

**AI MARGINI DELLA STORIA. OPERAIE DEI SERVIZI NELLE PIEGHE  
DELLA PRODUZIONE INDUSTRIALE.**

*Annalisa Tonarelli, Università di Firenze*

*Abstract:* The contribution is based on the results of a research carried out at the Piombino steel mill during a period characterized by a deep crisis that led to the plants closure. However, the background of the analysis is not the blast furnace, the undisputed realm of the producer worker, but bathrooms, kitchens and refectories where the workers are became users and the key figure are women employed in restauration and janitory services. The analysis abandons the productive heart of the factory, characterized by industrial and Fordist work, to move in the adjoining space where the provision of services is accompanied by subcontracting, fragmentation of working time and the precariousness of the wage earner.

*Keywords:* Working class, Gender relations, Service Work, Subalternity

*Contact:* annalisa.tonarelli@unifi.it

*Operaie ai margini del lavoro industriale: note introduttive*

In Italia più di un terzo (35%) degli operai censiti dall'Istat al 31 dicembre 2016 sono donne, mentre il 29,7% di tutte le occupate rientra all'interno di questa categoria. Se ormai da tempo è calato un cono d'ombra attorno alla figura dell'operaio industriale, per quanto riguarda le operaie possiamo dire che i riflettori non si sono invece mai accesi.

Chi sono le migliaia di donne che l'Istat censisce come operaie? Che lavoro fanno? Hanno delle rivendicazioni specifiche o condividono quelle proprie della categoria cui appartengono? E ancora, come diversamente si declina il rapporto sociale di classe quando si trova intrecciato al genere<sup>1</sup>?

---

Una versione provvisoria di questo articolo è stata presentata al convegno SISEC 2018. Ringrazio tutti i partecipanti al panel "Lavoro e occupazione nei servizi a scarsa qualificazione", coordinato da Ivana Fellini, Giovanna Fullin e Devi Sacchetto, per gli utili suggerimenti che mi hanno fornito e di cui spero di essere riuscita a fare buon uso. Un ringraziamento particolare a Franca Alacevic e Sabrina Perra che hanno letto una versione provvisoria di questo articolo.

---

<sup>1</sup> Su questo punto si rimanda, tra gli altri, all'interessante saggio di Kergoat D., Hirata H., "La classe ouvrière à deux sexes", in *Politis, la revue*, 4, 1993: 55-58.

Le operaie fanno parte delle classi popolari nella misura in cui si situano in basso nella scala economica, hanno una posizione subalterna nella divisione del lavoro, sono poco integrate nella società e sono lontane dalla cultura “alta”; ma ne costituiscono – o ne hanno costituito - un gruppo centrale allo stesso titolo degli operai? E’ necessario chiederselo in quanto, diversamente dagli uomini, la subalternità sperimentata nell’ambito della divisione sociale del lavoro si raddoppia, nel caso delle operaie, in virtù di quella vissuta all’interno della divisione sessuata della società<sup>2</sup>. Essere donne e operaie condanna a un duplice silenzio testimoniato in modo emblematico dalla mancanza di attenzione tanto da parte del mondo della ricerca che da quello sindacale (Beccalli, Bacio, 2017; Pesce, Capocchi 2012).

Eppure, dalle rare inchieste che si sono focalizzate su questo tema è emerso come ci sia un modo maschile e un modo femminile di essere operaio<sup>3</sup>. Dare dignità e valore

2 A questo proposito Danièle Kergoat, una delle poche sociologhe ad aver studiato le operaie all’interno di contesti misti (Kergoat 1978; 1982), parla di consustanzialità della dominazione (rispetto al maschile) e dello sfruttamento (rispetto al capitale) cercando di indagare prima ancora che il modo in cui questi rapporti sociali sono accettati o combattuti quali siano le forme concrete in cui si manifestano. In particolare Kergoat recupera dalla sociologia anglosassone il concetto di *intersezionalità*. Con questa nozione, che si afferma negli Stati Uniti a partire dagli anni ’80, si sottolinea come la dominazione rappresenti un sistema complesso all’interno del quale si intrecciano rapporti sociali di razza, di genere e di classe (Crenshaw 1991). Su questo tema si veda, tra gli altri, l’articolo di Jeff Hearn, “Di cosa parliamo quando parliamo di intersezionalità”, InGenere, 20 ottobre 2017. Per quanto riguarda Kergoat, attraverso la formulazione del concetto *consustanzialité* recupera l’idea di Crenshaw applicandola all’analisi dei rapporti di dominazione che condizionano l’esperienza lavorativa delle donne e la loro capacità di mobilitazione collettiva (Kergoat 2012). All’interno di questo contributo, pur richiamandoci alla proposta di Kergoat sotto molteplici aspetti, abbiamo scelto di far riferimento al concetto gramsciano di *subalternità*, molto presente nella letteratura internazionale, anche sociologica, ma incredibilmente poco utilizzato in Italia. Alla sua trattazione Gramsci dedica un intero Quaderno (il Q.25) cui attribuisce il titolo *Ai margini della storia*. Nella sua proposta, che fa riferimento a sezioni della popolazione economicamente, politicamente, culturalmente marginali – incarnate tipicamente dal proletariato industriale - Gramsci evidenzia la presenza di un’articolazione per gradi della subalternità stessa, che fa dei subalterni non un insieme indifferenziato, ma soggetti caratterizzati da una diversa capacità di autoconsapevolezza e organizzazione (Green 2009). L’elemento distintivo dei subalterni e dei gruppi subalterni è inoltre, per Gramsci, la loro disgregazione. Questi gruppi (o classi) sociali non sono solo molteplici, ma sono anche divisi e piuttosto differenti gli uni dagli altri. Sebbene alcuni di essi possano aver raggiunto un livello significativo di organizzazione, altri mancano di coesione, mentre negli stessi gruppi esistono vari livelli di subalternità e di marginalità (Buttigieg 1999). E’ proprio in riferimento alla sollecitazione di Gramsci a guardare al passato per cercare di scorgere come “le classi subalterne fossero parecchie, e gerarchizzate dalla posizione economica e dall’omogeneità” che la sua concezione di subalternità ci pare utile per interpretare ciò che accade oggi all’interno della realtà analizzata in questo saggio. Per una sintetica trattazione del concetto gramsciano di subalternità si rinvia tanto alla voce “subalterno/i” del Dizionario Gramsciano on line <http://dizionario.gramsciproject.org>, che al saggio di Guido Liguori, “Tre accezioni di subalterno in Gramsci”, in *Critica marxista*, 6, 2011, pp. 33-41 mentre su un’applicazione del concetto gramsciano al mondo del lavoro operaio e dequalificato si vedano: Azemar, G.P. (a cura di), *Ouvriers, ouvrières. Un continent morcelé et silencieux*, Autrement, 1992 e al più recente volume di Francesco Caruso, *La politica dei subalterni. Organizzazione e lotte del bracciantato migrante nel Sud Europa*, Derive e approdi, 2015.

3 Ad esempio, in una delle poche ricerche realizzate sul lavoro operaio in un contesto misto (Pesce 1986) emergeva come per gli operai il superamento dell’alienazione avesse a fare con la consapevolezza del proprio maschile e, dunque con la capacità di produrre in termini di resistenza fisica, assunzione dei rischi e di riappropriazione dei tempi mentre per le operaie si definisce piuttosto rispetto all’oggetto stesso del lavoro o al destinatario finale. Evidenza simili

all'esperienza sociale delle donne anche in questo ambito lavorativo, facendo emergere l'oggettiva conflittualità tra l'esperienza femminile e quella maschile, consente di mettere in discussione, così come è avvenuto per altri segmenti della società, gerarchie, professionalità, valori e consuetudini.

Operaio è un sostantivo che si è declinato invariabilmente al maschile, neutralizzando di fatto ogni specificità che il genere porta nel definire le condizioni in cui vengono svolti lavori esecutivi, ripetitivi e scarsamente qualificati. Così, mentre il dibattito sociologico ha cominciato ad alimentarsi di un crescente corpus di contributi giustamente interessati a indagare il processo di femminilizzazione delle professioni "alte" e tradizionalmente maschili (Vicarelli 2007), ci si è sostanzialmente dimenticati di guardare a quanto accadeva ai piani bassi della gerarchia sociale. La disattenzione del mondo scientifico che al più, e soprattutto in ambito storico, si è occupato di studiare le operaie all'interno di contesti produttivi esclusivamente o prevalentemente femminili, sembra poggiarsi sulla convinzione che essere uomo o donna all'interno del mondo operaio non rappresenti una grande differenza; non solo per cosa si fa, ma anche rispetto al come lo si fa.

È solo sporadicamente che la sociologia, prevalentemente francese e anglosassone, si è interessata alla specificità di genere all'interno del mondo operaio. L'attenzione è cresciuta in anni recenti anche in concomitanza con un rinnovato interesse nei confronti delle professioni scarsamente qualificate (Cours-Salies, Le Lay 2006) dove la quota di donne è particolarmente accentuata<sup>4</sup>. Questa riscoperta dei *dirty works*, già studiati da Hughes e dai suoi allievi (Hughes 1962) a metà del secolo scorso, ha seguito di pari passo lo spostamento del baricentro produttivo dall'industria al terziario, andando ad abbracciare quell'insieme di profili, marcatamente femminili, genericamente identificabili con l'etichetta di *operaio dei servizi* (Chiesi 1988; Reyneri 2011; Fellini 2017). Vengono così definiti quei soggetti che svolgono una pluralità di mansioni per le quali non è richiesto nessun sapere tecnico specifico né l'applicazione di forza fisica, quanto piuttosto una piena dedizione alle funzioni svolte, spesso pesanti, noiose, umilianti e sporche.

In Italia, così come nella maggior parte dei paesi occidentali, la quota preponderante di operai si trova oggi proprio all'interno del settore terziario; escludendo il commercio, si tratta di 3milioni e 179mila unità, pari al 13,8% del totale degli occupati (vale a dire la componente occupazionale prevalente dopo quella degli impiegati) e di questi quasi due terzi sono donne<sup>5</sup>. Nonostante l'importanza quantitativa del fenomeno, peraltro ancora scarsamente studiato nel nostro Paese, è necessario prendere i dati con una certa cautela. La frontiera che separa l'operaio industriale da quello dei servizi, tanto in termini di mansioni svolte che di competenze richieste, si presenta spesso poco netta:

---

raccoglieva Kergoat nelle sue ricerche sul mondo operaio (Kergoat 2002)

4 Tale attenzione è testimoniata, oltre che da un crescente numero di pubblicazioni e di convegni dedicati al tema anche, da una call per un numero monografico di *Sociologie de Travail*, dal titolo "*Genre et classes populaires au travail. Quelles relations entre les sexes dans le salariat subalterne ?*", curata da Christelle Avril, Marie Cartier et Yasmine Siblot, e in preparazione per inizio 2019.

5 I dati sono riferiti al 2014 e sono stati ricavati da una nostra elaborazione sui microdati dell'IFdL dell'Istat.

il lavoro di fabbrica si riduce sempre meno alla semplice produzione di beni mentre, dal canto loro, certe attività del terziario sono soggette a un crescente processo di standardizzazione (Como 2008) e non escludono, per essere realizzate, una notevole dose di sforzo fisico.

Se nell'ambito del lavoro scarsamente qualificato i confini settoriali rimandano spesso più al CCNL che lo inquadra che non alle mansioni svolte, anche i luoghi e i contesti organizzativi dove le prestazioni di servizio si realizzano non sono in molti casi nettamente separabili da quelli della produzione in senso stretto. Ciò è vero soprattutto quando il lavoro di servizio nasce da un processo di esternalizzazione di funzioni che in passato erano a pieno titolo ricomprese nell'alveo del settore secondario. Addetti ai trasporti, alle pulizie, alle mense possono trovarsi a condividere con gli operai industriali lo stesso spazio di lavoro: la fabbrica. Come loro ne varcano quotidianamente i cancelli e soggiacciono a norme di comportamento comuni; come loro si identificano con quella determinata organizzazione - pur non facendone propriamente parte - e sono ugualmente interessati alle sue sorti. All'interno della struttura sociale della fabbrica, tuttavia, questi lavoratori sperimentano una condizione di forte subalternità che si definisce in virtù non tanto dell'appartenenza di classe in senso stretto - condivisa almeno in via di principio con gli operai industriali - ma dello status di cui godono in riferimento a quello specifico mondo produttivo. Questo status rimanda a una pluralità di fattori, il primo dei quali è proprio il genere dato che la maggior parte degli addetti nei servizi esternalizzati, ed in particolare quelli a bassa qualificazione, sono donne<sup>6</sup>. In secondo luogo al tipo di prestazione, ontologicamente sussidiaria e accessoria - anche sul piano simbolico - rispetto al lavoro industriale svolto in fabbrica. Questo aspetto appare particolarmente evidente nel caso dei servizi finali e a basso valore aggiunto caratterizzati dalla relazione diretta tra lavoratore e cliente; questa relazione influenza i tempi, i ritmi e i modi di esecuzione della prestazione (Fellini 2017), ma anche la configurazione dei rapporti di potere all'interno della fabbrica<sup>7</sup>. La relazione di servizio è, infatti, ontologicamente asimmetrica e i lavoratori - ma soprattutto le lavoratrici - sono chiamati a "servire" la clientela sulla base di norme e prescrizioni imposte sia dalla loro gerarchia interna che dai desiderata (o presunti tali) dei clienti. L'elemento che forse più incide nella gerarchizzazione delle diverse componenti occupazionali all'interno della fabbrica è, tuttavia, il rapporto di lavoro. Gli operai dei servizi dipendono, infatti, da imprese che operano in regime d'appalto e godono di condizioni contrattuali, di lavoro,

6 Questa forma di segregazione avviene sulla base di meccanismi complessi e ampiamente studiati che rinviano, in ultima analisi, al fatto che nel lavoro di servizio vengono richieste competenze relazionali considerate tipicamente femminili in quanto acquisite nella sfera domestica dove sarebbero "naturalmente" più investite le donne: le competenze relazionali sarebbero, sulla base di tale ragionamento al contempo la causa e l'effetto di una persistente divisione sessuale del lavoro. Non esistono tuttavia evidenze che confermino la presenza di questo automatismo così come è impossibile dare per scontato che, anche quando ciò avviene, tali competenze siano automaticamente riversabili, e riversate, nella produzione del servizio. Su la femminilizzazione del lavoro terziario scarsamente qualificato si rimanda, per il caso italiano, tra gli altri, a Fellini 2017.

7 Già alla fine degli anni '40 William White, studiando il settore della ristorazione collettiva che in quel periodo storico stava registrando un forte sviluppo, evidenziava come: "*when workers and customers meet....that relationship adds a new dimension to the pattern of human relations in industry*" (White 1964: 123).

di rappresentanza (Bolton, Houlihan 2005), molto diverse, e tendenzialmente peggiori, di quelle dei lavoratori dell'impresa appaltante (Pedaci, Di Federico 2016). Ricorrere nuovamente al concetto di subalternità per inquadrare questa componente del mondo operaio pare opportuno non solo in riferimento a quella che, con le parole di Serge Paugam, potremmo definire una «integrazione professionale squalificante» (Paugam 2000) che pone questi soggetti ai margini del mondo operaio, ma anche alla possibilità di *agency* che a questa integrazione si lega. Si tratta, infatti, di soggetti caratterizzati da una limitata capacità di autoconsapevolezza e autorganizzazione, che si esprime in modo emblematico nell'impossibilità di avere voce e rappresentanza nella gestione di vertenze che, pur interessando l'impresa appaltante, hanno pesantissime ripercussioni sul loro lavoro e sulla loro occupazione (Signoretto 2015). La questione riconoscimento del lavoro di servizio deve essere considerata, come invita a fare Nancy Fraser (2011) tanto in relazione alla dimensione economica della distribuzione che a quella politica della rappresentazione. In questo caso, si tratta di mestieri "sporchi" socialmente considerati come prolungamento di quelle attività domestiche che la divisione sessuale del lavoro continua ad assegnare alle donne. Ma si tratta anche di occupazioni poco tutelate e attorno alle quali si assiste a una debole mobilitazione sindacale. Le parti sociali stentano ad intercettare lavoratori che svolgono orari frammentati e scomodi, sovente dispersi in aggregati mutevoli, portatori di interessi e vissuti spesso molto lontani dall'esperienza propria dei dirigenti sindacali che raramente vengono dal settore (Nizzoli 2015). Gli strumenti tradizionali dell'azione sindacale hanno poca presa di fronte a lavoratori tanto ricattabili e a imprese che il sistema degli appalti al massimo ribasso costringe a operare con margini risicatissimi.

È proprio in riferimento ad una situazione di crisi industriale e al modo in cui la sua gestione ha contribuito a rendere evidente la condizione di subalternità sperimentata dalle operaie addette alla mensa che si sviluppa la riflessione proposta in questo contributo, basata sui risultati di una prolungata esperienza di ricerca sui mutamenti della classe operaia piombinese iniziato nel 1996 (Tonarelli 2015; 2016). A fare da sfondo all'analisi non è in questo caso l'altoforno, regno indiscusso dell'operaio produttore (uomo), ma sono piuttosto le cucine, i refettori, i bagni e gli spogliatoi, dove gli operai si trasformano in utenti/clienti e le protagoniste diventano le lavoratrici delle ditte che assicurano i servizi di ristorazione interna e di pulizia civile. In una logica di superamento, al contempo materiale e simbolico, della società salariale (Castel 1999), la riflessione proposta abbandona il cuore produttivo della fabbrica, caratterizzato dal lavoro industriale e fordista, per spostarsi nello spazio limofro in cui la prestazione di servizi si accompagna al subappalto, alla frammentazione delle relazioni di lavoro, allo sbriciolamento e alla precarizzazione del lavoro salariato. Non si tratta com'è ovvio di contesti nettamente separabili: esiste una porosità tra i due mondi che si rende manifesta nelle modalità di organizzazione del lavoro, nello strutturarsi della relazione di servizio, nelle forme e nei modi della rappresentanza.

Nelle pagine che seguono, grazie all'analisi del materiale di ricerca raccolto<sup>8</sup> verrà proposta una riflessione sulle condizioni occupazionali delle addette al servizio di

---

<sup>8</sup> Nel corso dell'estate-autunno 2016 è stato possibile assistere, come osservatrice, a numerose assemblee e riunioni informali e realizzare interviste in profondità – a carattere biografico spesso ripetute – con ventidue donne: 15 addette della mensa e 7 impiegate nelle ditte

ristorazione interno alle acciaierie che, nel tempo, è stato assicurato dalle varie ditte che si sono succedute nella gestione degli appalti.

In particolare, verranno sviluppati tre distinti nuclei tematici. Il primo riguarda il modo in cui le competenze emotive vengono mobilitate nella gestione della relazione di servizio che vede confrontarsi le lavoratrici della mensa con gli operai siderurgici, alle diverse strategie che lavoratrici sono costrette ad adottare per riuscire ad ottemperare alla prescrizione aziendale. Dalla ricerca è emerso, infatti, in modo chiaro come la sollecitudine nei confronti del cliente non sia innata, ma si costruisca socialmente nell'ambito della relazione. I vincoli di tipo organizzativo, le caratteristiche dei destinatari, le forme di interazione che ne derivano, pongono le donne costantemente di fronte alla necessità di controllare e gestire le proprie emozioni e a mobilitare le proprie competenze relazionali, portandole a scegliere se, quanto e come investire emotivamente nella relazione con il cliente. Si passerà quindi a esaminare la dimensione materiale del lavoro di servizio: le ingiunzioni organizzative e soprattutto temporali; la fatica fisica cui le lavoratrici della mensa sono soggette. Nell'ultimo paragrafo verrà introdotto il tema della rappresentanza, facendo riferimento ad una mobilitazione di cui le donne si sono rese protagoniste e che le ha viste opporsi, prima ancora che alla direzione aziendale, agli operai industriali e ai "loro" sindacati. E', questo, un passaggio che consentirà di ritornare nella parte finale del saggio sul concetto di subalternità, avanzando l'ipotesi che grazie alla loro capacità di autorganizzazione e di lotta le operaie dei servizi abbiano restituito le loro "lingue mozzate" una possibilità di parola (Spivak 1988).

Richiamare qualche elemento di contesto può essere utile per meglio collocare l'analisi che verrà sviluppata nelle prossime pagine e definire le ipotesi che l'hanno guidata.

### *Nelle pieghe del lavoro industriale: elementi di contesto*

Piombino è una tipica *one company town* di circa 35mila abitanti situata nella costa meridionale della Toscana. Qui ha sede il secondo polo siderurgico nazionale a ciclo continuo che, dopo numerose crisi e successivi passaggi di proprietà, a partire dal 2012 si è avviato verso quello che appare sempre più chiaramente come un inesorabile declino. Oggi gli impianti, acquisiti nel 2014 dal gruppo Algerino Cevital, sono sostanzialmente fermi, in attesa di un piano di rilancio e di diversificazione produttiva che non è mai partito (Tonarelli 2016).

L'introduzione della mensa nel principale stabilimento siderurgico piombinese - di proprietà dell'Ilva e poi passato nel '92 sotto il controllo del gruppo Lucchini che lo cederà a sua volta nel 2008 - ha coinciso con una fase di ristrutturazione che, tra

---

multiservizio. Questo materiale, che è andato ad aggiungersi al patrimonio di conoscenza acquisito negli anni grazie all'indagine condotta su tre generazioni di operai siderurgici, è stato integrato con un'analisi della stampa locale, sei interviste realizzate con sindacalisti metalmeccanici e del settore dei servizi del settore e sei colloqui con altrettanti titolari e dirigenti delle ditte in appalto che si sono succedute nell'appalto per la gestione della mensa e delle pulizie civili interne agli stabilimenti.

la fine degli anni '80 e i primi anni '90, ha portato non solo al taglio degli addetti ma, successivamente alla privatizzazione, anche alla riduzione dei reparti e alla riorganizzazione delle squadre. La filosofia di fondo che guidava il nuovo management privato era quella della razionalizzazione, ed è in questa logica che va inquadrata la sostituzione dei refettori, dove gli operai portavano i pasti preparati a casa, con la mensa aziendale. Come è stato ricordato da uno dei lavoratori siderurgici intervistati nel corso di precedenti attività di ricerca (Tonarelli 2015) con l'apertura della mensa gli operai vengono privati di parte della loro autonomia e viene ridotto lo spazio di "resistenza" all'interno del luogo di lavoro. Nei refettori, stanzoni attigui ai reparti attrezzati con tavoli e scaldavivande, ognuno, gestendo il proprio pasto, aveva la possibilità di riportare la propria soggettività all'interno di un'organizzazione del lavoro connotata da elevati livelli di alienazione. Era nella condivisione del cibo e nell'organizzazione di questo spazio di socialità autogestita che, come è stato ricordato da molti lavoratori siderurgici, la solidarietà operaia, la coscienza di classe e la stessa affiliazione sindacale, avevano la possibilità di riprodursi (Fassino, Porporato 2016; Gacon 2014; Jamard 2014). L'ingresso delle donne in fabbrica coincide dunque con l'"usurpazione" da parte della nuova proprietà di un ambito di libertà che caratterizzava l'esperienza quotidiana degli uomini in fabbrica, cui va associarsi la violazione, da parte delle donne, di uno spazio fino a allora esclusivamente maschile. Nella prospettiva delle lavoratrici questo significherà essere vissute come "ospiti" all'interno del loro stesso luogo di lavoro<sup>9</sup> sperimentando, nel rapporto con gli operai industriali, l'illegittimità del loro identificarsi come "lavoratrici delle acciaierie" piuttosto che come addette delle diverse ditte che nel tempo le hanno contrattualizzate.

Nel 1990 entra in funzione un servizio di mensa centralizzato con distribuzione dei pasti per i lavoratori che non potevano lasciare il reparto e nel 1992 l'apertura di quattro punti mensa, serviti da un unico punto cottura e dislocati nei diversi reparti del polo. E' in questo momento che la ditta che appaltava il servizio assunse un contingente di cinquanta donne, perlopiù giovani e con bassi titoli di studio, con contratti part time compresi tra le 15 alle 25 ore settimanali.

Per queste donne nate e cresciute in una città industriale e fordista, caratterizzata da una forte divisione sessuale del lavoro varcare i cancelli della fabbrica rappresentava quello che Selvaggia<sup>10</sup> (delegata sindacale) definisce "un bel salto in avanti" rispetto al lavoro stagionale, occasionale, spesso senza contratto sperimentati da molte di loro nel turismo, nella ristorazione o nei servizi domestici: "Significava avere un contratto, dei

---

<sup>9</sup> Un luogo le cui regole e i cui tempi, come vedremo, sono chiamate a rispettare anche se le attività che le impegnano si svolgono prevalentemente nel retroscena della produzione industriale. Emblematico, a questo proposito, il racconto di Catia, una trasportatrice incaricata di portare i pasti agli operai che non possono lasciare il reparto: «Noi lì dentro abbiamo sempre torto. Lì dentro sei in una proprietà privata, siamo ospiti, anche se lavoriamo lì e devi quindi rispettare tutte le loro regole altrimenti ti sanzionano. Da noi questo fatto di sentirsi ospite su quello che invece è anche il tuo posto di lavoro c'è forte».

<sup>10</sup> Selvaggia, nome di fantasia come gli altri riportati nelle pagine che seguono, è una sindacalista dell'UGL e precedentemente delegata della CISL, dipendente della ditta S. E entrò a lavorare alla mensa nel 1992 insieme alla maggior parte delle altre donne e all'epoca della ricerca era distaccata per attività sindacale e seguiva sia il comparto delle mense che quello delle pulizie dentro e fuori le acciaierie.

diritti, delle tutele e una continuità occupazionale e reddituale; una novità per molte di noi a fronte di un lavoro che non era certo più duro di quello fatto fino a quel momento”. Entrare nello stabilimento, per quanto addette alla cucina, significa anche trasgredire a una norma sessuata che vuole la fabbrica mondo maschile tradizionalmente inaccessibile alle donne, ma anche rispetto al modello familiare dominante che vedeva le vedeva massicciamente votate al ruolo di casalinga<sup>11</sup>. Eppure, nessuna velleità di emancipazione emerge dai loro racconti: «un lavoro tranquillo, part time, ti gestisci la tua famiglia, senza altre preoccupazioni facendo una vita un po’ più agiata rispetto a chi portava un solo stipendio a casa»<sup>12</sup>.

Il responsabile delle risorse umane dell’impresa S.<sup>13</sup> che attualmente gestisce l’appalto per la mensa, giustifica il ricorso a personale esclusivamente femminile con diverse argomentazioni. Queste rimandano tanto alle preferenze delle lavoratrici, attratte dalla flessibilità oraria di questo lavoro,<sup>14</sup> che alle necessità dell’impresa che può dare per implicito il possesso delle competenze utili per svolgere le mansioni: «Oltre a non aver bisogno di fare formazione perché le donne certe mansioni le sanno già fare, sono abituate a stare in cucina, ... sono sorridenti». La scelta di reclutare esclusivamente personale femminile risente tuttavia anche di quel fenomeno, tipico in questo settore, che è il *sex-typing* (Reskin 1984) vale a dire di una tendenza a conformare le strategie di reclutamento agli stereotipi di genere nel tentativo di soddisfare le aspettative e le preferenze dei consumatori (Korczynski, Macdonald 2009). Come afferma lapidario il nostro intervistato: «quando gli operai vanno a mangiare alla mensa ci vogliono trovare le donne». E’ stato tuttavia ampiamente evidenziato come questa tipizzazione non sia mai neutra ma tenda a riflettere una divisione sessuata del lavoro in virtù della quale le donne sarebbero “naturalmente” assegnate a compiti caratterizzati da un più

11 Ancora nel 1991 a Piombino il 52% degli uomini erano occupati nel settore industriale e il tasso di occupazione femminile non era che del 20,4%. Venti anni più tardi, nel 2011, il lavoro maschile industriale si è ridotto al 30,7% ma ancora solamente il 35,3% delle donne ha un lavoro mentre il tasso di attività si ferma ancora al 40%. Ciò non esclude, ovviamente, che molte delle piombinesi, come le intervistate, fossero coinvolte fin da giovanissime nelle attività stagionali e a bassa qualificazione offerte dal settore turistico molto sviluppato nella zona, o nelle pulizie domestiche.

12 Sono numerosissime le testimonianze che sottolineano come quello all’interno delle mense, così come nelle pulizie, fosse considerato un lavoro particolarmente appetibile grazie al fatto di avere orari che ben si accordavano con la vita familiare. Come ha ricordato il Direttore del personale della Cooperativa che gestisce i servizi di pulizia civile interni allo stabilimento: «prima entrare nei servizi era un’opportunità e una scelta nella logica dell’integrazione salariale in ambito familiare. Era un modello che funzionava perché consentiva di integrare le entrate senza incidere sulle uscite perché si lavorava quando i figli erano a scuola o quando c’era a casa il coniuge che se ne occupava. Non guadagnavano molto ma non spendevano di più». (intervista a R.C., direttore del Personale cooperativa C.).

13 Divertito all’idea che si possa anche solo pensare di poter far fare questo tipo di lavoro a un uomo, l’intervistato ha così sottolineato l’importanza delle aspettative del “cliente” rispetto alle strategie di reclutamento della manodopera: «l’ambiente industriale è anche molto maschilista mentre le pulizie, servire in tavola, ci piaccia o non ci piaccia sono culturalmente riferite al mondo femminile: pulire viene percepito come un lavoro da donne».

14 Per le donne questo lavoro consente, tipicamente, di integrare il reddito senza togliere niente alla famiglia. Oggi la cosa è ancora più accentuata dal fatto che a fronte di un aumento della disoccupazione maschile e giovanile le donne rischiano di essere le uniche a portare a casa uno stipendio, per quanto misero.

basso livello di reddito e da una minore considerazione sociale che contribuirebbe a gerarchizzare la loro posizione all'interno dello stesso mondo operaio (Kergoat 2001).

Di quel contingente iniziale sono rimaste oggi trentacinque addette, tutte di un'età compresa tra i 45 e il 59 anni. Per quanto le clausole di salvaguardia contenute nel contratto abbiano sempre garantito il passaggio automatico delle lavoratrici da una ditta in appalto all'altra, la contrazione della produzione siderurgica e l'ampio ricorso alla Cassa Integrazione usata per gestire la crisi del settore, hanno prodotto un effetto a cascata anche sulle lavoratrici della mensa (e delle pulizie) che al momento dell'indagine, tra CIG e Contratti di Solidarietà, si trovavano a lavorare non più di 20/30 ore al mese.

L'incontro con questa realtà nascosta nelle pieghe del lavoro industriale è avvenuto in modo quasi causale quando, in occasione di una mobilitazione cittadina promossa da un gruppo di lavoratori critici rispetto alle strategie sindacali utilizzate per gestire la crisi, alcune lavoratrici delle mense si sono unite alla lotta, uscendo dalla condizione di subalternità nella quale si erano trovate per quasi trent'anni. Il problema dell'invisibilità che tipicamente caratterizza il lavoro operaio nei servizi è accentuato, nel caso di studio, dalla presenza di una monocultura industriale, dal predominio della figura sociale dell'operaio siderurgico (uomo), dell'egemonia sindacale del settore metalmeccanico; tutti aspetti sui quali ci sarà modo di tornare nel corso dell'analisi. Ciò che le muoveva era l'urgenza di riuscire ad ottenere una qualche voce in capitolo nella difficile vertenza che avrebbe deciso le sorti del polo siderurgico e dei suoi lavoratori. A questo proposito è utile ricordare che a Piombino, come altrove in Italia, crisi e ristrutturazioni aziendali sono state tradizionalmente gestite attraverso il ricorso agli ammortizzatori sociali, misure che pur contenendo il disagio sociale legato alla perdita del lavoro tendono a frenare l'individuazione di soluzioni di più lungo periodo. Gli anni di crisi, caratterizzati dalla perdita di lavoro, dal minore gettito fiscale e dalle politiche di contenimento della spesa, hanno contribuito a mettere in evidenza l'insostenibilità economica di queste misure: nel momento in cui non ci sono risorse per assicurare si impongono, nell'ambito della contrattazione sociale, criteri di individuazione degli "aventi diritto" che, per esempio discriminano fortemente i lavoratori dei servizi e dell'indotto rispetto a quelli in forza alle grandi imprese industriali. E' a questo proposito emblematica la testimonianza di Miranda, 56 anni, addetta alle pulizie: «finché le cose andavano bene che ci interessava far sapere che dentro la Lucchini c'erano delle donne che pulivano o che preparavano e servivano da mangiare? Ora dobbiamo difenderci per questo siamo venute un po' più fuori. La crisi ha avuto il merito di mettere in evidenza che ci siamo anche noi».

Nelle pagine che seguono cercheremo in primo luogo di comprendere come si caratterizzi nel quotidiano il lavoro delle addette alla mensa e in che modo si strutturi la relazione di servizio che le vede confrontarsi con una clientela costituita da operai uomini. Passeremo poi ad analizzare una situazione in cui, mobilitandosi, le donne hanno mostrato una capacità di lottare, non tanto per acquisire migliori o diverse condizioni di lavoro, ma per affermare la loro esistenza e il loro diritto di parola.

«Accendete il sorriso»...*ma non troppo. La relazione di servizio come costruzione sociale.*

«Accendete il sorriso !», è questa la frase con cui Catia, responsabile di uno dei punti mensa, invita le donne che lavorano con lei ad aprire la linea dalla quale, fino al 2012 passavano circa 300 operai a turno. Quando si apre il sipario su questo palcoscenico dove lavoratore e cliente si incontrano<sup>15</sup>, quando la relazione di servizio prende vita, le addette mensa devono farsi trovare pronte.

Dopo aver vestito la divisa d'ordinanza - un completo composto da calzoni e casacca - che renda libere nei movimenti senza rischiare di «evidenziare troppo le forme»<sup>16</sup> le lavoratrici devono ricordarsi di «sintonizzare l'umore sul sereno».

Anche in un contesto come quello della mensa aziendale, dove il problema non è né attrarre la clientela, né garantirsi vantaggi economici diretti (mance) la relazione tra cliente e utente può essere utilizzata dal management tanto per dare un valore aggiuntivo al servizio (nel caso in cui ci sia interesse a rinnovare l'appalto), che per mascherare carenze oggettive nella prestazione fornita. Il sistema di aggiudicazione degli appalti al massimo ribasso determina una concorrenza sui costi tale per cui i margini di manovra per le imprese di servizio restano minimi: o si taglia sulla manodopera o sulla qualità dei prodotti. Molto spesso avviene che, soprattutto alla scadenza dell'appalto, si riducano le razioni di cibo o certi alimenti previsti nel menu vengano sostituiti con altri meno costosi. In queste circostanze le inservienti della mensa vengono lasciate sole a far fronte alle eventuali proteste dei lavoratori. E' allora importante che il "cliente" si senta accolto e a proprio agio perché come dice sempre alle "sue ragazze" la cuoca/manager che rappresenta la ditta all'interno del cantiere<sup>17</sup>, «di fronte ad un sorriso è più difficile che gli operai si lamentino della qualità mediocre del cibo, del fatto che è finito il pane o che resta sulla linea solo qualche vaschetta di prosciutto». Attivare competenze relazionali diventa dunque uno strumento per controllare il cliente, per "tenerselo buono" e assicurarsene il consenso. Un consenso non è irrilevante nemmeno nel caso delle lavoratrici studiate, che si trovano a rispondere del proprio operato sia alla ditta che le assume, attraverso il tramite della referente, che a quella presso la quale operano, pena la messa in discussione del posto di lavoro: «se non sei "carina" gli operai che vengono a mangiare si lamentano rischi di perdere il posto» ricorda Selvaggia, aggiungendo: «è successo più di una volta che qualcuno dicesse alla responsabile:

15 La sala da pranzo del ristorante viene descritta da Whyte: «the stage where the big show begins and ends» (White 1948: 19-20)

16 Sul tema dell'abbigliamento e, più in generale *dress code* nelle cucine, le intervistate si sono soffermate a lungo. Accanto ad aspetti più funzionali - come ad esempio stigmatizzare la scelta della divisa bianca da parte di una delle ditte appaltanti che imponeva un extra di lavoro a casa per il bucato, o il fatto che i ritmi di lavoro richiedano indumenti comodi sotto la tenuta da lavoro - è emersa la tensione costante tra la volontà di essere "rispettate" anche in virtù del proprio aspetto fisico - «se vai sciatta al lavoro è più facile che ti trattino da serva» - o comunque sentirsi «curate e a posto con sé stesse» e il rischio di essere richiamate dalla responsabile o equivocate dagli utenti.

17 La ditta che gestisce l'appalto, che oggi, così come in passato, ha sede fuori dal territorio piombinese, nomina - in questo caso individuandola tra le lavoratrici già operanti sul sito, in altri casi portando figure eterne - un referente cui delega, in buona sostanza, tutti i compiti di coordinamento e organizzazione: dai rapporti con il committente alla definizione dei turni; dalla rotazione della Cassa Integrazione, alla direzione del personale.

quella lì non ci piace come serve spostala [...] se non piaceva come servivi dirigente X te ne andavi, di fatto tu rispondi a due datori di lavoro [...] lo stesso valeva per gli operai che magari andavano a mangiare e trovavano Catia che non aveva il sorriso e allora telefonavano alla responsabile». Contrariamente alla molta retorica che circonda il lavoro relazionale, essere amichevole non rappresenta necessariamente un segno di educazione o di deferenza, né costituisce un elemento innatamente femminile o una fonte di gratificazione per le lavoratrici; si tratta piuttosto di un modo per “vincere la guerra” tra lavoratore e cliente che implicitamente contraddistingue ogni relazione di servizio (Paules 1991).

Catia, come altre sue colleghe, non ha, tuttavia, bisogno delle raccomandazioni dell'azienda per cercare di sorridere; né sembra farlo per calcolo. È profondamente convinta che gli operai che arrivano «tutti neri e stanchi dall'altoforno» abbiano bisogno non solo di trovare da mangiare ma di essere accolti e accuditi da una persona allegra e sorridente. Non si tratta semplicemente dell'interiorizzazione di una norma sessuata in base alla quale ci si aspetta dalla donna che ti serve il pasto un comportamento amichevole e carino (Mirabelli 2001). La centralità del sistema di relazioni nell'esperienza femminile diventa criterio operativo anche nel lavoro, tanto più nel caso in cui questo preveda una dimensione relazionale. Figlie, mogli ed eventualmente madri loro stesse di uomini che lavorano o hanno lavorato in acciaieria, le donne intervistate sembrano dare per scontata la necessità di metterci «anche un po' di cuore» quando riempiono i piatti e li porgono aldilà della linea di servizio.

L'esperienza ha tuttavia insegnato loro - come ricorda Amelia, addetta alla mensa di 46 anni - che il cuore va bene «ma non troppo». Trovarsi in “un mondo di uomini” pone le lavoratrici di fronte alla necessità di controllare costantemente la presentazione di sé: «puoi essere brutta quanto vuoi» racconta Lia, addetta mensa di 41 anni, «stanca, con le occhiaie, ma ogni mattina quando entri ti guardano sempre con due occhi come fossi Miss Italia». Scegliere “quanto sia” il cuore da metterci non è sempre facile in un ambiente operaio e maschile, caratterizzato dalla tendenza a portare costantemente la relazione su un registro di tipo sessuale: «culturalmente non è che siamo tra bancari per cui magari certe osservazioni sono un po' mascherate, no, lì è tutto molto diretto». Questa frase di Anna, l'unica del gruppo ad aver fatto studi universitari, ci ricorda che, nell'ambito della relazione di servizio, il lavoratore è costantemente sollecitato ad adeguarsi al livello sociale e culturale del cliente (Mirabelli 2001) ma sottolinea anche il peso che può avere la connotazione di genere nel modo in cui si struttura la relazione stessa (Hall 1993). Se in molti contesti di lavoro misti le colleghe tendono a essere viste come donne piuttosto che come lavoratrici (Gallot 2015; Pesce Capecci 2012) ciò risulta ancora più frequente in un ambiente come quello studiato dove le donne svolgono una prestazione sussidiaria rispetto al lavoro degli uomini.

Deprivati della socialità tutta al maschile che caratterizzava il refettorio in cui i membri di una squadra si riunivano per consumare il pasto portato da casa; sottoposti ad un ambiente di lavoro faticoso e inospitale come l'altoforno; gravati dalla continua incertezza riguardo alla possibilità di mantenere l'impiego, gli operai, quando lasciano la postazione e arrivano in mensa sembrano prendersi una rivalse sul piano identitario, ostentando di fronte al pubblico femminile una virilità che forse sentono minacciata. La rappresentazione dello stereotipo dell'uomo forgiatore d'acciaio costantemente

animato da appetiti sessuali viene giocata tra i tavoli e la linea di servizio, sia a beneficio del pubblico femminile che del gruppo dei pari (Sangiovanni 2015). Il ricorso a un linguaggio sessualizzato, a giochi di parole - come dammi la «tettina» invece della fettina - o la tendenza ad adottare comportamenti allusivi - come lasciare sul vassoio sculture falliche fatte con il pane - sono una consuetudine alla quale le addette alla mensa sembrano ormai essersi abituate. Considerano queste affermazioni, questi comportamenti, come una componente ineliminabile della relazione di servizio per come si è configurata all'interno di quello specifico contesto di lavoro. Il fatto che con il tempo si sia sviluppata tra le donne una certa impermeabilità alle provocazioni di tipo sessuale, non vuol dire che neutralizzarle non implichi uno sforzo da parte loro. Non usare il tono giusto o prenderle sul personale può ingenerare incidenti dei quali le lavoratrici stesse rischiano di essere considerate responsabili.<sup>18</sup>: «sta a te», ricorda sempre Lia «non creare ambiguità e problemi».

Qualunque sia la strategia adottata è evidente come le lavoratrici siano costantemente sollecitate a controllare e riadattare le proprie risposte emotive nel corso dell'interazione con l'utenza. Contrariamente a quanto avviene per gli operai che possono avere occasionali rapporti con ispettori, ingegneri e manager ma che hanno come unico interlocutore il caporeparto (White 1948) le lavoratrici della ristorazione sono soggette sia alla gerarchia aziendale che alla massa più o meno numerosa, indistinta e mutevole dei clienti.

Questo rapporto cliente/lavoratore è forse una delle ragioni che contribuisce a rendere difficile agli operai/clienti mettersi nei panni delle operaie della mensa: prima ancora che svaloriare un lavoro perché “femminile” e “domestico”, sembrano piuttosto incapaci di rendersi conto di quali siano le sollecitazioni cui sono sottoposte le lavoratrici che li servono<sup>19</sup>: come aveva riscontrato già White (1948), esiste una notevole difficoltà a comprendere quale possa essere la difficoltà anche emotiva che provano le persone a “servirne” altre. A questo riguardo, si può supporre che i bancari di cui parla Anna, sarebbero clienti più desiderabili non tanto per il loro livello culturale elevato ma per il fatto di avere una maggiore familiarità con ciò che significa interfacciarsi con la clientela.

La riflessione lambisce una questione cruciale che riguarda il modo in cui la relazione di servizio si caratterizza sul piano del rapporto sociale di classe. Hughes (1962) ricorda come, se è difficile servire persone che hanno uno status sociale superiore, lo sia ancora di più servire clienti che hanno uno status uguale o inferiore al proprio. Lia, un'addetta di una ditta multiservizio che d'estate “arrotonda” facendo le pulizie in un resort turistico di lusso, non sembra confermare questa lettura, evidenziando come la possibilità di percepire quello svolto come un lavoro servile rinvii fortemente sia all'atteggiamento del cliente che all'appartenenza di classe<sup>20</sup>. Da questo punto di vista per quanto sia difficile far riconoscere

18 Sulla mobilitazione delle competenze relazionali da parte delle lavoratrici come strategia volta a disinnescare situazioni di potenziale ambiguità sul piano sessuale si veda (Martin, Perrin 2012).

19 A questo proposito riportiamo le parole di Loredana: «qualcuno sì, la vede come noi siamo uomini e lavoriamo il ferro e voi siete donne e preparate da mangiare» o ancora Anna Rita «Non tutti ugualmente operai che lavorano? Eh no! Loro sono lavoratori e noi siamo quelle che gli si dà da mangiare».

20 «Quello delle villette è proprio un lavoro umiliante! Te giri con quel carrello e attraversi la strada mentre la gente che ha i soldi è lì per riposarsi e divertirsi a 3/4.000 euro a settimana e te se va bene per otto ore di lavoro da morire te ne prendi 40 al nero...fanno i loro comodi,

agli operai siderurgici il valore della propria prestazione e per quanto complessa possa essere la gestione dell'interazione tra uomini e donne, la comune appartenenza di classe rappresenta un elemento di unione, mentre il contesto organizzativo in cui ha luogo la prestazione viene percepito come un presidio a salvaguardia della propria dignità di lavoratrici.

*«Se pensi, sei già in ritardo»: il lavoro di servizi tra dimensione relazionale e vincoli organizzativi.*

Nella caratterizzazione delle prestazioni tipiche del terziario di consumo ci si è giustamente soffermati sul fatto che, mentre il lavoratore industriale mette le proprie braccia al servizio del capitale alienando il suo lavoro fisico per creare plus valore, il lavoratore dei servizi alienerebbe aspetti cruciali della propria personalità, della propria sessualità, della propria simpatia, o deferenza, nella produzione del profitto. Quello di cui spesso ci si dimentica è che non necessariamente la seconda dimensione sostituisce la prima, molto spesso può associarsi a essa.

Fatto salvo il rispetto delle norme igieniche, l'unica raccomandazione contenuta nei manuali distribuiti alle lavoratrici dalle diverse ditte per cui hanno lavorato, era quella di essere "accoglienti, empatiche, disponibili" nei confronti dell'utente del servizio. Quello che nei manuali non c'è scritto, ma che le addette hanno imparato a proprie spese, è che per riuscire a fare il proprio lavoro è necessario non solo sorridere, ma anche essere veloci; che ci vuole ritmo e che, quindi, non si deve pensare: «devi fare; se pensi sei già in ritardo».

Quelle che devono svolgere sono attività semplici che diventano tuttavia estremamente complesse e faticose quando, come ricorda Catia, 49 anni, addetta mensa: «non devi farle nella cucina di casa tua con i tempi che vuoi tu, ma in fabbrica, con i minuti sempre contati e con "quelli" che aspettano e protestano perché gli fai passare tutta la pausa in fila». Non è facile essere carine e veloci; sorridere e correre allo stesso tempo. Il turno di Catia, come della maggior parte delle sue compagne che lavorano in mensa occupandosi dell'allestimento della linea, della distribuzione, del ripristino e pulizia dei locali, dura tre ore e finisce inderogabilmente alle 15.00. A quell'ora tutto deve essere sistemato; se non lo è, il tempo aggiuntivo che si rende necessario non viene retribuito. Tutte fanno dunque in modo di aver finito per quell'ora, a costo di tralasciare qualcosa. Con un contratto part time che può oscillare tra le 12 a le 28 ore settimanali - ma che si è fortemente ridotto con la crisi - e una retribuzione mensile che difficilmente superava i 600 euro e che ora se va bene arriva a 300 - cui si aggiunge l'indennità di solidarietà - nessuna delle donne intende "regalare" il proprio tempo all'impresa. Così, Catia e le sue compagne hanno imparato che sul lavoro «non si deve mai andare avanti e indietro a mani vuote; bisogna sempre portare qualcosa a ogni viaggio perché questo è l'unico modo per rimanere nei tempi» (Greta, 51 anni).

---

non ti vedono nemmeno, ti senti veramente la serva. In fabbrica, almeno, sei un lavoratore con altri lavoratori. Gente che, più o meno, sta come te, che è lì per guadagnarsi il pane. Poi puoi anche non trovarti d'accordo, loro possono anche non spostarsi quando pulisci ma comunque rispettano il lavoro che fai».

La fretta viene considerata come un attributo ineliminabile del loro lavoro<sup>21</sup>. In realtà non c'è niente nel tipo di prestazione svolta che reclaims l'adozione di ritmi tanto frenetici: è solo una questione di organizzazione del lavoro, anzi, per meglio dire, del concatenarsi di esigenze organizzative ed economiche che prescindono totalmente dal lavoro svolto dalle addette.

Ci sono in primo luogo le esigenze dell'azienda S. di ridurre al massimo il costo della manodopera per riuscire ad avere dei margini di guadagno da un appalto acquisito con il sistema del massimo ribasso. Allo stesso modo, per rispettare gli accordi con la società appaltante, l'impresa S. deve essere in grado di erogare la prestazione nei tempi imposti dalla Lucchini Spa, che sono quelli della produzione industriale. La produzione per turni e la contrattazione integrativa in merito alla durata della pausa determinano effetti a cascata sull'organizzazione del lavoro nella mensa, rispetto ai quali le lavoratrici non possono che adattarsi. Ad esempio, la riduzione, alla fine degli anni '90 della pausa pranzo degli operai da 45 a 30 minuti ha portato a un'ulteriore intensificazione dei ritmi di lavoro della mensa, dove le addette, dovevano consentire ai lavoratori di consumare il pasto e ritornare sul posto di lavoro in tempo utile. Ugualmente, quando la produzione aumenta o diminuisce portando un numero spesso molto variabile di operai a varcare i cancelli dello stabilimento, i ritmi delle addette alla mensa devono adeguarsi di conseguenza.

L'intensità del lavoro è percepita in modo così stringente da rendere impossibile ogni investimento di tempo ed energie nel miglioramento della propria prestazione<sup>22</sup> ma rende anche difficile sviluppare rapporti di solidarietà all'interno del gruppo di lavoro: «è brutto da dire ma se sei fiacco meglio che apri il certificato perché quando sei lì devi frullare come una trottola e non ti puoi fermare se no ci fermiamo tutte. Per un giorno la collega che ha problemi te la tieni sulle spalle. Puoi reggere due, tre giorni poi non ce la fai a lavorare anche per lei con quei ritmi» (Patrizia, 48 anni, addetta mensa).

Alcune intervistate ricordano come un buon rapporto con le colleghe possa aiutare a trovare la postura richiesta dall'azienda durante il servizio: «chiacchierare e scherzare mentre prepari le linea ti fa ripartire più leggera» ricorda ancora Greta. Purtroppo non accade di frequente. Dover costantemente controllare il proprio stato d'animo adattandolo al cliente, mantenere un atteggiamento almeno formalmente cordiale e sorridente anche quando non ne hai voglia, anche di fronte agli sgarbi o alle aggressioni dei clienti, il tutto unito all'incalzare dei ritmi, alla fatica, e allo stress legato alle incertezze occupazionali, carica così tanto le donne di frustrazioni e di rabbia che poi, alla fine del turno, diventa quasi inevitabile scaricare violentemente sulle colleghe tutto quello che hanno accumulato durante il servizio. Litigi e discussioni, anche violente, sono

21 «Lo vedi che sei in ritardo» racconta Luisa, una delle donne più anziane della mensa, «te ne accorgi. Quando guardi l'orologio e sei in ritardo perché sei stata lenta all'inizio poi acceleri, con il fiatone. Se vuoi fare le cose per bene devi fare così, se poi vuoi tralasciare puoi anche far fiacca e fare tutto tralasciando... che non conviene perché non verrà pagato, non lo fa nessuno. Quasi tutte vogliamo andare via alle 15.00».

22 «Mi sono sempre impegnata a crescere» ricorda Fabiana, «ma più di lì non vai, diventa una cosa meccanica. Puoi fare dei piatti bellini e se ti dicono che fai una bella linea ti fa piacere ma se per fare il piatto bellino ci metti di più e poi ti tocca correre fai volentieri a meno anche dei complimenti».

all'ordine del giorno, più di quanto non avvenga, ad esempio, per le donne delle pulizie che non lavorano a diretto contatto con il pubblico.

Strette in un'organizzazione del lavoro che, nei loro racconti, evoca costantemente l'immagine della catena di montaggio<sup>23</sup>, le lavoratrici non percepiscono solo un senso di alienazione rispetto a una prestazione ripetitiva che i ritmi imposti privano di ogni possibilità di controllo e di personalizzazione, ma sono portate a vivere con maggiore sofferenza anche l'ingiunzione, ad essere "carine e gentili" con gli utenti che si accalcano alla mensa: «ci terresti anche ad avere una buona relazione con loro, a sorridere e a essere gentile, ma è veramente difficile sorridere se sei ossessionata dai tempi»; allora, «quando il sorriso proprio non vuole accendersi», ricorda Catia insistendo sempre sulla metafora teatrale, «io mi ritiro un attimo dietro le quinte; magari tiro una pedata a qualcosa prima di tornare in scena».

A fronte di uno stringente controllo del rispetto delle norme che ordinano l'organizzazione di fabbrica al cui interno operano<sup>24</sup>, le addette si trovano sostanzialmente abbandonate a loro stesse negli spazi delle cucine e dei refettori<sup>25</sup>. Qui si registra la sostanziale latitanza dell'impresa da cui dipendono, che si esplicita nella mancanza di figure deputate alla gestione delle risorse umane e all'organizzazione del lavoro. Questa è largamente demandata alle stesse lavoratrici, chiamate a risolvere in modo informale tanto deficienze del servizio che problemi di relazione<sup>26</sup>. Se, come abbiamo detto, non è frequente trovare fattori di gratificazione personale nella relazione che viene a crearsi con gli operai al di là della linea di servizio, è ugualmente raro che siano le relazioni gerarchiche a trasmettere apprezzamento per il lavoro svolto: «Se un lavoratore lavora bene, questo può essere una gratificazione tua personale, ma a loro non frega nulla» (Lia 46 anni, addetta alle pulizie). A questo proposito, molte ricerche hanno evidenziato come il rapporto al lavoro degli operai poco qualificati tenda ad essere strumentale e privo di ogni investimento identitario (Kergoat 1982). Nel caso delle intervistate tale aspetto non sembra molto presente; anzi, se il lavoro non può assolutamente essere

---

23 «Sei a una catena di montaggio, né più né meno. Non ci si mette mai a sedere e se bevi un bicchiere d'acqua lo fai passando da un posto a un altro. Certo, nessuno è lì con la frusta ma se vuoi lavorare è così» (intervista a Catia, 43 anni, addetta mensa) o ancora, «lì è tutto scarica i piatti, metti la lavastoviglie, cioè tutto una catena di montaggio che devi sempre correre, correre correre; lavori 3 ore, ma sono 3 ore intense, non c'hai nemmeno il tempo per andare al gabinetto» (intervista a Vanessa).

24 La testimonianza di Anna aiuta a mettere in evidenza la condizione di assoggettamento delle lavoratrici alle regole dettate da un'impresa che non è quella per cui lavorano, e da un contesto produttivo che non è quello dei servizi ma dell'industria fordista: «se mi beccano che sono in macchina e vado a 60 perché sono in ritardo perché il pasto è uscito più tardi e lo devo portare sul posto di lavoro e loro mi fermano mi sospendono tre giorni. Se va bene, come prima, dico, pace, mi faccio tre giorni di ferie me se ora perdo tre giorni di lavoro è un bel casino con quel poco che si lavora» (intervista ad Anna, 51 anni, addetta mensa).

25 «All'impresa che ci assume» afferma ancora Anna, «tutto ciò che è organizzazione dentro quell'appalto lì, non gli interessa. A loro interessa che il lavoro sia fatto bene e che la ditta appaltatrice non abbia da ridire sul lavoro e, che non ci siamo lamentate. Punto e basta».

26 «Se hai dei problemi personali o di attrito a livello di lavoro» sottolinea invece Maria Carla «non si fanno vedere, non li trovi. Non sono reperibili e non vogliono sentire queste cose. Loro hanno altri problemi. Tutto ciò che riguarda i lavoratori e il mondo dei lavoratori, a loro non interessa».

considerato interessante o appagante, emerge tra le più anziane la presenza di un'etica del "lavoro ben fatto" (Benquet 2011) che prescinde dalla mansione svolta. Il termine di paragone utilizzato per valutare il lavoro ben fatto è non tanto il giudizio delle colleghe o delle superiori, quanto l'essere svolto "come a casa": «io quando lavoro ci vado come se fosse casa mia; uso la roba come se fosse la mia ci faccio di conto» ricorda con orgoglio Luana, una lavoratrice delle pulizie di 59 anni.

*Lisistrata<sup>27</sup> in cucina: la sfida delle donne al mondo industriale.*

La rappresentanza all'interno del terziario di consumo costituisce una sfida che le associazioni sindacali hanno difficoltà ad affrontare ricorrendo agli strumenti tradizionali di mobilitazione<sup>28</sup>; il tipo di occupazione e le caratteristiche dei lavoratori; gli ambienti, i tempi e i rapporti di lavoro; la dispersione degli addetti e l'elevato turnover, sono tutti aspetti che contribuiscono a rendere problematico organizzare e tutelare i diritti di chi opera in questo settore che assorbe ormai una quota crescente di manodopera<sup>29</sup> (Fellini 2017).

Uno dei limiti che vengono rimproverati dell'azione sindacale oggi è quello di continuare ad operare con logiche e schemi forgiati all'interno di un mondo industriale e fordista e, dunque, poco adatti per rappresentare un universo così diverso e variegato come quello dei servizi<sup>30</sup>. Se questo aspetto caratterizza il settore in generale, il problema si presenta in modo peculiare laddove, come nel nostro caso di studio, le attività del terziario poco qualificato si annidano nelle pieghe della produzione industriale e si declinano al femminile<sup>31</sup>.

27 Si gioca qui con il titolo della commedia di Aristofane che narra dello sciopero del sesso promosso dalle donne ateniesi, guidate da Lisistrata (colei che scioglie gli eserciti), con l'obiettivo di portare gli uomini ad accettare l'accordo di pace con Sparta mettendo fine alla guerra. La satira di Aristofane contribuisce a mettere in discussione i rapporti sociali di genere nella *polis* del suo tempo, evidenziando al contempo il potere che possono avere le donne se si mobilitano e se trasformano quelle che vengono socialmente considerate delle loro prerogative - la cucina e il sesso - in strumenti di ricatto e di lotta.

28 Su questo tema si rimanda, tra gli altri, a *Quaderni di rassegna Sindacale*, 4, 2015 interamente dedicato al tema della contrattazione nel terziario.

29 «Quello della rappresentanza è un problema», ha sottolineato la Segretaria Regionale della Filcams CGIL nel corso di un'intervista «Se penso al mercato dei multiservizi, solo una piccola quota è costituita da cantieri con 30/40 addetti - oltre il 60% del mercato è di piccoli o piccolissimi 1, 2 addetti che magari turnano e stanno poche ore. Qui non ci si aggrega ed è difficile per qualcuno rappresentarli». Dello stesso avviso è anche il responsabile del personale della Cooperativa che gestisce l'appalto per le pulizie: «Nelle ditte di servizi i lavoratori sono disaggregati e dispersi in tantissime ditte che fanno riferimento a diverse realtà produttive - dodici contratti diversi solo nella acciaierie - ma spesso operano anche su cantieri diversi con orari molto articolati e interscambiabili. È difficile non solo incontrarli e aggregarli ma anche che si incontrino e si aggregino tra di loro» (Intervista responsabile Coop.C.).

30 A questo proposito, non può essere sottaciuto come i redditi estremamente bassi percepiti in questo settore rendano estremamente costoso il ricorso allo sciopero: «Alla fine è una giornata di lavoro persa e basta. E peraltro molte questo non se lo possono proprio permettere» (Intervista segretario FILCAMS-CGIL di Piombino).

31 Quello della rappresentanza dello specifico femminile all'interno del mondo e del lavoro, è un altro tema ampiamente negletto tanto dal mondo della ricerca che da quello sindacale.

Dentro i recinti della fabbrica, lavoratori e lavoratrici dei servizi (oltre alla mensa e alle pulizie vanno ricordati gli addetti ai trasporti, alla vigilanza, la manutenzione, etc.) sperimentano una condizione di subalternità che li rende, prima ancora che difficili da rappresentare, sostanzialmente invisibili. Per quasi un secolo le relazioni industriali si sono strutturate, qui più che altrove, nell'interlocuzione con la grande impresa (prima pubblica e poi privata) e con un riferimento pressoché esclusivo alla figura dell'operaio industriale, uomo. Il coinvolgimento delle istituzioni e il forte legame con la politica hanno favorito l'affermarsi di un modello concertativo che, negli anni dello sviluppo ha garantito volumi occupazionali e redditi elevati, e in quelli della crisi ha assicurato il ricorso massiccio agli ammortizzatori sociali. E' proprio a partire dal 2008, quando la crisi si fa più acuta e le risorse per gestirla diventano scarse, che emerge in modo evidente l'egemonia giocata dal mondo metalmeccanico (e maschile) nella gestione delle relazioni industriali all'interno di quest'area: «La fabbrica è metalmeccanica; è padrona di tutto e si sono sempre sentiti padroni di tutto...anche delle donne che lavorano alle mense per altre ditte, anche dei lavoratori delle ditte degli appalti che hanno scelto di lasciare a sé stessi». A queste parole del responsabile della cooperativa che gestisce l'appalto delle pulizie civili interne agli stabilimenti, fanno eco quelle dello stesso Segretario della Filcams CGIL di Piombino: «Non solo, si fa fatica a far inserire nella contrattazione dei metalmeccanici le donne delle pulizie e delle mense, ma quando si va a fare i protocolli per gli ammortizzatori sociali, se non c'è qualcuno che gli ricorda che c'è l'indotto e che ci sono i servizi, questi rimarrebbero fuori». E ancora: «Il metalmeccanico ha ingoiato più che inglobato tutto l'universo dei lavoratori delle acciaierie che in maniera illegittima ha pensato di rappresentare».

In realtà, finché pur tra alti e bassi la produzione a ciclo integrale ha garantito lavoro e occupazione a 1.200 operai diretti e ad altrettanti indiretti, il rapporto di subalternità non è stato percepito come un problema dai lavoratori degli altri settori impiegati dentro il polo siderurgico: anzi.

E' stato con la chiusura dell'altoforno, avvenuta nell'aprile 2014, e con la conseguente riduzione del lavoro (per gli operai in forza alle acciaierie che hanno beneficiato della Cassa Integrazione o dei Contratti di Solidarietà) e dell'occupazione (per quelli delle ditte del settore metalmeccanico, elettrico, dei trasporti, etc. che assicuravano le funzioni accessorie alla produzione a ciclo continuo) che è emerso quanto le sorti dei lavoratori e delle lavoratrici dell'indotto fossero condizionate e determinate da quanto deciso nell'ambito del settore industriale e dai suoi rappresentanti.

Come ricorda Selvaggia, delegata sindacale delle lavoratrici della mensa - come vedremo, protagonista di questa nuova stagione: «La crisi ha avuto paradossalmente il merito di mettere in evidenza che ci siamo anche noi...ma non è stato né banale, né indolore».

Nel luglio 2012 le addette della mensa entrano in sciopero. Per tre giorni l'80% delle lavoratrici incrocia le braccia lasciando gli operai senza mangiare. Non fosse stato per l'intervento di un paio di dirigenti dell'impresa che, accorsi da Firenze per tamponare la

---

Quando il tema è stato affrontato lo si è fatto prevalentemente in riferimento al lavoro delle donne straniere o considerando la femminilizzazione delle organizzazioni sindacali (Beccalli, Bacio 2017).

situazione, si sono messi a preparare e distribuire panini, il digiuno degli operai sarebbe stato totale. Eppure, almeno in apparenza, non era contro di loro che si mobilitavano le donne riunite a volantinare davanti all'ingresso della fabbrica. Al contrario<sup>32</sup>. L'auspicio della vigilia era quello di vedere gli operai disertare la mensa in segno di appoggio al loro sciopero, rafforzandone così l'impatto. Le intervistate pensavano che quella solidarietà da loro dimostrata ogniqualevolta il comparto siderurgico si era fermato sarebbe stata ricambiata<sup>33</sup>. Se questo non avviene le ragioni vanno ricercate, prima ancora che in un rapporto di potere tra settori e categorie, o nel venir meno di una solidarietà di classe, nel fatto che le donne, scioperando trasgrediscono a una norma di genere che le vuole, al più, mobilitarsi a fianco degli operai: "Loro ti dicono, dovete stare tranquille, voi dovete sempre stare tranquille, ci pensiamo noi" racconta Cristina parlando degli uomini e dei delegati che serve in mensa. Lasciare gli operai senza cibo significa, più in generale trasgredire a una prescrizione di genere che le vuole, a casa come in fabbrica, deputate alla riproduzione della forza lavoro. Come ricorda Xavier Vigna gli scioperi femminili costituiscono una doppia effrazione poiché mettono in discussione tanto l'ordine di fabbrica che la divisione sessuale del lavoro (Vigna 2016). Nel caso qui riportato la trasgressione acquista anche una connotazione di classe nel momento in cui, incrociando le braccia, le addette costringono i dirigenti "in giacca e cravatta" a subire l'umiliazione di servire gli operai e a sperimentare sulla propria pelle il rapporto di subalternità che e lega al cliente sia inteso come singolo operaio di là dal bancone che come impresa committente.

Eppure, non era nemmeno contro il loro datore di lavoro che le donne si mobilitano. Sapevano benissimo che i tagli d'organico nelle mense (10 addette su 34) rappresentavano l'effetto a cascata dalla riduzione del numero di lavoratori che ogni giorno entravano in fabbrica<sup>34</sup>; così come sapevano che, soprattutto nell'ambito di una crisi complessa come quella piombinese, il margine di manovra per una ditta in appalto sarebbero stati minimi. Nel 2012 la situazione delle acciaierie piombinesi si presentava, infatti, già critica sia per quanto riguarda le vicende proprietarie che i volumi di produzione: la fabbrica si trovava in una condizione di sostanzialmente agonia che di lì a poco avrebbe portato alla chiusura dell'intera area a caldo<sup>35</sup>. Ciò cui le donne si opponevano

32 Come ricordava a metà degli anni '80 Adele Pesce, studiando le dinamiche di mobilitazione all'interno di un mondo operaio misto: «fai fatica a riconoscere nel compagno di lavoro un nemico che usa la tua «differenza svantaggiosa» in fabbrica così come a casa» (Pesce, Capecchi 2015)

33 «Si è fatto anche notare, ai nostri amici mangiatori che quando loro facevano sciopero noi ci siamo sempre andate, cavalcavia, pioggia, sole, sempre. Ci interessava che loro lavorassero, anche perché voleva dire che lavoravamo anche noi; loro invece ci guardavano un po' così. Quando ci siamo mobilitate ci hanno lasciate sole. Non abbiamo avuto nessuna manifestazione di solidarietà, anzi erano anche parecchio arrabbiati perché non potevano mangiare» (Intervista a Catia, 43 anni, addetta mensa).

34 «Da 1200/1300 pasti il giorno che si faceva siamo passati a 500/600. Perché ovviamente chiudendo le aree a caldo, gli operai che erano lì sono stati mandati a casa e quindi a noi c'ha dimezzato il lavoro. Ora che ci sono molti più operai in cassa integrazione siamo arrivati a fare 350/400 pasti e quindi la situazione è bruttissima qui» (Intervista a Catia, 43 anni, addetta mensa).

35 Per un'ampia analisi della situazione di crisi dell'economia piombinese si rimanda al saggio: Tonarelli A. (2016), *Piombino: il lento declino di una città industriale*, in Corona G., Sciarrone R.,

non era, dunque, la riduzione dell'organico, ma la scelta, concordata tra il loro datore di lavoro (la società di ristorazione collettiva), l'impresa committente (le acciaierie) e le rappresentanze sindacali dei settori turistico (il loro) e di quello metalmeccanico, di gestire i dieci esuberanti previsti ricorrendo alla Cassa integrazione a zero ore piuttosto che attraverso l'estensione anche alle lavoratrici della mensa dei Contratti di Solidarietà attivati per i lavoratori siderurgici. Le dirette interessate ne erano state informate a cose fatte, senza che nessun chiarimento fosse stato dato loro né sui tempi, né sui criteri adottati per individuare gli esuberanti: «Ci era arrivata questa lettera dove si dava già tutto per scontato. Non c'è stata una riunione dove comunicavano che avrebbero licenziato, chi, come e perché».

Non era la prima volta che le addette alla mensa si mobilitavano. Nel corso degli anni '90 lo avevano fatto per ottenere una gestione più razionale e meno "informale" dei turni di lavoro evitando la parcellizzazione estrema delle ore; per rivendicare una più chiara definizione delle mansioni; per ottenere una maggiore disponibilità di auto per consegnare i pasti ai reparti evitando così di avventurarsi a piedi nello stabilimento e perdere il tempo (non retribuito) nel trasporto<sup>36</sup>. Queste conquiste erano state ottenute senza passare per il conflitto aperto ma attraverso il ricorso alla concertazione tra i vertici dell'impresa appaltante e le sigle sindacali del comparto turismo, con la mediazione del sindacato dei metalmeccanici «che» come ricorda ancora Selvaggia, «in qualche modo garantivano per noi». In quanto donne, e in quanto deputate a lavorazioni poco valorizzate ed accessorie rispetto al mondo industriale, le addette alla mensa, nella rivendicazione dei propri diritti, vengono, in questo caso, messe sotto tutela da parte degli operai metalmeccanici che parlano per loro e in difesa dei loro interessi. E' questo lo schema concertativo che si ripete ogni volta che, con il cambio di appalto, si tratta di rinegoziare le condizioni di lavoro delle addette alla mensa, così come alle pulizie.

Ciò è reso possibile dal fatto che questi interessi sono riconosciuti legittimi dagli uomini in quanto fanno riferimento ad un universo rivendicativo che è loro noto e che, soprattutto, non confligge con i loro interessi diretti. Non erano i diritti delle donne in quanto tali ad essere messi in causa ma quelli delle lavoratrici. Non passava attraverso il riconoscimento della specificità della condizione femminile rispetto ai rapporti di sesso e di status all'interno della gerarchia occupazionale, ma contribuiva, al contrario a rafforzare il ruolo degli uomini e il rapporto sociale esistente tra le due componenti di lavoro all'interno della fabbrica: gli uomini negoziano per le donne; gli operai siderurgici per le impiegate delle ditte di servizio.

Da questo punto di vista la mobilitazione del 2012 segna un punto di rottura caratterizzato dal passaggio da una prima reazione adattiva - sottomettersi all'inevitabilità di una decisione presa dai funzionari sindacati di settore, dai metalmeccanici, dal management dell'impresa - all'acquisizione della consapevolezza che è possibile e legittimo opporsi e rivendicare un diritto di parola. Questo passaggio

---

*Deindustrializzazione*, fascicolo monografico della rivista «Meridiana», 85.

<sup>36</sup> Negli anni successivi, gli effetti congiunti della crisi e dei frequenti cambi d'appalto, hanno portato non solo ad una perdita dei benefici acquisiti ma ad un sostanziale arretramento sul piano delle condizioni di lavoro: «via via qualcuna ha cominciato a cedere alle pressioni e ora pur di lavorare c'è chi è disposta a fare di tutto» (Intervista a Selvaggia, sindacalista UGL).

è reso possibile grazie all'intervento di una figura che si pone in aperto antagonismo rispetto alla configurazione tradizionale delle relazioni all'interno dell'impresa. Si tratta di una delegata appartenente al sindacato UGL che, benché non partecipi al tavolo di contrattazione perché non firmatario del contratto collettivo, raccoglie l'iscrizione di oltre la metà delle lavoratrici della mensa. Selvaggia assume su di sé alcune importanti caratteristiche che ne legittimano il ruolo di rappresentanza anche agli occhi delle lavoratrici che non sono iscritte alla sua sigla: è una donna, anzi, è l'unica donna sindacalista a Piombino; contrariamente agli altri sindacalisti del settore che provengono dalla grande distribuzione, ha lavorato come addetta mensa e conosce bene le condizioni di lavoro nei servizi in appalto<sup>37</sup>; come dipendente può liberamente entrare in fabbrica per incontrare le lavoratrici sul posto di lavoro e sfrutta ampiamente questa possibilità<sup>38</sup>. A seguito della firma dell'accordo che avrebbe previsto la Cassa integrazione per dieci addette, le lavoratrici UGL si riuniscono in un'assemblea molto tesa alla fine della quale viene votato all'unanimità di "rimanere unite", lottando per restare tutte dentro. Viene così proclamato uno sciopero con l'interruzione del servizio mensa che si accompagna a una vivace mobilitazione fuori dai cancelli<sup>39</sup>. La loro piattaforma rivendicativa era estendere anche alla mensa gli stessi ammortizzatori sociali previsti per i lavoratori siderurgici ricavandone, più che vantaggi in termini di reddito (la differenza in busta paga sarebbe stata minima), un miglioramento dell'organizzazione e delle relazioni sul lavoro<sup>40</sup>. Con questa richiesta le donne rivendicano il loro diritto a venir considerate al pari degli operai siderurgici, ma affermano anche la loro capacità di tutelarsi autonomamente acquisendo un nuovo protagonismo nella gestione delle relazioni industriali sul territorio<sup>41</sup>.

La mobilitazione, che ha il significato simbolico di uno sciopero delle donne/mogli nei confronti degli uomini/mariti lasciati senza cibo, assume un valore paradigmatico di fronte alla difficoltà di organizzazione che tipicamente caratterizza questo settore. In

---

37 «Io sono passata dalla CISL a UGL» ricorda Loredana lavoratrice delle pulizie «perché c'era Selvaggia l'unica che si è sempre interessata alla nostra realtà, io degli altri non ho mai visto nessuno. Nessuno si è mai presentato dicendo sono della X, come ti trovi a lavorare qui? che problemi hai? L'adesione all'UGL è stata di massa perché Selvaggia che prima era della CISL è diventata UGL. C'erano anche altre sigle ma lei dà fiducia, lei c'è e le dai fiducia»

38 Questo il ritratto che ne propone il responsabile delle risorse umane della Ditta S.: «Quando c'è un sindacalista che presidia che sta lì nonostante le trasformazioni negli appalti, organizza, allora non si guarda alla sigla si guarda alla persona. Selvaggia, quando ti parla di un problema, o glie ne parli tu, lo conosce. Legalmente non potrebbe essere un interlocutore, ma se loro hanno la rappresentanza di 25 donne su 40 allora deve diventare un interlocutore. Io parlo anche con Filcams perché so che c'è un rapporto con FIOM dove è chiaro che le tessere contano ma Selvaggia è l'unica che conosce la situazione come la conosco io, anzi, meglio di me».

39 «Per far capire che il lavoro serviva anche a noi e non solo agli uomini» ricorda Vanessa, «ci siamo portate dietro anche i figli perché molte sono donne sole con figli a carico e su quel reddito ci contano, non è un di più».

40 Come è stato raccontato da Carla «era diventato proprio un disagio fra noi e le nostre responsabili, perché se calava un pasto, s'aveva paura che poi il giorno dopo avrebbero messo una persona in meno. Era diventato proprio una guerra tra noi per chi riusciva a lavorare un giorno in più delle altre».

41 Ancora oggi che, a diversi anni di distanza, la situazione piombinese resta quanto mai critica, Selvaggia e le donne della mensa si rendono protagoniste di un'intensa mobilitazione.

primo luogo viene guidata da donne secondo modalità di lotta “femminili”; ciò consente una presa di distanza rispetto al mondo operaio e maschile e favorisce un’identificazione positiva del soggetto al gruppo delle donne (Kergoat 2001) con riscontri positivi sia nei rapporti tra colleghe che nell’organizzazione del lavoro. In secondo luogo, grazie alla lotta, le addette alla mensa non ottengono solo l’estensione anche al loro comparto dei Contratti di Solidarietà, ma sperimentano la possibilità di trasformarsi, da gruppo atomizzato di singolarità dominate dall’incertezza e dalla competizione reciproca, in un vero e proprio soggetto collettivo capace di contrapporsi agli operai uomini sia ai tavoli della contrattazione che a quelli della mensa.

### *Conclusioni: dai margini al centro*

Il valore assunto dalla mobilitazione delle operaie può essere pienamente apprezzato soltanto ricollocandola, come si è cercato di fare in questo contributo, all’interno della tipicità della relazione di servizio. Nello specifico contesto della nostra ricerca, questa è una relazione che vede quotidianamente gli uni di fronte agli altri uomini che “lavorano il ferro” e donne “che fanno da mangiare o puliscono i cessi”. Una condizione di subalternità, dunque, che si definisce in virtù di un rapporto sociale fondato sull’intersecarsi di differenze di status e di genere all’interno del perimetro della fabbrica. È proprio perché rivolta ad altri lavoratori all’interno di una fabbrica, che «è la loro ma è anche la nostra», che questa prestazione appare interessante. Assieme ad una maggiore familiarità data dalla comune provenienza e dalla stessa appartenere sociale, c’è da parte delle lavoratrici l’attesa di una maggiore solidarietà, di un’attenuazione dell’asimmetria che caratterizza la relazione con il cliente/utente. Quello che emerge dalla ricerca è, al contrario, come questa maggiore familiarità porti verso una visione “privatizzata” del rapporto: le donne che servono alla mensa, così come quelle che puliscono uffici e reparti, sono viste come prolungamento della dimensione familiare; mamme o mogli<sup>42</sup> piuttosto che lavoratrici e operaie. La dimensione relazionale implicata nel lavoro di servizio è soggetta qui a una torsione che ha come effetto quello di mascherare il lavoro sporco e duro che le donne svolgono nelle cucine.

Questo peculiare caso di studio ha contribuito a rendere evidente come, più in generale, per gli operai che fanno del lavoro un’esperienza che si struttura sulla base della sola relazione al capitale, sia impossibile riuscire a comprendere le ragioni delle operaie. Queste sperimentano al contempo la dominazione esercitata dal cliente (operaio) dall’impresa di servizi (attraverso la responsabile) dalla stessa azienda appaltante attraverso dirigenti e responsabili cui rivolgono il proprio servizio.

Se è vero che esiste un rapporto di dipendenza strutturale tra il segmento dei servizi e il lavoro industriale (in assenza del secondo viene meno la necessità del primo), sembra mancare, sia tra i lavoratori che nelle associazioni di rappresentanza, la capacità di riconoscerne e distinguerne le peculiarità. In questa area di monocultura

42 Le parole di Adria, una lavoratrice delle pulizie, rendono a tal proposito bene l’idea. «Qualcuno dei lavoratori che sono lì è gentile si sposta e se ne va altri rimangono attaccati lì e non li smuovi... sembrano quasi che non ti vedono: forse sono tanto abituati anche a casa che ci sia una donna che pulisce che nemmeno ci fanno più caso».

siderurgica, il ruolo egemonico svolto del modello di regolazione tipico del settore industriale, emerge in modo paradigmatico e risulta esacerbato dalla situazione di crisi. La classe operaia industriale, intesa sia come singoli che come rappresentanze sindacali, tende, almeno questo è ciò che sembra essere accaduto a Piombino, a evacuare la dimensione di sfruttamento e dominazione vissuta dalle altre componenti del lavoro, soprattutto se queste sono costituite da donne che svolgono un'attività considerata come il prolungamento dell'attività domestica. L'unico modo in cui gli operai industriali, e i sindacati che li rappresentano, sembrano capaci di porre la questione del lavoro femminile all'interno di questo contesto, è quella di infantilizzare le «bimbe», parlando e contrattando per loro, senza alcuna capacità (o interesse) a comprendere e interpretare la specificità delle loro condizioni di lavoro. Contribuisce a rafforzare questa propensione a mettere le donne “sotto tutela”, la vulgata - di cui le donne stesse si rendono per certi aspetti complici<sup>43</sup> - che vuole i contesti di lavoro femminili come luoghi dominati dalle passioni e dalla pura istintualità. A questo proposito va evidenziato come la divisione sessuale del lavoro si trasponga anche nell'arena sindacale; ciò appare ancora più evidente laddove, come a Piombino, le donne sono poche e si trovano all'interno di un mercato del lavoro così fortemente caratterizzato dal lavoro maschile e industriale. Dal caso di studio è emerso come alle addette della mensa venga misconosciuta la capacità stessa di autorappresentarsi: le lavoratrici sarebbero, al più, capaci di inconcludenti scoppi d'ira, ma non certo di dirigere e guidare il gruppo fuori da una condizione di subalternità.<sup>44</sup> Allo stesso tempo, per coloro che svolgono un ruolo militante è la stessa identità di sindacaliste a venir messa in discussione attraverso l'uso svalorizzante e totalizzante che viene fatto della loro identità di donne; Selvaggia denuncia, ad esempio, di venir liquidata dal mondo sindacale, maschile e industriale come una «isterica....frustrata e insoddisfatta».

Per quanto in questo saggio appena abbozzata, la riflessione attorno alla mobilitazione promossa dalle donne ha consentito di mettere in evidenza come, al di là della contrapposizione di genere, esista una frattura riguardo al modo di intendere la rappresentanza sindacale. In primo luogo per quanto riguarda il rapporto tra funzionari e iscritti. Selvaggia sa incarnare un modello di militantismo sindacale, di cui restano ormai poche tracce dentro il perimetro delle acciaierie, che sconfina spesso nel lavoro

43 Le donne stentano a distaccarsi da quella rappresentazione stereotipica, espressione di una società patriarcale e maschilista (Kergoart 2012), che le vuole tra loro nemiche e incapaci di unione (Hooks 1984). Praticamente tutte le intervistate hanno esordito nell'intervista sottolineando questo aspetto: «delle vipere» «dove ci sono le donne è tremendo» «le donne sono tremende al lavoro», «invidie» «dispetti» «clima irrespirabile» «un posto di tutte donne è un inferno». L'enfasi sul litigio, lo scontro verbale, lo scherno e il dispetto che accompagnano la retorica dell'essere “nemiche le une alle altre”, oltre ad indicare la difficoltà di percepirsi come soggetto collettivo, rischia di fare velo di far velo alla spirale tossica di rapporti disumanizzati che può venire a crearsi nell'ambito della relazione di servizio (Mc-Coll-Kennedy *et alii*, 2009).

44 Riguardo a questa accezione con cui Gramsci introduce il termine “subalterno” in riferimento alla personalità femminile si rimanda alle lettere a Giulia del Schucht, del 31 agosto 1931 e dell'8 agosto 1933, nonché in un saggio di Guido Liguori in cui l'Autore afferma come, nelle lettere “subalterno” e sia opposto a “dirigente”, non a dominante, o a classe dominante, ma soprattutto come “subalterno” sia una persona, che non sperimenta tanto una condizione di oppressione sociale, quanto sembra non possedere i requisiti soggettivi per affrontare le ideologie, i sentimenti, le concezioni del mondo, le culture, con consapevolezza, con capacità di storicizzazione, contestualizzazione, comprensione e dunque con capacità “egemonica”. Qui

sociale: accetta di farsi coinvolgere in quanto soggetto e cura il rapporto personale con le donne che rappresenta. L'idea che «lei c'è» e che «le puoi parlare di tutto perché ti capisce» ricorre come un *leit motiv* nelle interviste, anche di quelle realizzate con donne iscritte ad altre sigle sindacali. È questo un tratto che contraddistingue Selvaggia rispetto ad altri dirigenti percepiti come “distanti”. Ma è anche rispetto alle strategie di resistenza e risposta alla crisi industriale che viene marcata una differenza: all'affermazione del segretario della Fiom di Piombino che nella gestione della difficile vertenza fosse necessario “stare buoni” per provare ad avere i maggiori benefici possibili al tavolo delle trattative con il nuovo acquirente, fa eco quella di Selvaggia che sostiene come per le donne sia necessario “fare le pazze” trovando forme di lotta originali e capaci di risvegliare l'attenzione della società civile e delle istituzioni.

“Dobbiamo organizzarci altrimenti gli uomini continueranno a fregarci»; con questo grido di battaglia Selvaggia e le sue compagne sono scese in piazza nel 2012 e continuano a farlo a distanza di oltre cinque anni, in una situazione in cui le sorti dell'industria piombinese sono sempre più incerte e quelle dell'indotto stenterebbero a venir ricordate.

La mobilitazione offre per la prima volta alle addette alla mensa la possibilità di parlare, di farlo da sole, e di farlo per sé stesse: svolgono un percorso di individuazione rispetto al mondo maschile e industriale; acquisiscono autoconsapevolezza e una capacità, mai sperimentata collettivamente, di auto organizzarsi. La lotta salda le operaie attorno a un'azione poco abituale che nello sciopero del 2012 si caratterizzava per la riappropriazione dello spazio di lavoro e, negli anni successivi per l'occupazione di quello pubblico e di quello mediatico<sup>45</sup>.

Nelle foto notizie che le ritraggono in lotta, le lavoratrici dell'indotto mettono in mostra i loro corpi di donne della classe operaie, sfiancati da un lavoro usurante e trascurati dalla mancanza di tempo e denaro. Contribuiscono, anche in questo modo, a definire una nuova narrazione della crisi, dove non sono più testimoni mute, ma protagoniste di una fase di ridefinizione dei rapporti sociali all'interno del mondo del lavoro operaio.

---

il termine “subalterno” ha una intonazione prettamente culturale, e anche psicologica (Liguori 2016: 110)

45 In una parte dell'analisi ancora in corso, sono state prese in rassegna le testate della stampa locale degli ultimi cinque anni per cerca di fare emergere in che modo le diverse componenti del lavoro operaio piombinese al centro della nostra ricerca siano state rappresentate soprattutto in occasione delle manifestazioni e presidi realizzati sul territorio.

*Riferimenti bibliografici*

Aguiar L., Herod A., (2006) *The Dirty Work of Neoliberalism: Cleaners in the global economy*, Malden: Blakwell.

Aristofane, *Lisistrata*, ed critica a cura di G.Paduanò (1981), Milano: BUR.

Azemar, G.P. (a cura di) (1992), *Ouvriers, ouvrières. Un continent morcelé et silencieux*, Paris: Autrement.

Beccalli B., Bacio M., (2017), *Donne e sindacati una relazione in crisi? Storia e sviluppi in Italia*, in «Quaderni di Rassegna Sindacale», 2:183-201.

Bolton S.C., Houlihan M., (2005), *The (Mis)representation of Customer Service*, in «Work Employment and Society», 19, 4: 685-703.

Buttigieg, J. A. (1999), *Sulla categoria gramsciana di «subalterno»*, in Baratta G., Liguori G., (a cura di), *Gramsci da un secolo all'altro*, Roma: Editori Riuniti

Caruso F., (2015), *La politica dei subalterni. Organizzazione e lotte del bracciantato migrante nel Sud Europa*, Roma: Derive e approdi.

Castel R., (1999), *La Métamorphose de la question sociale: une chronique du salariat*, Paris: Gallimard.

Chiesi A., (1988), *Lo sviluppo delle occupazioni dequalificate nel settore dei servizi*, in «Politiche del lavoro», n.8.

Como E., (2008), *La voce di 100.000 lavoratrici e lavoratori*, Roma: Meta.

Cours-Salies P, Le LAy S., (a cura di) (2006), *Le bas de l'échelle. La construction sociale des situations subalternes*, Paris: Erès.

Crenshaw K. W., 1991. *Mapping the Margins: Intersectionality, Identity Politics, and Violence against Women of Color*, in «Stanford Law Review», 43, 6: 1241-1299.

Fassini G., Porporato D., (2016), *Fame di lavoro. Storie di gastronomie operaie*, Torino: Consiglio Regionale del Piemonte.

Fellini I., (2017), *Il terziario di consumo. Occupazione e professioni*, Roma: Carocci.

Fraser, Nancy (2011), *Marketization, Social Protection, Emancipation: Toward a Neo-Polanyian Conception of Capitalist Crisis*, in: Calhoun, Craig/Derluguian, Georgi (eds.), *Business as Usual. The Roots of the Global Financial Meltdown*, New York/London: Social Science Research Council and New York University Press, pp. 137–283.

Gacon S., (2014), *Cantines et alimentation au travail: une approche comparée, du milieu du XIX siècle à nos jours*, «Le Mouvement Social», 2, 247: 3-25.

Gadrey J. 1994, *Les relations de service et l'analyse du travail des agents*, in «Sociologie du travail», n°3/94: 381-389.

Gadrey, (1994) , *Les relations de services dans le secteur marchand*, in J. Brandt, J. Gadrey (dir.), *Relations de services, marchés de services*, Paris: Presses du CRNS, 1994.

Gallot F., (2015), *En découdre. Comment les ouvrières ont révolutionné le travail et la société*, Paris: La Découverte.

Goffman, Erving, (1959), *The Presentation of Self in Everyday Life*, Garden City, New York: Doubleday.

Gramsci A. (1966), *Lettere dal carcere*, a cura di A. A. Santucci, Palermo: Sellerio.

Gramsci A., (2009), *Quaderno 25 (1934-1935)*, in Id., *Quaderni del carcere. Edizione anastatica dei manoscritti*, a cura di G. Francioni, Roma-Cagliari: Biblioteca Treccani - L'Unione sarda, vol. 18.

Green M. E. (2007), *Sul concetto gramsciano di «subalterno»*, in G. Vacca, G. Schirru (a cura di), *Studi gramsciani nel mondo 2000-2005*, Bologna: il Mulino.

Liguori G., (2011), *Tre accezioni di subalterno in Gramsci*, in «Critica marxista», 6: 33-41

Hochschild A. (1983), *The Managed Heart. Commercialisation of Human Feelings*, Berkeley: University of California Press.

Hooks, B. (1984), *Feminist theory from margin to center*, Boston: South End Press

Hughes E., (1962), *Good People and Dirty Work*, in «Social Problems», 10(1): 3-11.

Jamar M-L. (2014), *La cantine à l'ère des "réformes". Le repas du midi dans une grande entreprise publique en France dans les années 1990*, in «Le Mouvement Social», 2, 247: 141-153

Jeantet A. (2003), *À votre service !*, *La relation de service comme rapport social*, in «Sociologie du travail», 45: 191-209

Kergoat D. (2001) *Le syllogisme de la constitution du sujet sexué féminin. Le cas des ouvrières spécialisées*, in «Travailler», 6: 105-114

Kergoat D. (2009), *Dynamique et consubstantialité des rapports sociaux*, in Dorlin E. (dir.), *Sexe, race, classe. Pour une épistémologie de la domination*. Paris: PUF: 125-140

Kergoat, D. (1978), *Ouvriers = ouvrières ? Propositions pour une articulation théorique de deux variables : sexe et classe sociale*, in «Critique del l'economie politique», 5: 65-97.

Kergoat, D. (1982), *Ouvrières*, Paris, le Sycomore.

Kergoat, D. (2012) *Se battre disent-elles...*, Paris: La Dispute.

Korczynski M, Macdonald C. (2009), *Service Work: Critical Perspectives*, New York-London: Routledge

Korczynski M., Evans C. (2013), *Customer abuse to service workers: an analysis of its social creation within the service economy*, in «Work Employment and society», 27, 5: 768–784.

Leidner (1993), *Fast Food, Fast Talk Service Work and the Routinization of Everyday Life*, Berkley: California University Press.

Martin H., Perrin C. (2012), *L'agencement hiérarchique de l'égalité: Discours de physiothérapeutes face à des situations thérapeutiques potentiellement sexualisées*, «Nouvelles Questions Féministes», vol. 31, 2: 14-31.

McCull-Kennedy, J.R., Vargo, S.L., Dagger, T.S., Sweeney, J.C., van Kasteren, Y. (2012), *Health care customer value cocreation practice styles*, in «Journal of Service Research», 15, 4: 370-389.

Mirabelli T. (2004), *Learning to Serve: Language and Literacy of Food Service Workers*, in Jabari Mahiri.(Ed.) *What They Don't Learn In School: Literacy in the Lives of Urban Youth*, New York: Peter Lang.

Nizzoli C. (2015), *C'est du propel*, Paris: PUF

Paugam S. (2000), *Le salarié de la précarité. Les nouvelles formes de l'intégration*, Paris: PUF.

Paules G. (1991), *Dishing It Out: Power and Resistance Among Waitresses in a New Jersey Restaurant*, Temple: Temple University Press.

Pedaci M, Di Federico R. (2016), *Outsourcing» e precarietà del lavoro. Uno studio sul settore dei servizi di pulizia*, in «Quaderni di Rassegna Sindacale», 4.

Pesce A., Capecchi V. (2012), *Fare cose con le parole: lavoro, sindacato, politica, femminismo*, Bari: Dedalo.

Reskin B. (1984), *Sex Segregation in Workplace: Trends, Explanations, Remedies*, Washington DC: National Academy Press,.

Reyneri E., (2011), *Sociologia del mercato del lavoro vol.II*, Bologna: Il Mulino

Sangiovanni A., *Masculinités ouvrières dans l'Italie du second xx<sup>e</sup> siècle* », in «Clio. Femmes, Genre, Histoire», numero monografico *Ouvrières, ouvriers*, 38: 97-121.

Signoretti A. (2015), *Contrattazione aziendale nel commercio e nei servizi di pulizia. Alcune esperienze in Veneto*, in «Quaderni di Rassegna Sindacale», 4.

Spivak G.C. (1988), *Can the Subaltern Speak?*, in C. Nelson e L. Grossberg (a cura di), *Marxism and Interpretation of Culture*, Urbana: University of Illinois Press.

Tonarelli A. (2015), *Trasformazione dell'esperienza operaia, tra regolazione formale e informale. Il caso della siderurgia a Piombino*, in «Sociologia del Lavoro», III, settembre 2015.

Tonarelli A. (2016), *Piombino: il lento declino di una città industriale?*, in Corona G., Sciarrone R., *Deindustrializzazione*, «Meridiana», 85.

Vicarelli G. (2007, a cura di), *Donne e professioni nell'Italia del Novecento*, Bologna: Il Mulino.

Vigna X. (2016), *L'espoir et l'effroi. Lutttes d'écritures et lutttes de classes en France au XX siècle*, Paris: La Decouverte.

Warhurst et al (2000), *Aesthetic Labour in Interactive Service Work: Some Case Study Evidence from the "New" Glasgow*, in «The Service Industries Journal», 20, 3, 11.1-18.

Whyte W.F. (1948), *Human Relations in the Restaurants Industry*, New York: McGraw Hill, 19-20.

Whyte W.F. (1964), *When Workers and Costumers Meet*, in W.Whhyte (ed.) *Industry and Society*, New York: McGraw Hill, 123-47.

