormente la possibilità di coltivare rapporti sociali significativi all'interno dell'impresa.

Dal momento che si stanno analizzando le relazioni interpersonali nei luoghi di lavoro, occorre ora discutere di quelle che si creano tra i lavoratori e i loro responsabili.

Si è visto che l'estensione del tempo di lavoro e l'intensificazione del suo ritmo determinano l'erosione del benessere psico-fisico del lavoratore, mentre la polivalenza e la dequalificazione del lavoro favoriscono un suo controllo più serrato, consegnando ai responsabili un grande potere nei confronti dei lavoratori, che viene a sua volta sostenuto da un contesto economico-sociale caratterizzato dalla disoccupazione, che porta i soggetti ad adeguarsi facilmente alle richieste delle imprese.

Tale contesto, come si è detto, influenza il modo in cui i responsabili sentono di poter trattare i lavoratori, che possono addirittura arrivare a subire delle vere e proprie umiliazioni, complice anche un loro mancato benessere, determinato dalle stesse condizioni di lavoro in cui sono posti.

Tutto questo ha come conseguenze l'impossibilità, per lavoratori e responsabili, di costruire fra loro relazioni significative pur facendo parte della stessa classe sociale e anzi un'ulteriore gerarchizzazione dei rapporti che intercorrono fra le due parti.

Occorre rintracciare la causa di tale condizione, come detto, nei meccanismi di valorizzazione del capitale, dal momento che polivalenza e dequalificazione del lavoro ampliano il potere effettivo che i responsabili hanno sui lavoratori, che l'estensione e l'intensificazione del lavoro e la richiesta di lavoro immateriale lasciano privi di difese, perché non permettono loro di vivere un tempo che non sia strettamente produttivo.

Il settore lavorativo e le caratteristiche dell'impresa (Lassandari, 1999) concretizzano il modo in cui le strategie di valorizzazione del capitale si manifestano, mentre la disoccupazione caratteristica del contesto economico-sociale (Lassandari, 1999, Saraceno, 2005) contribuisce ad approfondire il potere dei responsabili sui lavoratori e la necessità dei secondi di adeguarsi alle richieste aziendali e l'età del lavoratore (Greca, 2012, Lassandari, 1999) lo pone in una posizione di ulteriore vulnerabilità.

Bisogna a questo punto stabilire il ruolo che ha invece la tipologia contrattuale (Migliavacca, 2005, Regalia, 2005), richiamando due caratteristiche tipiche del lavoro intermittente, ovvero il lavoro discontinuo e la precarietà occupazionale.

La combinazione di questi due elementi, inquadrando i lavoratori come pura forza lavoro, consegna infatti ai responsabili un enorme potere: nel momento in cui il d. lgs. 276/2003 permette l'utilizzo delle persone sulla base delle necessità dell'impresa, al punto che non diventa neanche più dovuta la comunicazione della cessazione del rapporto di lavoro, lo *status* dei lavoratori viene totalmente ridotto a merce di cui i responsabili possono servirsi a piacimento, realizzando le strategie di liofilizzazione del lavoro e *just in time* tipiche dell'accumulazione flessibile.

Si verifica quindi, di fatto, una reificazione del lavoratore agli occhi del responsabile che, anche in virtù della sua posizione di vantaggio all'interno del punto vendita, può permettersi di trattare il primo come meglio crede, arrivando a poter decidere di non farlo più lavorare oppure di riservargli una particolare aggressività, che ritorna in effetti nelle testimonianze di molti degli intervistati.

Tale condizione a sua volta determina un deterioramento dei rapporti all'interno dei luoghi di lavoro e una loro gerarchizzazione, in contrasto con la previsione di un sistema di controllo orizzontale tipica del post-fordismo (Antunes, 2015).

Si è qui discusso di come le strategie di valorizzazione del capitale determinino un deterioramento dei rapporti interpersonali all'interno dei luoghi di lavoro, sia tra il lavoratore e i suoi colleghi che tra esso e i suoi responsabili.

Contribuiscono a questo fattori oggettivi e soggettivi; in particolare il contratto di lavoro intermittente inquadra i lavoratori che a esso sono sottoposti come pura forza lavoro anche agli occhi di chi è impiegato nello stesso negozio, determinando l'individualizzazione dei rapporti di lavoro e la loro gerarchizzazione, oltre all'impossibilità per la persona di costruire rapporti sociali significativi.

Occorre a questo punto capire come i meccanismi di valorizzazione del capitale influenzano invece le relazioni dei lavoratori al di fuori dell'ambiente di lavoro.

Si consideri prima di tutto il ruolo dell'estensione del tempo di lavoro, a partire dalla testimonianza dell'intervista 13:

«anche la mia ex al tempo lavorava a chiamata in un supermercato e quindi avevamo degli orari completamente sballati [...]. Ci siamo lasciati. A chi cazzo vai a darla, la colpa? A me perché non ero abbastanza presente, a lei perché anche lei non era abbastanza presente?».

L'intervistato racconta delle difficoltà avute nel coltivare il rapporto con la compagna e determinate proprio dal fatto di essere costretti a dedicare entrambi la maggior parte del loro

tempo al lavoro, tanto che la situazione si è risolta con la conclusione della loro relazione: l'estensione del tempo di lavoro comporta dunque una riduzione del tempo necessario alla creazione e al mantenimento dei rapporti umani, che si traduce nell'esacerbazione dell'individualismo già determinato dall'individualizzazione che caratterizza gli ambienti di lavoro per le ragioni sopra riportate.

Anche l'intensificazione dei ritmi di lavoro e la richiesta di lavoro immateriale contribuiscono a questo stato di isolamento del lavoratore, dal momento che la prima lo debilita, riducendo significativamente le sue energie, mentre la seconda gli impone un'interazione continua ma alienata con la clientela, privandolo delle energie necessarie per coltivare relazioni socialmente significative al di fuori dell'ambiente di lavoro.

Infine, occorre discutere del ruolo della destrutturazione del tempo di lavoro.

Tutti gli intervistati raccontano di aver svolto la propria prestazione lavorativa anche in momenti del giorno, della settimana e dell'anno socialmente significati come tempo libero e di aver sperimentato l'incertezza dei propri orari di lavoro derivante dalla loro continua modifica e dall'esigenza di operare sostituzioni all'ultimo momento, elementi che hanno determinato l'impossibilità di curare le loro relazioni familiari e amicali, incastrandoli in una situazione di isolamento.

Per quanto spesso queste condizioni di lavoro vengano accettate in maniera passiva dalle persone che hanno partecipato alla ricerca - che le considerano come richieste adeguate alla professione che svolgono -, il tempo destrutturato e immediatizzato in cui si trovano a vivere ha conseguenze significative dal punto di vista sociale: la società, infatti, per potersi riprodurre, necessita di un tempo caratterizzato da struttura e ricorsività, la cui conformazione viene appresa dagli individui attraverso i processi di socializzazione, ed è all'interno di questo tempo che le persone trovano spazio per la riflessione, la condivisione e l'azione; la destrutturazione e l'immediatizzazione del tempo, dunque, indeboliscono i legami sociali, impedendo ai lavoratori la cura delle proprie relazioni; questo individualismo caratteristico della società contemporanea interagisce con l'individualizzazione dei rapporti di lavoro, determinando un ulteriore sfibramento della classe lavoratrice (Dordoni, 2017, Dordoni, 2020).

Il contesto economico-sociale (Lassandari, 1999, Saraceno, 2005) in cui si assiste a tale disgregazione sociale è quello della caduta tendenziale del saggio di profitto che impone le strategie di valorizzazione del capitale, i cui effetti si sono appena discussi, mentre il settore lavorativo e le caratteristiche aziendali (Lassandari, 1999) influenzano il modo in cui questi meccanismi si concretizzano, determinando conseguenze più o meno profonde sulla tenuta sociale.

Occorre ora discutere del ruolo svolto dalla tipologia contrattuale (Migliavacca, 2005, Regalia, 2005).

Come si è visto, il contratto di lavoro intermittente facilita l'applicazione delle strategie di valorizzazione del capitale, aggravando quindi gli effetti che esse hanno sulle relazioni dei lavoratori al di fuori dell'ambiente di lavoro.

Ci si può in particolare concentrare su tre elementi: in primo luogo, il concetto di lavoro discontinuo giustifica l'incertezza del tempo di lavoro, contribuendo alla sua immediatizzazione, così come la previsione dell'utilizzo di questo istituto in alcuni momenti della settimana, del mese e dell'anno rende possibile il lavoro anche in momenti socialmente significati come tempo libero, agendo sulla destrutturazione; occorre poi considerare che il fatto che il trattamento economico sia legato esclusivamente al numero di ore in cui effettivamente la persona ha prestato la sua attività lavorativa spinge il lavoratore ad accettare quanti più turni possibili con l'obiettivo di garantire la propria sicurezza economica, da cui si determina una maggiore estensione del tempo di lavoro; infine, e per la stessa ragione, il soggetto sarà portato a lavorare soprattutto nei giorni festivi, dal momento che per essi si prevede un salario maggiorato, per cui si assisterà a un incremento della destrutturazione del tempo di lavoro.

A tutto questo bisogna poi aggiungere la questione della precarietà occupazionale, che impone ai lavoratori di accettare le condizioni poste dalle imprese per evitare il rischio della disoccupazione.

L'insieme di questi fattori determina quindi una maggiore difficoltà per i lavoratori a chiamata di poter godere di momenti socialmente significativi utili per la cura delle loro relazioni familiari e amicali.

L'età (Greca, 2012, Lassandari, 1999) e l'anzianità lavorativa (Lassandari, 1999), come visto, funzionano poi come ulteriore elemento di giustificazione delle richieste aziendali e delle pretese di adeguamento a esse da parte dei lavoratori, mentre il ruolo della famiglia (Lassandari, 1999, Migliavacca, 2005) può determinare una maggiore esposizione al rischio di disoccupazione: tutto questo costringe i lavoratori ad accettare le condizioni poste dalle imprese e quindi anche a rinunciare al tempo necessario per la costruzione e la cura delle loro relazioni al di fuori del lavoro.

Occorre infine specificare che questo effetto delle strategie di valorizzazione del capitale è ulteriormente inasprito nel caso degli intervistati che, oltre a svolgere la propria attività lavorativa, frequentano un corso di studi: i soggetti che si trovano in questa condizione tendono infatti a dare priorità allo studio e al lavoro, riducendo di molto il tempo che possono dedicare

innanzitutto al riposo e, in secondo luogo, alle loro relazioni, con delle ricadute considerevoli sul loro benessere e sulla cura che possono dedicare ai loro rapporti.

Si è qui preso in esame il tema delle relazioni interpersonali che i lavoratori coltivano al di fuori dell'ambiente di lavoro, osservando come i meccanismi di valorizzazione del capitale agiscano riducendo il tempo e la sua qualità che i soggetti possono a esse dedicare, analizzando in che modo i fattori oggettivi e soggettivi influenzano tale condizione.

In particolare, il contratto di lavoro intermittente, giustificando, attraverso la legislazione, il lavoro discontinuo, l'attività lavorativa in momenti socialmente riconosciuti come tempo libero, l'incertezza della prestazione, la retribuzione a cottimo e la precarietà occupazionale agisce come ulteriore elemento di deterioramento dei rapporti, con delle ricadute sociali che derivano dall'impossibilità di godere di un tempo strutturato e ricorsivo necessario alla cura della società, che subisce una disgregazione determinata da destrutturazione e immediatizzazione temporale.

Si tratta quindi di un'ulteriore conferma al concetto di mercificazione del lavoro, che questa tipologia contrattuale rende pensabile e fattibile, con la conseguenza di non considerare gli effetti che un lavoro alienato, determinato dalla subordinazione della sua componente concreta a quella astratta, ha su lavoratori e lavoratrici.

Occorre a questo punto allargare lo sguardo e muoversi dalla discussione sulle relazioni interpersonali dei lavoratori per approfondire il tema delle ricadute sociali che ha l'organizzazione del lavoro sulla base dei meccanismi dell'accumulazione flessibile.

È necessario innanzitutto occuparsi della questione della protezione sociale, o meglio della sua mancata garanzia.

Come si è visto, infatti, il contratto di lavoro intermittente, sebbene preveda che il trattamento previdenziale per i lavoratori che a esso sono sottoposti debba rispondere al principio di non discriminazione per i periodi di effettiva attività lavorativa, di fatto non garantisce l'erogazione delle prestazioni di cui i soggetti dovrebbero poter beneficiare nel corso della loro esperienza lavorativa: se infatti le misure che rispondono ai rischi della vecchiaia e della disoccupazione sono realmente utilizzabili dal lavoratore - per quanto limitate, dal momento che sono proporzionali all'attività lavorativa prestata -, quelle che agiscono in caso di malattia e infortunio non sono davvero a disposizione del lavoratore, visto che, a causa delle caratteristiche del contratto, il datore di lavoro può semplicemente scegliere di segnalarlo come assente, determinando quindi un ulteriore impoverimento dei soggetti a chiamata.

Lo stesso vale per le ferie, il cui godimento risulta difficile per la persona, dal momento che essa raramente può scegliere di usufruire dell'istituto, dovendo più spesso scegliere tra il proprio impoverimento o la preservazione del proprio benessere psico-fisico.

L'insieme di queste circostanze, quindi, determina o il peggioramento della salute del lavoratore oppure un suo impoverimento, elementi che a loro volta contribuiscono alla disgregazione sociale, da una parte aumentando l'alienazione dell'individuo dal genere umano (Antunes, 2015) e dall'altra incrementando le disuguaglianze e quindi favorendo la vulnerabilità e, in definitiva, l'esclusione sociale (Berg, 2016, Migliavacca, 2005).

La situazione appena descritta rientra fra i casi di irregolarità di cui si è discusso in merito all'utilizzo del lavoro intermittente.

Stipendi non pagati o pagati in contanti o in ritardo, orari di lavoro che non rispettano i limiti posti dalla legge e dalla contrattazione collettiva, il mancato rispetto della normativa su salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, l'impossibilità di usufruire degli istituti di previdenza sociale e delle ferie e il trattamento degradante a cui sono talvolta sottoposti i lavoratori non sono solo elementi che si ritrovano all'interno delle interviste svolte, ma anche indici di sfruttamento lavorativo, così come vengono riportati dalla legge 199/2016 e dal *Piano triennale di contrasto allo sfruttamento lavorativo in agricoltura e al caporalato 2020-2022*: posto che qui si considera come sfruttamento lavorativo l'uso sistematico, da parte di una classe sociale, del lavoro non pagato di un'altra classe sociale per il proprio arricchimento (Greca, 2012) - definizione che non permette di considerarlo come un fenomeno accidentale del sistema capitalistico, ma come sua struttura centrale, l'ossatura che sorregge l'intero sistema -, è interessante notare come un istituto come quello del lavoro intermittente, che nel 2001 veniva inquadrato come strumento di contrasto al lavoro irregolare, determini in realtà delle condizioni di lavoro che è lo stesso sistema a identificare come indici di sfruttamento.

Se dunque la legge del 2016 - e i provvedimenti che a essa sono seguiti - si propone di reagire contro le forme di sfruttamento criminali, che il sistema capitalistico non può sopportare perché non funzionali alla valorizzazione del capitale e nemmeno alla sua reputazione, di fatto lo stesso sistema da una parte si regge sullo sfruttamento e dall'altra lo sdogana attraverso le forme di lavoro flessibile, sfumando il confine tra pratiche legali e illegali: non si tratta dunque, e non si è mai trattato, di garantire la dignità della persona, ma di cercare un equilibrio del sistema, al solo e unico scopo dell'espansione capitalistica.

In questa ricerca di equilibrio, le forme di lavoro flessibili non servono per venire incontro alle esigenze del soggetto, né per garantire la giustizia del mercato del lavoro, ma sono utili al capitale innanzitutto per assicurare il massimo grado di sfruttamento del lavoro che il sistema

può tollerare e, secondariamente, per risignificare - svalutandole - le parole dignità, giustizia, diritti: nel momento in cui esiste una tipologia contrattuale come quella del lavoro intermittente che rende pensabile e fattibile l'uso della forza lavoro con quel grado di mercificazione, il lavoratore non è più una persona dotata di dignità e diritti e che merita un trattamento giusto, ma una cosa da usare in base alle esigenze del capitale.

La legislazione giuslavoristica incarna e giustifica la necessità del capitale di utilizzare in questi modi la classe lavoratrice, che sarà quindi portata ad accettare più facilmente le sue condizioni di lavoro.

In effetti, quello che emerge dalle interviste è un consenso passivo alle pratiche aziendali.

Non c'è una messa in discussione, per esempio, delle richieste dell'impresa rispetto ai tempi o ai ritmi di lavoro o alle mansioni; la legittima rabbia davanti a condizioni di lavoro che non rispondono ai bisogni del lavoratore non viene in molti casi neppure sentita dai lavoratori, che reagiscono, davanti alla miseria in cui l'attività lavorativa li pone, o con scoramento - finendo per inquadrare il proprio lavoro come un tempo di non-vita, da sopportare in funzione della propria sopravvivenza - oppure responsabilizzandosi, o meglio assumendo su di sé la colpa di non essere in grado da una parte di rispondere alle impossibili richieste aziendali e dall'altra di non riuscire a godere della vita fuori dal lavoro, che però viene messa a repentaglio da quelle stesse condizioni in cui si trovano a lavorare.

Accettano la propria alienazione e tutto ciò che da essa deriva come un fatto naturale e imm modificabile, anche perché l'individualizzazione dei rapporti di lavoro, l'individualismo diffuso nella società e la necessità di essere sempre produttivi non consentono loro da una parte di godere di tempo per la riflessione e dall'altra di stringere legami sociali significativi, impedendo lo sviluppo di una coscienza di classe e ostacolando le relazioni che, sulla base di essa, potrebbero produrre cambiamenti sistemici.

Se dunque la legislazione giuslavoristica permette un uso disumanizzante della forza lavoro, le condizioni di lavoro e di vita che da questo uso conseguono impediscono ai lavoratori di farsi motore di cambiamento e li condanna alla normalizzazione della loro precarietà.

Si è dunque qui cercato di discutere delle conseguenze sociali delle condizioni di lavoro e di vita determinate dalle strategie di valorizzazione del capitale, in termini di impoverimento della classe lavoratrice e di disuguaglianze e di nutrimento dell'ideologia che favorisce tali condizioni.

Se da una parte il contratto di lavoro intermittente favorisce la vulnerabilità sociale dei lavoratori che a esso sono sottoposti, dall'altra inquadra come pensabile e fattibile la riduzione della persona a merce, che diventa utilizzabile secondo modalità che sono vicine alle forme

criminali di sfruttamento, normalizzando tali condizioni di lavoro e di vita che, anche in virtù dell'individualismo che caratterizza la società contemporanea, vengono concepite come immutabili e davanti alle quali l'unica possibilità è la loro accettazione passiva che esclude la possibilità di farsi motore di cambiamento.

In questo paragrafo sono stati presi in analisi gli effetti che i meccanismi di valorizzazione del capitale hanno sulla società, a partire da quelli che riguardano le relazioni interpersonali di cui i lavoratori sono protagonisti dentro e fuori l'ambiente di lavoro, per poi considerare le loro ricadute più ampie, concentrandosi in particolare sulla gerarchizzazione e l'individualizzazione dei rapporti di lavoro, l'impossibilità di curare le relazioni della propria vita, le disuguaglianze e l'ideologia.

Si è poi osservato in che modo i fattori oggettivi e soggettivi influiscono su questi fenomeni; in particolare, il contratto di lavoro intermittente da una parte impedisce, a causa delle sue caratteristiche, il godimento delle proprie relazioni interpersonali e favorisce le disuguaglianze, dall'altra giustifica le condizioni di lavoro che vivono le persone che a esso sono sottoposte, nutrendo un'ideologia che non considera il lavoro come caposaldo dell'individuo e della società, ma lo inquadra come uno spazio di non-vita che è naturalmente tale e quindi immodificabile.

Conclusioni

In questo elaborato si è affrontato il tema del lavoro con contratto a chiamata all'interno dei servizi di vendita al dettaglio.

Dopo aver preso consapevolezza delle condizioni a cui sono sottoposti i lavoratori e le lavoratrici impiegati con questa tipologia contrattuale e che si traducono in una mancata soddisfazione del loro bisogno di sicurezza economica, in un uso improprio del contratto intermittente o in vere e proprie pratiche di sfruttamento - in contrasto con quanto dichiarato dai documenti programmatici che giustificano l'introduzione di questo istituto all'interno del sistema legislativo -, ci si è chiesti da dove derivi questa incongruenza tra gli obiettivi dichiarati del contratto a chiamata e le sue reali conseguenze.

Per rispondere a questa domanda, è stato necessario individuare e sviluppare i concetti di cui questo tema si compone, lavorando su due fronti.

La prima parte del ragionamento si è sviluppata come segue: si è innanzitutto discusso di cos'è il lavoro e di come esso, essendo l'attività umana in cui si concretizza la relazione tra uomo e natura, svolga un ruolo di emancipazione per l'individuo e la società; si è poi osservato come però il lavoro, all'interno del sistema capitalistico, venga ridotto, in quanto fattore della produzione volta alla valorizzazione del capitale, a merce, attraverso la subordinazione del lavoro concreto al lavoro astratto, producendo quindi dei fenomeni di alienazione del lavoratore rispetto alla propria attività, a se stesso e alla società; infine, sono state esaminate le trasformazioni a cui il sistema capitalistico è andato incontro negli ultimi decenni per consentire al capitale di continuare a espandersi - nonostante il contesto della caduta tendenziale del saggio di profitto -, analizzando in particolare quella riguardante l'organizzazione del lavoro che si è concretizzata nell'introduzione del meccanismo dell'accumulazione flessibile che, essendo caratterizzato da un maggiore sfruttamento quantitativo e qualitativo del lavoro, ha determinato un nuovo aumento del suo grado di mercificazione.

Dal momento poi che oggetto dell'elaborato è il contratto di lavoro intermittente, quindi una forma contrattuale flessibile, ci si è concentrati sul fenomeno della diffusione della precarizzazione del lavoro, funzionale alle nuove esigenze di organizzazione del capitale e di cui si sono osservate in particolare le sue conseguenze sul lavoro stesso, sull'individuo e sulla società.

Una volta discusse le questioni teoriche riguardanti il funzionamento del sistema, è stato necessario capire il modo in cui queste si sono concretizzate: da una parte, si è dunque cercato

di restituire la storia dei provvedimenti che hanno introdotto prima il tema della flessibilità e poi gli istituti che hanno permesso di realizzarla, con una particolare attenzione al contratto di lavoro intermittente; dall'altra, sono stati discussi i dati statistici che permettono una fotografia dell'utilizzo di questa tipologia contrattuale.

Il secondo versante del ragionamento ha riguardato il lavoro all'interno del commercio al dettaglio, di cui in primo luogo si sono sottolineate le principali caratteristiche e i cambiamenti derivanti dal sistema dell'accumulazione flessibile e secondariamente la storia legislativa dei suoi orari di apertura e i dati statistici riguardanti l'attività lavorativa al suo interno.

Sulla base delle teorie, delle leggi e dei dati analizzati nei primi due capitoli, si è costruito il disegno della ricerca, uno studio di caso svolto tramite interviste semi-strutturate, che hanno coinvolto lavoratori e lavoratrici intermittenti nel settore dei servizi di vendita al dettaglio, al fine di ricostruire le loro condizioni di lavoro e di vita.

Emerge dalla ricerca che lo sfruttamento quantitativo del lavoro - ovvero la sua estensione, intensificazione e destrutturazione - e quello qualitativo - quindi polivalenza, richiesta di lavoro immateriale e dequalificazione - sono funzionali ai meccanismi dell'accumulazione flessibile e realizzano in particolare i principi del *just in time*, della liofilizzazione del lavoro, della valorizzazione dell'intera vita del soggetto e del consumo come guida della produzione: la loro messa in pratica dipende dal contesto economico contemporaneo, essendo le modalità con cui il capitale si assicura la propria espansione, rispondendo così alla caduta tendenziale del saggio di profitto, mentre la loro concretizzazione dipende dal settore e dall'azienda in cui il lavoratore è impiegato.

Questi fenomeni hanno però delle conseguenze sulla vita di lavoratori e lavoratrici.

Essi determinano innanzitutto un deterioramento delle loro condizioni di lavoro, generando un aumento della loro alienazione temporale ed emozionale.

La prima deriva da un allungamento del tempo dedicato al lavoro, che arriva anche a riguardare momenti socialmente significati come tempo libero, da un'intensificazione dei suoi ritmi e dalla sua imprevedibilità: queste pratiche sono funzionali al capitale perché gli permettono di utilizzare la forza lavoro sempre, per il massimo tempo possibile, ma anche solo ed esclusivamente nel momento in cui ne ha bisogno, eliminando ogni tempo improduttivo, elementi che favoriscono la sua espansione; dal momento che nel sistema capitalistico il valore si produce per il capitale attraverso il tempo di lavoro non pagato - quindi attraverso il pluslavoro che determina il plusvalore -, si impone al lavoratore la sua alienazione temporale dal processo produttivo, perché il tempo a disposizione del soggetto viene impiegato per il capitale ed è da esso controllato; questa condizione di alienazione temporale del lavoratore

viene inasprita dai meccanismi di sfruttamento quantitativo del lavoro, che impongono un aumento del tempo dedicato alla valorizzazione del capitale e un'ulteriore perdita di controllo della persona sul proprio lavoro.

Similmente, l'alienazione emozionale del lavoratore dipende dall'assegnazione di mansioni diverse e non coerenti con la sua qualifica professionale, dalla richiesta di utilizzare anche le proprie capacità relazionali, affettive e intellettuali e dalla sua coatta rinuncia alla complessità, autonomia e controllo sul proprio lavoro: anche in questo caso, le pratiche elencate servono al capitale per utilizzare la forza lavoro sulla base delle funzioni di cui ha bisogno in quello specifico momento e in tutte le sue caratteristiche, garantendogli allo stesso tempo il totale controllo delle sue prestazioni attraverso l'immiserimento delle mansioni; proprio questa impossibilità di autonomia e controllo sul proprio lavoro, unita alla mancanza della sua complessità e di un suo specifico senso, impedisce al lavoratore di riconoscersi nel lavoro che svolge e di intrecciare, nell'ambiente di lavoro, relazioni che non siano funzionali alla valorizzazione del capitale, determinando quindi una sua ulteriore alienazione, in particolare di tipo emozionale, che viene ulteriormente acuita dalle strategie di sfruttamento qualitativo.

I meccanismi di sfruttamento quantitativo e qualitativo, inoltre, si combinano tra di loro, ampliando ulteriormente i loro effetti sulle condizioni di lavoro delle persone.

Questa organizzazione del lavoro - che ha le conseguenze che si sono qui riassunte - agisce sulla vita di lavoratori e lavoratrici: dal momento che il lavoro ha un ruolo fondativo nella vita dell'uomo - che dovrebbe essere di emancipazione dell'individuo e della società -, la sua alienazione non elimina il posto che esso occupa nell'esistenza umana ma, proprio in virtù di questa sua essenzialità, la deteriora.

Si considerino innanzitutto le conseguenze sull'individuo.

In primo luogo, tale organizzazione del lavoro non risponde ai bisogni del lavoratore: se da una parte, infatti, la sua sicurezza economica viene messa a repentaglio dall'impoverimento del lavoro determinato dalle strategie di valorizzazione del capitale, si assiste dall'altra a un peggioramento della sua salute fisica e mentale, aggravato anche dalla sua mancanza di autonomia, complessità e controllo sul proprio lavoro.

Il soggetto vive inoltre una condizione di alienazione anche da se stesso: la mancanza di tempo da dedicare all'introspezione e l'impossibilità di trovare un proprio significato nel lavoro che svolge - essendo questo completamente subordinato alle necessità del capitale -, unite alla diffusa precarizzazione, impediscono al lavoratore di assumere una propria identità lavorativa - e quindi, in definitiva, personale e sociale, che dalla prima dipendono - e minano le sue capacità di progettazione del proprio futuro.

Si prendano infine in considerazione le conseguenze sociali del lavoro organizzato secondo i meccanismi dell'accumulazione flessibile.

In primo luogo, occorre discutere di come esso agisce sulle relazioni interpersonali dei lavoratori, sia dentro che fuori l'ambiente di lavoro: se da un lato, nel corso della loro attività lavorativa, i soggetti vengono maggiormente esposti a dinamiche di individualizzazione e di gerarchizzazione, sia nel rapporto con i colleghi che in quello con i responsabili, dall'altro vengono ostacolati nel mantenimento e nella cura delle loro relazioni familiari e amicali.

Questo determina delle conseguenze più ampie a livello sociale: l'individualismo caratteristico delle società contemporanee, unito all'ideologia neoliberista imperante, che sostiene e giustifica le stesse condizioni di lavoro in cui i soggetti si trovano, impedisce ai lavoratori uno spazio di riflessione sul proprio stato e di azione trasformativa collettiva, determinando anche la loro alienazione dal genere umano, che invece proprio attraverso il lavoro dovrebbe costituirsi.

L'organizzazione del lavoro sulla base dei meccanismi dell'accumulazione flessibile determina quindi l'alienazione dei lavoratori dal processo produttivo - nella doppia accezione di alienazione temporale ed emozionale -, da se stessi e dal genere umano.

Tali effetti avranno un'intensità maggiore o minore a seconda delle caratteristiche soggettive del lavoratore, in particolare età, genere, anzianità lavorativa, ruolo della famiglia, precedenti esperienze lavorative e significato dato al lavoro.

Occorre a questo punto chiarire qual è, in questo contesto, il ruolo della tipologia contrattuale. Bisogna innanzitutto considerare che i lavoratori intermittenti sono maggiormente esposti ai meccanismi di valorizzazione del capitale e dunque alle loro conseguenze su lavoro e vita, dal momento che il contratto a chiamata da una parte pone delle condizioni di precarietà occupazionale che spinge i soggetti ad adeguarsi a qualunque richiesta delle imprese, dall'altra è caratterizzato da precarietà prestazionale, che giustifica l'utilizzo di tali strategie.

Questo è il nodo dei risultati di questa ricerca: il contesto della crisi strutturale ha richiesto al capitale di mettere in campo delle strategie di valorizzazione che sono prima state giustificate a livello ideologico e poi concretizzate attraverso la legislazione giuslavoristica, che è passata da essere una fonte di protezione per i lavoratori a diventare uno strumento per la loro precarizzazione e marginalizzazione, continuando a sua volta a sostenere sia la struttura del sistema capitalista post-fordista che l'ideologia che lo accompagna.

Il contratto di lavoro intermittente, ponendosi come strumento regolatore del lavoro discontinuo, rende pensabile, prima ancora che fattibile, la completa riduzione della forza lavoro a merce a totale disposizione del capitale, che può impiegarlo come e quando ritiene di

averne necessità, senza curarsi delle conseguenze che questo tipo di utilizzo avrà sul lavoratore, determinandone l'alienazione.

Questo risponde anche alla domanda che ha aperto questo elaborato: com'è possibile che, a fronte di documenti programmatici che premono per la sua istituzione, il contratto a chiamata si risolve spesso in mancanza di sicurezza economica, uso improprio e sfruttamento?

Per rispondere, occorre individuare il destinatario corretto di questi provvedimenti, valutare chi ne beneficia: è in questo ruolo non il lavoratore, bensì il capitale, a cui in questo modo è concessa la messa in pratica delle sue strategie di valorizzazione.

Le conseguenze sui lavoratori sono quelle di cui si è ampiamente discusso nel terzo capitolo e che qui sono state riprese: una vita prepotentemente occupata da un lavoro alienato, che priva il lavoratore di identità e società.

Bibliografia

- Adams A., Freedland M., Prassl J. (2015). “«Zero-hours contracts» in the United Kingdom: regulating casual work, or legitimating precarity?”, *Giornale di diritto del lavoro e di relazioni industriali*, 148, 4, pp. 529-556
- Antunes R. (2015). *Addio al lavoro? Le trasformazioni e la centralità del lavoro nella globalizzazione*, Edizioni Ca' Foscari
- Antunes R. (2016). *Il lavoro e i suoi sensi. Affermazione e negazione del mondo del lavoro*, Edizioni Punto Rosso
- Araujo Guimarães N., Paugam S. (2016). “Work and employment precariousness: a transnational concept?”, *Sociologia del lavoro*, 144, pp. 55-84
- Armano E., Risi E. (2014). “Introduzione. Traiettorie, forme e processi del lavoro emergente”, *Sociologia del lavoro*, 133, pp. 7-26
- Bagnardi F., Maccarone V. (2023). “Labour Process Theory: taking stock and looking ahead”, *Sociologia del lavoro*, 167, pp. 33-55
- Bano F. (2006). “Contratti flessibili: lavoro a tempo parziale e lavoro intermittente”, *Lavoro e diritto*, Fascicolo 2-3, pp. 293-309
- Bano F. (2023). “Il lavoro intermittente è comunque lavoro”, *Lavoro e diritto*, Fascicolo 1, p. 65-78
- Barbieri M., Rizza R. (2003). “Capitale sociale e lavoro atipico”, *Sociologia del lavoro*, 91, pp. 169-184
- Basso P. (1998). *Tempi moderni, orari antichi. L'orario di lavoro a fine secolo*, FrancoAngeli
- Bélanger J., Edwards P. (2013). “The nature of front-line service work: distinctive features and continuity in the employment relationship”, *Work, employment and society*, 27 (3), pp. 433-450
- Berg J. (2016). “The regulation of labour, inclusive labour markets and inequality”, *Sociologia del lavoro*, 144, pp. 37-54
- Bertolini S. (2006). “Strumenti concettuali per l'analisi del mercato del lavoro atipico”, *Sociologia del lavoro*, 97, pp. 80-101
- Betti E. (2019). *Precari e precarie: una storia dell'Italia repubblicana*, Carrocci Editore
- Blossfeld H., Buchholz S., Hofäcker D. (2011). “Globalizzazione, flessibilizzazione del lavoro e condizione giovanile: un quadro teorico”, *Sociologia del lavoro*, 124, pp. 17-35
- Bonato G. (2010). “Il lavoro atipico in Italia: evoluzione e analisi normativa”, *Narrativa*, 31/32, pp. 317-345

Borghi V., Dorigatti L. (2011). “Trasformazioni del lavoro, globalizzazione e ricerca sociale: piste di esplorazione per rinnovare la difesa del lavoro”, 123, pp. 32-48

Bruni A., Murgia A. (2007). “Atipici o flessibili? San Precario salvaci tu!”, *Sociologia del lavoro*, 105, pp. 64-75

Cano E. (2000). “Precarizzazione lavorativa, flessibilità e deregolazione: riflessioni introduttive sulla situazione spagnola”, *Sociologia del lavoro*, 78-79, pp. 325-341

Castel R. (1997). “Disuguaglianze e vulnerabilità sociale”, *Rassegna italiana di sociologia*, 1, pp. 41-56

Chicchi F., Marino S. (2006). “Lavoro irregolare e lavoro flessibile. I risultati di una ricerca empirica sulla disoccupazione giovanile a Reggio Calabria”, *Sociologia del lavoro*, 97, pp. 222-236

Circolare 13 marzo 2006, n. 41. *Decreto Legislativo 10 settembre 2003, n. 276 e successive modificazioni. Effetti sulle prestazioni a sostegno del reddito nelle nuove forme di rapporto*

Circolare 3 febbraio 2005, n. 4. *Lavoro intermittente, artt. 33 e segg. D.Lgs. n. 276/2003. Chiarimenti e indicazioni operative.*

Colella F. (2016). “Individualizzazione, precarietà lavorativa e identità di carriera: la transizione università-lavoro dei giovani e i limiti dell’*employability*”, *Sociologia del lavoro*, 141, pp. 177-191

Coletto D., Fullin G. (2018). “Labour behind consumption. The lived experiences of service workers interacting with customers”, *Sociologia del lavoro*, 152, pp. 25-42

Commissione delle Comunità Europee (2007). *Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle Regioni. Verso principi comuni di flessibilità e sicurezza: Posti di lavoro più numerosi e migliori grazie alla flessibilità e alla sicurezza*

Commissione Europea (1993). *Crescita, competitività, occupazione. Le sfide e le vie percorrere per entrare XXI secolo. Libro bianco*

Commissione Europea (2010). *Comunicazione della Commissione. Europa 2020. Una strategia per una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva.*

Commissione Europea (2025). *Proposta di Decisione del Consiglio agli orientamenti per le politiche degli Stati membri a favore dell’occupazione*

Commissione Europea (2025). *Raccomandazione di Raccomandazione del Consiglio sulle politiche economiche, sociali, occupazionali, strutturali e di bilancio dell’Italia*

Consiglio dell’Unione Europea (2024). *Decisione (UE) 2024/3134 del Consiglio, del 2 dicembre 2024, agli orientamenti per le politiche degli Stati membri a favore dell’occupazione*

Consiglio dell'Unione Europea (2015). *Decisione (UE) 2015/1848 del Consiglio, del 5 ottobre 2015, sugli orientamenti per le politiche degli Stati membri a favore dell'occupazione per il 2015*

Consiglio Europeo (1994). *Conclusioni della Presidenza. Riunione del 9-10 dicembre 1994 a Essen*

Consiglio Europeo (2000). *Conclusioni della Presidenza. Consiglio Europeo di Lisbona 23 e 24 marzo.*

Consiglio Europeo (2001). *Conclusioni della Presidenza. Consiglio Europeo di Stoccolma. 23 e 24 marzo 2001*

Corbetta P. (2015). *La ricerca sociale: metodologia e tecniche. I. I paradigmi di riferimento*, Il Mulino

D'Imperio D., Rizza R. (2000). "Lavoro atipico e politiche del lavoro a livello locale: un'indagine empirica in Emilia Romagna", *Sociologia del lavoro*, 78-79, pp. 130-148

Dawson J. A. (2007). "Scoping and conceptualising retailer internationalisation", *Journal of Economic Geography*, 7, 4, pp. 373-397

Decreto 23 ottobre 2004

Decreto legge 25 giugno 2008, n. 112

Decreto legge 28 giugno 2013, n. 76

Decreto legge 4 luglio 2006, n. 223

Decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201

Decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276

Decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81

Decreto legislativo 27 giugno 2022, n. 104

Decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 144

Decreto legislativo 6 ottobre 2004, n. 251

Decreto ministeriale 10 marzo 2004, n. 68

di lavoro.

Disegno di legge 5 aprile 2012, n. 3249. *Disposizioni in materia di riforma del mercato del lavoro in una prospettiva di crescita*

Dordoni A. (2017). "Tempi e ritmi della vendita diretta al cliente: società dei servizi 24/7 e trasformazioni sociali", *Sociologia del lavoro*, 146, 2, pp. 113-126

Dordoni A. (2017). "Times and rhythms of the retail shift work: two European case studies. Immediate gratification and deregulation of shop opening hours", *Sociologia del lavoro*, 146, pp. 156-171

- Dordoni A. (2020). “Tempi e ritmi della vendita al cliente. Processi di destrutturazione e alienazione”, *Rassegna Italiana di Sociologia*, Fascicolo 1, pp. 61-94
- Dordoni A. (2022). “Young retail shift workers (not) planning their future: working with customers in the 24/7 service society in the transition to adulthood”, *International Journal of Sociology and Social Policy*, 42, 13/14, pp. 66-80
- Dordoni A. (2023). “I processi lavorativi nel retail: intensificazione, meccanismi disciplinari e resistenze”, *Sociologia del lavoro*, 167, pp. 56-75
- Dorigatti L., Mori A. (2016). “L’impatto delle scelte datoriali sulle condizioni di lavoro e sulle disuguaglianze: disintegrazione verticale, esternalizzazioni e appalti”, *Sociologia del lavoro*, 144, pp. 190-204
- EUR-Lex, *La nascita della strategia europea per l'occupazione (SEO): il processo di Lussemburgo (novembre 1997)*, disponibile a: <https://eur-lex.europa.eu/IT/legal-content/summary/the-birth-of-the-european-employment-strategy-the-luxembourg-process-november-1997.html>
- Favasuli, Silvia, “Lavoro intermittente: perché è ancora terra di abusi?”, in *Linkiesta*, 24 febbraio 2013, disponibile a: <https://www.linkiesta.it/2013/02/lavoro-intermittente-perche-e-ancora-terra-di-abusi/>
- Fullin G. (2023). *I clienti siamo noi. Il lavoro nella società dei servizi*, Il Mulino
- Fumagalli A., Morini C. (2009). “La vita messa a lavoro: verso una teoria del valore-vita. Il caso del valore affetto”, *Sociologia del lavoro*, 115, pp. 94-116
- Fumagalli A., Morini C. (2009). “La vita messa al lavoro: verso una teoria del valore-vita. Il caso del valore affetto”, *Sociologia del lavoro*, 115, pp. 94-116
- Gallino L. (2001). *Il costo umano della flessibilità*, Laterza
- Gallino L. (2009). *Il lavoro non è una merce. Contro la flessibilità*, Laterza
- Gosetti G. (2012). “Dalla qualità del lavoro alla qualità della vita lavorativa: persistenze e innovazioni nel profilo teorico e nelle modalità di analisi”, *Sociologia del lavoro*, 127, pp. 17-34
- Greca R. (2012). “Strategie d’impiego neo-liberali - responsabilità sociale d’impresa o *getting more from less?* Il caso della Germania”, *Sociologia del lavoro*, 127, pp. 223-242
- Green F. (2012). “Concetti, teorie e misure della qualità del lavoro”, *Sociologia del lavoro*, 127, pp. 52-69
- GU C 340 del 10.11.1997. *Trattato di Amsterdam che modifica il trattato sull'Unione europea, i trattati che istituiscono le Comunità europee e alcuni atti connessi*
- Harvey D. (1993). *La crisi della modernità*, Il Saggiatore

Henly J. R., Lambert S. (2014). “Unpredictable work timing in retail jobs: implications for employee work-life conflict”, *Industrial & Labor Relations Review*, 67 (3), pp. 986-1016

Ikeler P. (2016). “Deskilling emotional labour”, *Work, Employment & Society*, 30, 6, pp. 966-983

Ikeler P. (2019). “Precarity’s Prospect: Contingent Control and Union Renewal in the Retail Sector”, *Critical Sociology*, 45, pp. 501-516

INPS (2023). *Statistiche in breve. Anno 2022. Focus sui lavoratori dipendenti intermittenti*

INPS (2024). *Lavoratori Dipendenti del settore Privato non agricolo. Focus sui lavoratori intermittenti*

INPS (2025). *Mercato del lavoro. Assunzioni, trasformazioni e cessazioni di rapporti di lavoro*

INPS, *Osservatori statistici e altre statistiche - Osservatorio sui lavoratori dipendenti del settore privato non agricolo - Focus sui lavoratori intermittenti - Lavoratori intermittenti nel mese - Anno 2023*, disponibile in: <https://servizi2.inps.it/servizi/osservatoristatistici/15/38/52/o/519>

INPS, *Osservatori statistici e altre statistiche - Osservatorio sui lavoratori dipendenti del settore privato non agricolo - Focus sui lavoratori intermittenti - Lavoratori intermittenti retribuzioni e periodi retribuiti nell’anno - Anni 2014-2024 (classificazione dell’attività economica ISTAT ATECO 2007)*, Anno 2024, disponibile a: <https://servizi2.inps.it/servizi/osservatoristatistici/15/38/56/o/336>

INPS, *Retribuzione Media in ingresso (€) - Anno 2023*, disponibile in: <https://api.inapp.org/professioni/inps.php?codice=5.1.2.2.0&flag=1>

Interpello 11 novembre 2011, n. 46. *Lavoro intermittente – D.M. 23 ottobre 2004 – rinvio alle figure di cui al R.D. 6 dicembre 1923, n. 2657 – figura di “commesso di negozio” – equiparabilità della figura di “addetto alle vendite”*

ISTAT (2010). *L’utilizzo del lavoro a chiamata da parte delle imprese italiane. Anni 2006-2009*

ISTAT (2023). *La domanda di lavoro intermittente: diffusione, caratteristiche e dinamica. I trimestre 2010 - II trimestre 2023*

La Mendola S. (2009). *Centrato e aperto. Dare vita a interviste dialogiche*, UTET Università

Lasandri A. (2000). “La prestazione di lavoro nel mercato “frammentato”: problemi di qualificazione giuridica e di tutela”, *Sociologia del lavoro*, 78-79, pp. 70-85

Legge 14 febbraio 2003, n. 30

Legge 14 maggio 2005, n. 80

Legge 24 dicembre 2007, n. 247

- Legge 24 giugno 1997, n. 196
- Legge 28 giugno 2012, n. 92
- Legge 28 luglio 1971, n. 558
- Legge 29 ottobre 2016, n. 199
- Legge 6 agosto 2008, n. 133
- Lukàcs G. (1981). *Ontologia dell'essere sociale. II.*, Editori Riuniti
- Marx K. (1976). *I manoscritti economico-filosofici del 1844*, Einaudi Editore
- Marx K. (2013). *Il Capitale*, UTET
- Migliavacca M. (2005). “Lavoro atipico tra famiglia e vulnerabilità sociale. Alcune riflessioni per esplorare nuovi approcci empirici”, *Sociologia del lavoro*, 97, pp. 105-121
- Minguzzi P. (2000). “Deregolazione del mercato del lavoro e occupazione: i nuovi dubbi dell'Ocse”, *Sociologia del lavoro*, 78-79, pp. 57-69
- Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (2001). *Libro bianco sul mercato del lavoro in Italia. Proposte per una società attiva e per un lavoro di qualità*
- Ministero del lavoro e delle politiche sociali (2020). *Piano triennale di contrasto allo sfruttamento lavorativo in agricoltura e al caporalato 2020-2022*
- Negrelli S. (2013). *Sociologia del lavoro*, Laterza
- Newsome K., Thompson P., Commander J. (2013). ““You monitor performance at every hour”: labour and the management of performance in the supermarket supply chain”, *New Technology, Work and Employment*, 28 (1), pp. 1-15
- Palazzo, Cristina, “Sciopero dei lavoratori nel ristorante Crudo: “A casa senza disoccupazione”, in *La Repubblica*, 9 agosto 2025, disponibile a: https://torino.repubblica.it/cronaca/2025/08/09/news/sciopero_dei_lavoratori_del_ristorante_crudo_a_casa_senza_disoccupazione-424780488/
- Parlamento Europeo e Consiglio dell'Unione Europea (2019). *Direttiva (UE) 2019/1152 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 20 giugno 2019, relativa a condizioni di lavoro trasparenti e prevedibili nell'Unione Europea*
- Pedaci M. (2008). “Debolezze e disuguaglianze nel lavoro subordinato: alcune evidenze empiriche su redditi e opportunità di crescita professionale”, *Sociologia del lavoro*, 110, pp. 133-144
- Perocco F. (2012). *Trasformazioni globali e nuove disuguaglianze. Il caso italiano*, FrancoAngeli

- Perocco F. (2018), “La crescita strutturale delle disuguaglianze nell’era neo-liberista” in Basso P., Chiaretti G. (a cura di), *Le grandi questioni sociali del nostro tempo. A partire da Luciano Gallino*, Edizioni Ca’ Foscari
- Perocco F., Cillo R. (2017). “Il lavoro degli studenti universitari: analisi di un fenomeno strutturale” in Cillo R. (a cura di), *Nuove frontiere della precarietà del lavoro. Stage, tirocini e lavoro degli studenti universitari*, Edizioni Ca’ Foscari, pp. 89-126
- Pisu D. (2018). “Il volto umano dei lavori flessibili. I risultati di una ricerca qualitativa sull’inclusione socio-lavorativa delle “risorse fragili” in Sardegna”, *Sociologia del lavoro*, 149, pp. 61-76
- Puccio, Silvio, “Allarme sfruttamento. Pavia, il Comune convoca un “tavolo” contro il lavoro nero in bar e ristoranti”, in *La provincia pavese*, 4 gennaio 2025, disponibile a: https://laprovinciapavese.gelocal.it/pavia/cronaca/2025/01/04/news/pavia_il_comune_convoca_un_tavolo_contro_il_lavoro_nero_in_bar_e_ristoranti-14919933/
- Regalia I. (2006). “Lavori atipici, nuovi, non-standard. Un campo ambivalente per l’analisi e l’azione sociale”, *Sociologia del lavoro*, 97, pp. 42-55
- Regio Decreto 6 dicembre 1923, n. 2657
- Rizza R. (2000). “Trasformazioni del lavoro, nuove forme di precarizzazione lavorativa e politiche di welfare: alcune riflessioni preliminari”, *Sociologia del lavoro*, 78-79, pp. 13-27
- Rizza R. (2006). “La costruzione sociale del mercato del lavoro: forme di embeddedness del lavoro mobile”, *Sociologia del lavoro*, 97, pp. 56-79
- Rocha Lemos P. (2018). “Ideologia corporativa e gestione del lavoro nella Walmart Brasile”, *Sociologia del lavoro*, 151, pp. 23-42
- Rosa H. (2003). “Social acceleration: ethical and political consequences of desynchronized high-speed society”, *Constellations Volume 10*, 1, pp. 3-33
- Ross A. (2009). “La nuova geografia del lavoro precario”, *Sociologia del lavoro*, 115, pp. 95-214
- Sacchetto D., Alberti G., Vianello F. (2017). “Spazio e tempo nei processi produttivi e riproduttivi”, *Sociologia del lavoro*, 146, pp. 7-23
- Saraceno C. (2005). “Le differenze che contano tra i lavoratori atipici”, *Sociologia del lavoro*, 97, pp. 15-24
- Scidà G. (2003). “Lo sviluppo e le morfologie del capitale”, *Sociologia del lavoro*, 91, pp. 13-36
- Seeman M. (1959). “On the meaning of Alienation”, *American Sociological Review*, 24, 6, pp. 783-791

Servizio Statistico di Sviluppo Lavoro Italia, *LMI - Labour Market Intelligence*, disponibile in:
<https://www.sviluppolavoroitalia.it/it/cruscotti/lmi>

Spanò A. (2019). “Giovani e lavoro: cambiamenti dei significati del lavoro in tempo di crisi”, *Sociologia del lavoro*, 154, pp. 203-222

Zanetti M. (2005). “La soggettività del lavoro flessibile e il problema del consenso alle nuove forme di lavoro”, *Sociologia del lavoro*, 97, pp. 122-140

Zucchetti E. (2005). “Un mercato del lavoro plurale: tra vecchi e nuovi equilibri”, *Sociologia del lavoro*, 97, pp. 25-41