



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA

Dipartimento di Filosofia, Sociologia, Pedagogia e Psicologia applicata

Corso di laurea in
SCIENZE SOCIOLOGICHE

Il settore dei servizi e la conciliazione vita-lavoro: le sfide delle madri nel
settore della ristorazione

Relatore:

Mattia Rana

Prof.ssa Valeria Piro

2051531

A.A 2023/2024

INDICE

INTRODUZIONE	2
ABSTRACT	4
CAPITOLO 1 Il settore dei servizi.....	5
1.1 Il terziario dei servizi in Italia	5
1.2 Il settore dei servizi e le sue caratteristiche	6
1.2.1 Che cosa sono i servizi?.....	6
1.2.2 I servizi alla persona	7
1.2.3 I bad jobs	9
1.3 Il lavoro emozionale e il lavoro estetico	10
1.3.1 Le emozioni a lavoro	11
1.3.2 L'aspetto esteriore conta	13
1.4 Le ripercussioni sui lavoratori.....	13
CAPITOLO 2 La conciliazione vita-lavoro.....	15
2.1 Il fenomeno della femminilizzazione dei servizi: la segregazione e gli stereotipi	15
2.1.1 L'inclusione femminile	18
2.2 La doppia presenza della donna: madre e lavoratrice	19
2.2.1 La conciliazione tra famiglia e lavoro	21
2.2.2 La qualificazione del lavoro femminile.....	24
CAPITOLO 3 Metodologia.....	26
3.1 Gli obiettivi.....	26
3.2 Le persone intervistate	27
3.3 La ricerca qualitativa	30
3.3.1 La ricerca sulle donne e la conciliazione vita-lavoro	31
3.3.2 Le fasi della ricerca.....	32
3.3.3 Segmentazione, qualificazione e individuazione.....	34
CAPITOLO 4 L'analisi interpretazione dei dati	37
4.1 La presenza del cliente	37
4.2 Gli orari di lavoro e l'assenza da casa	41
4.3 Le lavoratrici autonome e le lavoratrici dipendenti	45
4.4 La divisione tradizionale di genere	50
4.5 Il contributo del partner	52
CONCLUSIONI.....	57
BIBLIOGRAFIA	60

INTRODUZIONE

Negli ultimi decenni, il settore dei servizi ha subito una trasformazione radicale, diventando una parte centrale delle economie avanzate. Questo settore, eterogeneo e in costante evoluzione, ha comportato una crescita massiccia dell'occupazione. Nello specifico il settore dei servizi si è rivelato essere il principale spazio in cui il numero di posti di lavoro disponibili ha favorito tale cambiamento. Il settore dei servizi è quello che si differenzia maggiormente da tutto ciò che riguarda il lavoro industriale, caratterizzato al contrario dal contesto della fabbrica. Ciò che è stato riconosciuto come il maggior fattore di differenziazione tra il lavoro industriale e quello post-industriale è la presenza del cliente. Il terzo soggetto nella relazione lavorativa, sempre stata composta da lavoratore e datore di lavoro, ha dato origine a una serie di dinamiche che hanno caratterizzato il settore. Nel momento in cui si eroga un servizio verso qualcuno entrano in moto degli atteggiamenti che si basano su una variazione di percezione emotiva. Si parla in questo caso delle *feeling rules*, un insieme di regole che vengono utilizzate dai lavoratori, su richiesta del datore di lavoro o del cliente, per poter condurre le interazioni con gli utenti. All'interno dei luoghi di lavoro esistono infatti delle vere e proprie regole del sentire, che richiamano le convenzioni e le norme sociali che suggeriscono agli individui cosa bisognerebbe provare in determinate circostanze (Hochschild, 2006).

Più nello specifico, la realtà di cui ci si è interessati maggiormente per poter trovare risposta alle domande che hanno mosso questa ricerca, è quella dei *bad jobs*, una categoria di lavori di cui i servizi fanno parte. I "cattivi lavori" sono infatti caratterizzati da scarsa riconoscenza sociale ed economica, hanno orari definiti come "asociali" e sono a bassa qualificazione.

A causa di una forte femminilizzazione del settore, con l'entrata della donna nel mercato del lavoro, i servizi si sono rivelati un grande bacino di impiego, e contemporaneamente hanno aperto la strada verso nuovi studi che avevano il punto di vista della donna lavoratrice come interesse. La donna, infatti, sembra essere assorbita dal settore dei servizi per diverse motivazioni, tra cui in primis il fatto che essendo un contesto lavorativo in cui bisogna "prendersi cura di" un cliente, lo stigma sociale che ha sempre accompagnato la figura della donna relegandola alla dimensione domestica e di cura, ha fatto sì che fosse ritenuta la più adatta per poter lavorare nel settore dei servizi. La lavoratrice ha iniziato così ad essere associata alla condizione di doppia presenza, ossia il fatto che sia presente nella realtà domestica e allo stesso tempo nella realtà lavorativa. Il settore dei servizi, come ad esempio la ristorazione, è emerso come un contesto lavorativo che può favorire questa condizione della donna. Una delle cause è la flessibilità oraria che permetteva alle lavoratrici di ricorrere ad una riduzione del tempo di lavoro, attraverso il part-time. Con il tema della doppia presenza, si è sviluppato a sua volta il tema che è centrale in questa ricerca, ossia la conciliazione dei tempi di vita.

Poiché i servizi coinvolgono un importante studio in relazione alle emozioni e ai sentimenti, all'importanza del cliente e del datore, si è cercato di indagare quali di queste situazioni potessero favorire o ostacolare la conciliazione per le lavoratrici, sia dipendenti, sia autonome. Inoltre, poiché si parla di una presenza che avviene in due luoghi differenti, si è andato anche ad indagare quello che è il contesto domestico, cercando di far emergere quali fossero in quel caso le esperienze che possono aver agevolato il bilanciamento tra famiglia

e lavoro. Utilizzando quindi un approccio di tipo qualitativo, attraverso interviste e un'analisi tematica di queste ultime, i vissuti delle intervistate hanno fatto emergere come sia complicato riuscire a conciliare più aspetti della loro vita, ma allo stesso tempo non impossibile. Pertanto, si vedrà come sia nella dimensione lavorativa che in quella domestica vi sono dei fattori di spinta o di repulsione che possono agire nei confronti della conciliazione vita-lavoro per le madri lavoratrici.

ABSTRACT

Il settore del terziario, rispetto alle attività di produzione di beni, possiede una peculiarità. Si tratta cioè di una relazione di impiego che coinvolge tre soggetti: datore di lavoro, il lavoratore e il cliente; la presenza di un terzo soggetto (il/la cliente) comporta una intrinseca forma di triangolazione relazionale. Questa relazione triangolare mette in gioco una serie di dinamiche che coinvolgono le emozioni di chi lavora e le modificano sulla base delle esigenze che vengono richieste da un lato dal datore di lavoro, dall'altro dal cliente. L'indagine si propone quindi di indagare come le dinamiche del settore dei servizi, definiti come dei *bad jobs*, e nello specifico il settore della ristorazione, influiscono sulla condizione di gestione della conciliazione tra vita e lavoro delle madri lavoratrici. Questi soggetti, infatti, a cui si attribuisce tradizionalmente al ruolo di *caregiver*, si trovano nella condizione di doppia presenza, per la quale si potrebbe creare una situazione di conflitto tra le dimensioni di vita e di lavoro, portando alla riconsiderazione della loro presenza nelle due. Pertanto, si cercherà di comprendere come questo equilibrio viene modificato quando sono le madri lavoratrici a trovarsi in questo contesto lavorativo, cercando di individuare quali siano i fattori che maggiormente lo influenzano.

CAPITOLO 1 Il settore dei servizi

1.1 Il terziario dei servizi in Italia

A partire dalla fine degli anni 70' e gli inizi degli anni 80' del Novecento, nei paesi dell'Europa occidentale si è assistito al passaggio da una società industriale ad una post-industriale. Tuttavia, questo scenario di transizione terziaria è caratterizzato da una forte eterogeneità, la quale non permette di stabilire un modello universale attraverso il quale il processo di terziarizzazione è avvenuto. Nonostante ciò, il modello statunitense risulta essere quello maggiormente preso in considerazione dagli studiosi. Un'evidenza empirica di questa differenziazione è proprio il caso italiano; l'Italia mostra uno spostamento verso il settore dei servizi, a sfavore di quello industriale, più limitato e tardivo rispetto agli altri paesi europei, poiché le grandi diseguaglianze territoriali nella crescita economica e la parzialità dello sviluppo industriale, concentrato solo in alcune regioni, hanno reso meno lineare il processo. Questo scenario può essere compreso meglio grazie alla nozione di paradosso meridionale, secondo la quale la quota di occupazione nei servizi è maggiore nelle regioni del Sud dell'Italia rispetto a quelle centro-settentrionali, non per una questione di precarietà del fenomeno, piuttosto per la debolezza dell'occupazione industriale (Chiesi, 1998).

Il mezzogiorno, infatti, ha seguito una traiettoria di transizione del terziario caratterizzato da politiche di intervento pubblico che hanno favorito sia la crescita del terziario pubblico, ossia i servizi volti alla collettività come trasporti, istruzione e sanità, sia dei servizi a minore valore aggiunto come i servizi privati alle persone, in quanto il settore industriale era più indebolito. Negli anni 50', difatti, le attività agricole in Italia assorbivano oltre il 40% delle occupazioni (Fellini, 2017), superando addirittura il tasso di occupazione nel settore industriale che risultava circa del 30%.

Al contrario il Centro-Nord ha seguito una linea di sviluppo che puntava alla ricchezza locale, dato che la presenza industriale era maggiore. Sulla base di questa caratteristica del contesto italiano si parla infatti della compresenza di un modello sovraterziarizzato delle regioni meridionali e di un modello sovraindustrializzato del settentrione (Reyneri, 2017).

Se queste informazioni servono a comprendere la limitatezza dello sviluppo del settore dei servizi in Italia, per quanto riguarda invece il suo rallentamento si potrebbe prendere come riferimento uno dei paesi europei dove il settore ha vissuto un'espansione quasi al pari del contesto statunitense, paese che presenta un modello di terziarizzazione che secondo i teorici post-industriali tutti i paesi avrebbero dovuto seguire, poiché ad oggi i servizi rappresentano oltre l'80% dell'occupazione complessiva. Il paese in questione è la Svezia, che nell'anno 1975 presentava un tasso di occupazione nel settore terziario sul totale degli occupati pari al 57,1%, crescendo del 22,6% fino al 2015, raggiungendo un tasso totale del 79,7%. Per contro, l'Italia nel 1975 presenta una percentuale di occupati nel terziario del 44,1%,

raggiungendo nel 2015 il 69,3%, valore che in Svezia è stato superato già nel 1995 (Fellini, 2017)¹.

Nonostante ciò, l'Italia, come gli altri paesi europei è comunque caratterizzata da un'elevata crescita delle occupazioni nel terzo settore a sfavore del primario e del secondario, tanto che potremmo definirlo come un rapporto inversamente proporzionale. La riduzione di coloro che lavorano nell'agricoltura e l'industria è definita sia come relativa, cioè in proporzione a quanti lavorano nel settore terziario, ma anche assoluta, ossia sul numero totale degli occupati. Questo sta a significare che la crescita degli occupati nei servizi ha sostituito e largamente compensato la riduzione dei lavoratori nei settori economici tradizionali (Castells, Aoyama, 1994).

1.2 Il settore dei servizi e le sue caratteristiche

1.2.1 Che cosa sono i servizi?

La prima definizione che è stata data ai servizi nasce nel periodo storico che si estende dal Secondo dopoguerra fino alla metà degli anni Sessanta, costruita riferendosi alla classica tripartizione delle attività economiche. Ciò sta a significare che secondo gli studiosi dell'epoca quando si parla di servizi, si intendono l'insieme delle attività lavorative diverse da quelle del settore primario e secondario. Successivamente si tentò di definire meglio il settore del terziario e le diverse attività che lo compongono, al fine di riuscire a concretizzare al meglio l'attività lavorativa dei servizi, superando la generalità e l'imprecisione del senso attribuitogli nel Secondo dopoguerra. Un primo passo avanti venne proposto dallo studioso J. Singlemann (1978), che per superare le semplicità della precedente definizione ha circoscritto il terziario in quattro categorie diverse: servizi per la produzione, servizi per la distribuzione, servizi sociali e servizi personali/alla persona (Singlemann, 1978). Tuttavia, la definizione data dal ricercatore americano era priva di fondamenti teorici, e per questo negli anni 2000 G. Esping-Andersen, sociologo e politologo danese criticò la suddivisione definendola *ad hoc*. Si decise perciò, facendo riferimento ad un approccio economico, di riprendere la classificazione del '78 e definirne meglio le varie caratteristiche di ognuna, utilizzando principalmente tre criteri: funzione economica del servizio, fruitori del servizio e destinazione della produzione.

Secondo questa nuova linea teorica quando si parla di servizi alla produzione si intendono quei servizi che rappresentano input intermedi per altre attività produttive. Sono servizi che vengono venduti principalmente alle imprese, ma anche le famiglie ne possono essere consumatori. Tra le varie attività rientrano ad esempio i servizi professionali, finanziari e assicurativi, che richiedono un'occupazione ad elevata qualificazione.

Per quanto riguarda invece i servizi di distribuzione, si tratta di impieghi come il commercio al dettaglio o all'ingrosso ossia quei servizi che mobilitano i beni, persone o informazioni dove il fabbisogno occupazionale è influenzato dalle politiche di regolamentazione dei

¹ Fonte: OECD.Stat (<http://stats.oecd.org>) in Fellini 2017.

settori e la domanda di lavoro è tendenzialmente scarsamente qualificato, anche se nei contesti di lavoro dei trasporti e nelle comunicazioni è considerabile di buone condizioni. I servizi sociali sono invece quelli che soddisfano i bisogni di natura collettiva per i consumi finali delle famiglie, il cosiddetto terziario pubblico. Per la maggior parte non sono destinati alla vendita; rientrano in questa categoria le funzioni governative civili e militari, servizi sociali, la sanità e l'istruzione. In questo caso è presente una polarizzazione della domanda di lavoro dove da un lato abbiamo delle attività ad alta qualificazione, come la sanità e l'istruzione, mentre dall'altra ne abbiamo a bassa qualificazione come l'assistenza e la cura. Infine, i servizi alla persona, che all'interno di questa inchiesta sono stati scelti come contesto di riferimento per poter dare risposta alle domande di ricerca. Essi vengono definiti come quei servizi che forniscono i consumi finali alle famiglie e presentano la peculiarità del diretto contatto tra il produttore e il fruitore, ossia il cliente. Rientrano in questa categoria le attività come la ristorazione, gli alberghi e i pubblici esercizi. In questo caso, dato che il lavoro dei servizi alla persona viene considerato come un'attività a basso valore aggiunto e a elevata intensità del lavoro, la necessità di personale è molto più variabile rispetto alla domanda e soprattutto al costo del lavoro, considerando anche il fatto che il fabbisogno occupazionale è spesso influenzato da fattori esterni all'organizzazione, come ad esempio i periodi stagionali (Elfring, 1993; OECD, 2000). Ad esempio, nei negozi di abbigliamento sarà necessario avere un numero di dipendenti maggiori durante le festività o durante il periodo dei saldi, piuttosto che nei mesi in cui l'affluenza di clientela è meno costante.

1.2.2 I servizi alla persona

Il grande sviluppo del settore dei servizi² ha fatto sì che il 70% dell'occupazione sia concentrato in questo ambito, tanto che, all'interno delle attività lavorative, la produzione di beni ha perso l'importanza che le veniva attribuita negli anni della società fordista. Ciò che d'altra parte ha assunto maggior rilievo nella dimensione delle economie avanzate è proprio la produzione di un servizio. Non per altro, quest'ultimo è presente persino negli aspetti più quotidiani della propria vita: andare al bar a fare colazione, ordinare del cibo a domicilio, comprare capi d'abbigliamento, andare in vacanza, possedere la linea internet. Tutte queste attività sono possibili grazie alla fruizione di un servizio che avviene attraverso un'interazione tra lavoratore e cliente, una relazione che è parte stessa del processo produttivo (Fullin, 2023). Questo è l'aspetto che caratterizza i servizi alla persona e che permette di porre una netta distinzione rispetto alle occupazioni dell'epoca industriale. La presenza di un terzo soggetto, il cliente, riesce infatti a mettere in moto una serie di dinamiche che rendono molto interessante dal punto di vista sociologico il settore terziario. L'aspetto centrale delle attività dei servizi è infatti la perdita di quella diadica relazione che era prevista nella produzione di un bene, poiché essa assume una forma triangolare, diventando per questo più complessa (Lopez, 2010). Dal semplice rapporto tra lavoratore e datore di lavoro si passa ad una relazione triangolare che coinvolge sia i primi due sia il cliente. La complessità è data dal fatto che da una parte abbiamo il lavoratore che si ritrova

² Da qui in poi i termini settore dei servizi, servizi alla persona e servizi personali verranno utilizzati come sinonimi

ad essere soggetto del controllo del sia da parte del datore di lavoro, che impartisce regole, norme, formalità, atteggiamenti e comportamenti, sia del cliente, che possiede delle aspettative sul servizio che riceverà, oltre che una sua forma di sovranità. Dall'altra abbiamo il datore di lavoro che deve rimanere in contatto con il dipendente per poter esercitare controllo sull'attività lavorativa e sul lavoratore stesso, considerando allo stesso tempo le richieste del cliente, il quale essendo direttamente coinvolto nel processo produttivo è sia in relazione diretta con i lavoratori, sia può interagire con la direzione aziendale attraverso lamentele e reclami. Pertanto, seppur questa nuova forma di relazione sia la principale differenza tra il settore dei servizi e i sistemi capitalistici del fordismo, i primi non si distanziano dagli ultimi in termini di standardizzazione, routinizzazione e controllo sulle attività lavorative, così come in termini di rapporti di produzione (Fullin, 2023). Infatti, la logica della parcellizzazione del lavoro in attività ripetitive utilizzando forza lavoro bassamente qualificata, facilita il controllo da parte dei datori di lavoro. L'organizzazione complessiva dell'attività lavorativa prevede infatti che il datore operi con lo scopo di determinare una standardizzazione del lavoro che è direttamente influenzata dalla presenza del cliente.

A riguardo di ciò il concetto di *emotional labour* cerca di evidenziare come la relazione cliente-lavoratore non sia una mera dimensione aggiuntiva all'interno del contesto lavorativo, ma essa permea, seppur in maniera limitata, all'interno dell'organizzazione. Secondo questa prospettiva la presenza del ruolo del cliente prevede una riconsiderazione del processo lavorativo, a tal punto da introdurre quelle che vengono chiamate '*norms of customer-orientation*' (Korczynski, 2013), ossia una serie di norme che nascono dalla possibilità del cliente di poter valutare l'erogazione del servizio e il servizio stesso e quindi di avanzare richieste sulle modalità attraverso le quali il servizio dovrebbe essere svolto. In questo caso si parla di principio della sovranità del cliente, che rimanda anche ad un rapporto di totale subordinazione, poiché le direttive dei datori di lavoro sono di cercare di soddisfare al meglio le richieste dell'acquirente. Per questo chi usufruisce di un servizio assume un potere di controllo che riesce ad oltrepassare la semplice interazione con il lavoratore, arrivando a toccare la dimensione più interna dell'organizzazione, la direzione. Questo avviene principalmente tramite confronti diretti con i datori di lavoro, che dovendo supervisionare le attività lavorative possono essere richiamati qual ora si abbia bisogno del loro intervento. Al giorno d'oggi però, il confronto può avvenire anche in maniera più indiretta, attraverso l'utilizzo delle recensioni, che permettono di valutare il servizio in qualsiasi momento.

Si evince pertanto che, la presenza del terzo soggetto, il cliente, rende maggiormente complessa la dinamica complessiva dell'organizzazione del lavoro, poiché quando le persone sono la materia prima dei processi produttivi è difficile garantire la prevedibilità delle condizioni necessarie alla routinizzazione (Leidener, 1993), in quanto la standardizzazione si scontra con la personalizzazione del servizio che è volta a soddisfare il cliente e le sue personali esigenze. Si parla infatti di '*organizzazioni burocratiche orientate ai clienti*' (*customer oriented bureaucracies*) (Korczynski, 2002). Questa stessa condizione presenta quindi un evidente carattere contraddittorio che può essere rilevato in diversi aspetti. In primo luogo, nella gestione dei processi produttivi, dove il bisogno di rendere ripetitive le mansioni si scontra con l'imprevedibilità del comportamento e delle richieste dei fruitori

del servizio. In secondo luogo, sono la quantità e la qualità che giocano un ruolo fondamentale proprio perché nell'erogazione del servizio non è sempre possibile personalizzare la prestazione. Inoltre, la presenza dei responsabili e dei clienti mette in crisi il principio di autorità dell'organizzazione, dato che vengono manifestate forme di controllo da entrambi. Infine, la logica della divisione del lavoro può ostacolare l'emergere di relazioni dato che gli addetti non sono completamente intercambiabili. Nonostante ciò, i datori di lavoro possono utilizzare diverse strategie per poter risolvere queste contraddizioni. Giovanna Fullin (2023) mette in luce quattro diverse modalità con le quali poter agire a riguardo. La prima che viene individuata è quella di *standardizzare le richieste dei clienti*, come ad esempio avviene nei *fast food* o attraverso l'utilizzo delle casse automatiche; in questo modo l'azienda propone un prodotto ben definito e i clienti acconsentono la regola in cambio di velocità efficienza e basso costo. Una seconda strategia che emerge è quella di *personalizzare le routine*, ossia mettere in atto delle piccole variazioni nel servizio che facciano sentire il cliente maggiormente preso in considerazione, nonostante nella realtà dei fatti non siano dei favoritismi veri e propri³. Anche l'*investire nella formazione* risulta essere una tattica messa in atto dalle organizzazioni. Si parla quindi di un processo di trasformazione dei lavoratori (Leidner 1993, 24-24). In questo caso si tratta di agire direttamente sul lavoratore, al quale vengono fornite delle indicazioni sull'abbigliamento e sulla cura dell'apparenza estetica. L'ultima strategia che viene messa in luce dalla ricercatrice italiana è la *selezione dei propri dipendenti in modo che siano già predisposti a comportarsi nel modo adeguato con i clienti*. Questo sta a significare che sulla base di diversi criteri come il tipo di locale, il tipo di clientela o il tipo di servizio, si andrà a scegliere una tipologia di personale che riuscirà a soddisfare i bisogni dell'azienda senza necessariamente avviare il processo di istruzione del lavoratore: se la clientela del locale è giovanile si andranno a scegliere dei dipendenti altrettanto giovani. Sarà quindi più facile formare il/la neoassunto/a spiegando come interagire con i clienti o che tipo di atteggiamento avere (Fellini, 2023), poiché si è già a conoscenza dell'ambiente o del pubblico con cui si interagisce.

1.2.3 I bad jobs

I servizi alla persona rientrano spesso nella categoria dei *bad jobs*, ossia l'insieme di cattivi impieghi caratterizzati da scarsi contenuti professionali, cattive condizioni di lavoro, scarse remunerazioni e limitate tutele e garanzie (Fellini, 2017), che in Italia hanno un peso sull'occupazione terziaria che si aggira attorno al 20%, circa il doppio rispetto agli altri paesi europei. Nonostante ciò, l'eterogeneità del settore dei servizi rende altrettanto complicato definire quale mestiere può essere considerato come un lavoro cattivo e quale come un lavoro buono. Luciano Gallino (1978) individua cinque dimensioni che possono aiutare a distinguere le due tipologie di servizio. Innanzitutto, si sottolinea come le caratteristiche

³ I. Fellini riporta l'esempio delle interazioni che avvengono nelle reception degli hotel di lusso: una stanza di fascia superiore a quella prenotata, se disponibile, viene offerta al cliente come un upgrade ma senza maggiorazione del prezzo. Sarebbe a tutti gli effetti un omaggio personalizzato, ma in realtà è un tipo di offerta che è prevista nella prassi della fidelizzazione con il cliente al fine di ottenere recensioni positive (Fellini, 2023).

dell'ambiente lavorativo, ad esempio l'illuminazione e la temperatura, e gli aspetti legati al lavoro fisico, ossia il dover sollevare grossi pesi o assumere posizioni scomode, possono aiutare nella differenziazione; si tratta in questo caso di quella che viene definita dimensione ergonomica. Un cameriere che lavora in un ristorante dovrà stare in piedi per molte ore consecutive, trasportando vassoi e piatti che possono risultare molto pesanti. Nonostante non sia faticoso come lavorare per otto ore consecutive in una fabbrica, per alcuni soggetti questo lavoro può essere una fonte di stanchezza, specialmente tenendo in considerazione che una volta usciti dal posto di lavoro la giornata non è terminata, ma vi potrebbero essere una casa da sistemare o una famiglia da accudire.

La seconda dimensione che viene individuata è quella della complessità, che si ricollega al concetto di standardizzazione: più una mansione diventa standard e ripetitiva, dove non sono richieste un grande numero di competenze e il margine di azione dei dipendenti non sono sufficienti, maggiori saranno i fattori di stress che possono colpire il lavoratore. L'aspetto della complessità è infatti collegato alla terza dimensione, quella dell'autonomia. Nei casi del lavoro dei servizi è evidente come l'autonomia dell'azione del lavoratore è limitata da due fronti diversi, il datore di lavoro e dal cliente. Si parla infatti di un doppio controllo, e questo può generare grande sconforto e poca gratificazione. La quarta dimensione, il controllo, ossia la capacità del lavoratore di avere voce in capitolo sull'organizzazione complessiva della produzione (Gallino, 1978) emerge come fattore negativo specialmente nello spazio dei ritmi di lavoro, che dipendono per la maggior parte dalle richieste degli utenti (Reyneri, 2013). Lavorare in un ristorante comporta ad esempio una forte accelerazione del moto del lavoro, accogliere, far accomodare, prendere l'ordine, portare il cibo al tavolo. Queste sono una serie di azioni che non possono semplicemente essere svolte con calma perché bisogna stare al passo con l'affluenza, le esigenze provenienti dall'esterno, e le direttive dell'organizzazione stessa, ossia quelle interne. La sensazione di lavorare in fretta e sotto pressione è quindi uno dei fattori che riducono sensibilmente la qualità del lavoro.

L'ultima dimensione è invece quella economica che fa riferimento alla giusta remunerazione per la mansione svolta. Nel caso dei *bad jobs* è frequente che la retribuzione sia molto più bassa rispetto ad altri settori dei servizi come l'istruzione, e una delle cause è la qualificazione necessaria per svolgere il tipo di lavoro in questione, che è bassa. Oltre allo status economico ad incidere sulla qualità dell'impiego è anche lo status sociale ad esso connesso. Il fatto di mettere a disposizione un servizio mette in atto una serie di condizioni per le quali il lavoratore risulta essere al servizio di qualcuno, godendo quindi di uno scarso riconoscimento sociale. Non a caso la radice etimologica dei termini "servizio", "servile" e "servitù" è la stessa (Fellini, 2017), rendendo evidente come gli impiegati sono in una situazione di subordinazione, che può portare ad un trattamento poco rispettoso, non riconoscendo il valore del loro lavoro.

1.3 Il lavoro emozionale e il lavoro estetico

1.3.1 Le emozioni a lavoro

Come affermato in precedenza l'aspetto peculiare dei servizi alla persona è la presenza di un terzo soggetto, il quale oltre a metter in moto una serie di modifiche al funzionamento dell'organizzazione, permette allo stesso tempo che avvenga una relazione diretta con il lavoratore. La presenza di uno scambio comunicativo tra un consumatore, che richiede un servizio, e il lavoratore, che può soddisfare la richiesta del cliente fa emergere la centralità delle emozioni, necessarie per poter gestire l'interazione tra i due. Il concetto chiave che risalta in questo contesto, grazia al quale molti studiosi hanno potuto sviluppare nuovi filoni di studio nella sociologia del lavoro è quello di "*emotional labour*". Il termine lavoro emozionale viene introdotto nella letteratura sociologica da Arlie Hochschild (2006), a partire dal concetto di lavoro emotivo, o "*emotion work*" che fa riferimento allo sforzo che ogni individuo compie per poter controllare le proprie emozioni sia in senso qualitativo sia in senso quantitativo, nei contesti sociali più ampi rispetto al singolo contesto lavorativo. Quando invece il controllo avviene per mano del datore di lavoro al fine di garantire un buon servizio si parla di lavoro emozionale. Questo concetto ha quindi il pregio di mettere in luce l'utilizzo della sfera sentimentale ed emotiva nell'attività lavorativa⁴, che è imprescindibile per comprendere molti aspetti del settore dei servizi: soddisfazione e insoddisfazione dei lavoratori, l'organizzazione del lavoro rispetto al monitorare e orientare le interazioni con i clienti o lo sforzo richiesto per poter gestire le proprie emozioni con i consumatori.

Nel momento in cui si entra in un negozio si apre subito un ampio spettro di aspettative che sono richieste per poter rendere piacevole la permanenza nell'esercizio. È importante che il lavoratore appaia contento di servire i clienti poiché quest'ultimi percepiscono facilmente se chi li sta servendo ha voglia di farlo o ha atteggiamenti forzati, che paiono immediatamente finti (Fullin, 2023). L'aspetto di autenticità e finzione è di rilievo nel tema dei servizi in quanto nelle pratiche che richiedono un lavoro emozionale, il livello di manipolazione di ciò viene 'sentito' può variare in base al tipo di lavoro, al tipo di interazione e alle richieste del datore. Ciò che si evince è quindi che all'interno della dimensione lavorativa del terziario dei servizi sia importante selezionare ciò che è giusto sentire o ciò che è sbagliato; infatti, per la maggior parte del tempo si convive con una certa dissonanza fra il dovere e il volere sentire. Al fine di poter calibrare al meglio le proprie emozioni si è introdotto il termine "regole del sentire", dall'inglese "*feeling rules*", ossia delle direttive chiare e precise su come si dovrebbe entrare in relazione con il cliente e su come gestire il proprio stato d'animo.

Le regole del sentimento hanno pertanto degli aspetti comuni che servono a delineare meglio il loro campo d'azione. Innanzitutto, esse delimitano una zona, dei confini precisi e uno spazio d'azione in cui si è al riparo dalla preoccupazione di star sbagliando, o dalla vergogna di ciò che si sta provando in una certa situazione. Successivamente esse possono essere esterne o interne, ad esempio le regole imposte dalle aspettative del cliente faranno riferimento alle prime, mentre le seconde fanno riferimento a ciò che viene direzionato

⁴ I termini sentimento e emozione vengono usati come sinonimi, nonostante ciò, in un primo momento la ricercatrice A. Hochschild li distingue leggermente: con "emozione" si intende una partecipazione consapevole del proprio corpo a un'idea, un pensiero o un atteggiamento; con "sentimento" si intende un'emozione di tono minore (Hochschild, 2006)

dall'organizzazione. Esse non sono applicabili all'azione bensì a ciò che è preliminare all'azione e rivelano l'appartenenza a un gruppo sociale, infatti esse possono essere violate. Nonostante ciò, il lavoratore resta comunque una figura che possiede una propria autonomia e spesso è difficile dover seguire alla lettera le regole imposte dall'organizzazione. È per questo che si richiama alla figura dell'attore quando si parla di applicare dei modi del sentire al dipendente, che deve recitare una parte al fine di poter svolgere al meglio la prestazione lavorativa. Partendo dalle analisi proposte da E. Goffmann (1961), che portano avanti i concetti proposti dalla teoria interazionista, è possibile applicare al contesto del settore del terziario ciò che lui divide in: “*surface acting*”, quando viene richiesta una manipolazione superficiale delle proprie emozioni e “*deep acting*”, ossia l'interiorizzazione di alcune emozioni o sentimenti per poter rendere più vissuta e autentica l'interazione, come avviene più spesso nelle organizzazioni. Nonostante ciò, anche se nelle situazioni in cui il controllo sul lavoro è più stretto, ovvero quei contesti in cui vi è un'attività maggiormente standardizzata, Sharon Bolton (2005) sottolinea comunque l'incompletezza del processo di “commercializzazione del sentire” e l'impossibilità, da parte dei manager e dei supervisori, di tenere completamente sotto controllo le interazioni tra lavoratore e cliente (Fullin, 2023). La causa di questa evidenza è data proprio dal fatto che i dipendenti sono effettivamente capaci di gestire le proprie emozioni, indipendentemente dagli ordini che gli vengono imposti, poiché essi possiedono degli spazi di autonomia nel gestire i sentimenti che vengono definiti come “spazi non controllati”, dall'inglese “*unmanaged spaces*”. Capita pertanto che le logiche d'azione si mescolino ed è per questo che Bolton individua quattro tipi di gestione delle emozioni che possono essere applicati dai lavoratori nella relazione con il cliente: prescrittivo, pecuniario, presentazionale e filantropico.

Il primo fa ricorso ad una logica prescrittiva, ossia relativa al fatto che la gestione delle emozioni è imposta dall'organizzazione per cui si lavora. Il secondo tipo, quello pecuniario si basa invece sull'incentivo economico che permette di guidare l'interazione. La modalità di questo controllo prevede che durante il colloquio con il cliente si assuma un atteggiamento che ha come fine il raggiungimento di un guadagno monetario (è il caso della “vendita assistita”). La logica presentazionale, al contrario delle prime due, fa riferimento alle competenze relazionali possedute dal lavoratore; pertanto, durante l'interazione vengono utilizzate le proprie capacità, poiché l'azienda offre poco o nessuna formazione a riguardo. Infine, in alcune situazioni l'addetto al cliente può utilizzare ciò che Bolton definisce “*extra gift*”, ossia un servizio spontaneo, non richiesto che viene fornito sulla base della singola volontà del lavoratore. Secondo la logica filantropica, infatti, si agisce andando oltre ciò che viene richiesto dall'organizzazione, ci si relaziona con l'utente non in quanto tale, bensì in quanto persona.

Sulla base di queste considerazioni in riferimento alle caratteristiche dell'aspetto emotivo nel settore dei servizi si può giungere alla conclusione proposta da A. Hochschild, secondo la quale i sentimenti diventano una merce: un sentimento convenzionalizzato può assumere le caratteristiche di un bene di consumo (Hochschild, 2006), poiché gli atti che vengono recitati entrano nell'ambito del mercato e vengono venduti o acquistati come aspetto della forza lavoro.

1.3.2 L'aspetto esteriore conta

Oltre alle emozioni vi è un altro aspetto che diventa importante quando si analizza il settore dei servizi alla persona e corrisponde all'aspetto estetico. Con questo termine si è cercato di mettere in luce il fatto che l'aspetto esteriore, il modo di porsi, di muoversi o di parlare vengono utilizzati dai datori di lavoro per offrire sia un'immagine dell'azienda e del prodotto/servizio ad essa associato sia per condizionare le interazioni con i clienti. Un primo approccio sociologico alla questione è stato proposto dagli studiosi Witz, Warhust e Nickson (2003) i quali hanno differenziato due aree di rilievo, ossia l'estetica *delle* organizzazioni che fa riferimento ai simboli e gli artefatti che contribuiscono a costruire i tratti unici e distintivi dell'organizzazione agli occhi dei clienti (Witz *et al.*, 2003) e l'estetica *nelle* organizzazioni, che diversamente rimanda a una serie di comportamenti associati alla capacità dei lavoratori di gestire la propria immagine al fine di presentarsi e interagire in maniera appropriata con gli altri membri dell'organizzazione (Witz *et al.*, 2003). Nonostante ciò, secondo studi più recenti si è verificato il caso per il quale le due dimensioni dell'estetica si siano riunite in una sola poiché le organizzazioni sono di frequente impegnate nel configurare l'estetica di lavoratori al fine di far loro incarnare la propria immagine nelle interazioni con i consumatori (Fullin, Gaspani, 2023). In questo modo si è introdotto il concetto di *aesthetic labour*, che viene tradotto come lavoro estetico, che sta a significare "la mobilitazione, lo sviluppo e la mercificazione di 'disposizioni' incorporate" (Witz *et al.* 2003, 37).

Ciò che accade è quindi che ogni aspetto dell'esteticità dei dipendenti e dell'organizzazione stessa diventa, proprio come le emozioni, qualcosa che deve essere controllato. Ad esempio, l'utilizzo della divisa da lavoro è pensato come uno strumento per poter trasmettere una determinata immagine ai clienti, per rendere evidente il marchio dell'azienda, per rendere riconoscibili i lavoratori e anche far risultare l'aspetto dei lavoratori curato e ordinato; in alcuni casi, come nei negozi di abbigliamento si parla addirittura di "manichini viventi"⁵.

1.4 Le ripercussioni sui lavoratori

La configurazione triangolare dei rapporti di lavoro così come il lavoro emozionale e quello estetico risulta rilevante dal punto di vista sociologico non solo per la loro capacità di delineare in maniera dettagliata il lavoro nel terziario ma anche per gli effetti che queste caratteristiche possono avere sui lavoratori. Il forte controllo che viene esercitato porta infatti ad una condizione di alienazione per il lavoratore poiché l'elevata standardizzazione dei tempi e delle procedure, le scarse opportunità di carriera e il prevalere della 'macchina' sul lavoro dell'uomo hanno come risultato di apparire come le nuove fabbriche informatizzate dei servizi, in cui il lavoro è alienato come nella fabbrica di epoca fordista (Taylor, Bain, 1999). Un'altra condizione negativa che affligge i lavoratori dei servizi è quella che viene

⁵ Nello studio di Giovanna Fullin del 2023 viene descritta la condizione dei negozi di abbigliamento per la quale i suoi addetti sono tenuti ad indossare dei capi di abbigliamento di quello specifico negozio in modo tale che i clienti possano vedere la loro vestibilità e i migliori abbinamenti promuovendo il marchio per cui si lavora.

chiamata “dissonanza emozionale” (Rafaeli, Sutton, 1987). La condizione di dissonanza si crea nel momento in cui i dipendenti di un’azienda si ritrovano nella posizione di sforzarsi continuamente di mostrare emozioni in contrasto con quelle che vengono provate soggettivamente. Come affermato precedentemente il controllo delle emozioni è necessario per poter condurre una performance lavorativa soddisfacente sia per l’organizzazione di riferimento, poiché ne potrebbe dipendere il guadagno, sia per il cliente che può valutarla e decidere se ritornare in quel negozio o meno. Nonostante ciò, la relazione con il cliente risulta allo stesso tempo contraddittoria: se da un lato può essere fonte di stress e di insoddisfazione a causa di atteggiamenti maleducati o aggressivi verso i lavoratori, dall’altro questi possano rappresentare un fattore di soddisfazione per i lavoratori quando lo scambio tra le parti trascende i confini della mera strumentalità del rapporto e si instaura una relazione tra persone o quando il lavoratore fa l’esperienza di sentirsi utile alle “persone”, prima che ai clienti intesi come meri fruitori dei servizi erogati (Fellini, 2023), questi possono rappresentare un fattore di soddisfazione per i lavoratori. Allo stesso modo l’impostazione standard dell’aspetto estetico dei lavoratori può condurre a quello che Timming (2017) chiamano “dissonanza estetica”. La condizione si manifesta quando le uniformi, i codici di abbigliamento e le regole di *grooming* (Warhurst, Nickson, 2020) vengono vissuti negativamente in quanto vengono percepiti come un blocco per esprimere la propria personalità. In altre parole, è la discrepanza tra l’immagine di sé che hanno i lavoratori e le lavoratrici e quella che viene richiesta dall’organizzazione da cui dipendono (Warhurst, Nickson 2020).

Poiché l’ambiente del settore del terziario può risultare molto faticoso e stressante sotto molti punti di vista, al fine di poter tutelare loro stessi, i lavoratori spesso prendono in considerazione diverse strategie che possono aiutare a oltrepassare l’ostilità della loro occupazione. Tra queste rientrano le strategie di coping dando vita a quelle che vengono chiamate *communities of coping*, ossia delle comunità informali che possono nascere nell’organizzazione di riferimento, basate sul vicendevole sostenimento tangibile tra collaboratori (Korczynski, 2002). Più in generale i lavoratori tendono gestire queste condizioni sfavorevoli utilizzando l’ironia, ad esempio rispondendo con battute; nelle situazioni più complicate ricercano un sostegno da parte del datore di lavoro che può aiutare a sentirsi più compresi. In fine vi è anche la possibilità di riconsiderare le norme imposte assumendo un approccio più adattivo che permette di vedere anche degli aspetti positivi (ad esempio indossare un’uniforme evita di dover scegliere come vestirsi riducendo i tempi di preparazione per il turno oppure può aiutare ad entrare meglio nel proprio ruolo).

CAPITOLO 2 La conciliazione vita-lavoro

2.1 Il fenomeno della femminilizzazione dei servizi: la segregazione e gli stereotipi

All'interno delle realtà organizzative è possibile rilevare diversi livelli di diseguaglianze, le quali agiscono su diverse condizioni della dimensione lavorativa, ad esempio le quote salariali o il potere che viene associato ai soggetti all'interno delle gerarchie lavorative. Queste vengono generate da diverse caratteristiche che definiscono i dipendenti, tra le più importanti vengono riconosciute la classe, il genere e la razza (Acker 2006). Già a partire dagli anni 70' nella letteratura sono nati filoni di studio che consideravano queste qualità per poter definire le ragioni e le condizioni attraverso le quali le diseguaglianze venivano manifestate e mantenute, ma è da sottolineare che classe, genere e razza venivano tendenzialmente esaminate singolarmente, con il risultato di semplificare le realtà interpretate. Nonostante ciò, a partire dagli anni 90', grazie alla risonanza della scuola femminista si è riuscito invece ad applicare a queste categorie di studio un approccio intersezionale. È infatti importante sottolineare il contributo di K. Crenshaw, una giurista e attivista statunitense che ha introdotto il concetto di intersezionalità. Attraverso il suo studio sulle donne di colore condotto nel 1989, emerge come le teorie riguardanti la figura della donna abbiano considerato la razza come un agente esterno, che, come tale, dissocia le donne di colore dalle relative teorie. Essa infatti afferma che:

“Quando la teoria e la politica femminista, che affermano di riflettere l'esperienza e le aspirazioni delle donne, non includono o non si rivolgono alle donne nere, le donne nere devono chiedersi: "Non siamo forse donne anche noi?". Se è così, come possono essere fatte affermazioni del tipo "le donne sono", "le donne credono" e "le donne hanno bisogno" quando tali affermazioni sono inapplicabili o non rispondono ai bisogni, agli interessi e alle esperienze delle donne nere?". (Crenshaw, 1989, pp. 154)

Quando si parla di una donna, come anche di un uomo, è necessario considerare che non sono solo una categoria di genere, ma un insieme di caratteristiche che gli conferiscono una connotazione particolare, le quali mettono in moto una serie di accortezze che permettono di interpretare queste posizioni sociali in maniera più definita e approfondita. Perciò, grazie al suo contributo è stato possibile estendere la discussione sul tema delle diseguaglianze, facendo emergere che classe, razza e genere non sono si escludono reciprocamente, bensì collaborano per definire al meglio i soggetti che vengono studiati.

A partire da queste considerazioni è possibile introdurre un altro concetto che ha caratterizzato gli studi sulla segregazione femminile, ossia il concetto di regimi di disuguaglianza, introdotto da J. Acker. Con tale nozione si intende:

“Tutte le organizzazioni hanno regimi di disuguaglianza, definiti come pratiche, processi, azioni e significati, vagamente interconnessi, che producono e mantengono disuguaglianze di classe, genere e razza all'interno di particolari organizzazioni”. (Acker, 2006, pp.443)

Questi regimi variano da contesto a contesto e sono in costante cambiamento. All'interno delle realtà organizzative si può guardare alle disuguaglianze di genere andando ad analizzare quali sono i ruoli tipicamente associati al genere al quale ci si riferisce. Se infatti intendiamo il genere come una differenza socialmente costruita tra uomini e donne e lo interpretiamo legandolo al concetto di classe, decifrato come condizione per la quale sono presenti differenze sistematiche nell'accesso alle risorse necessarie per l'approvvigionamento e la sopravvivenza (Acker, 2006), è possibile notare come i ruoli siano ben definiti: gli uomini ricoprono le posizioni manageriali, mentre le donne quelle di impiegati di livelli inferiori. Il risultato è una perpetua condizione per la quale la donna è associata ad una posizione lavorativa fortemente sessualizzata e femminilizzata.

Con il termine femminilizzazione si intende quel fenomeno che riguarda, tra gli altri, il settore dei servizi per il quale esso risulta essere lo sbocco privilegiato per l'occupazione femminile. Oltre al fatto che l'elevata diffusione dei lavori part-time potrebbe essere una spiegazione di questa condizione, una delle principali ragioni che bisogna considerare per dare una spiegazione più completa riguardo alla crescita dell'occupazione femminile nei servizi è l'azione sia dei fenomeni di segregazione sia degli stereotipi che ne hanno caratterizzato la crescita. Per quanto riguarda il primo, si può parlare di una forma di segregazione orizzontale che interessa il settore, dovuta all'alta concentrazione delle figure femminili nei servizi, in posizioni sia più sia meno qualificate. In questo le lavoratrici si sono trovate ad essere segregate all'interno del bacino di questo settore. Fino a prima della crisi del 2007-8 si è addirittura registrato un *trade-off* tra i livelli dell'occupazione delle donne e la segregazione occupazionale femminile: nei paesi nordeuropei, l'elevata occupazione delle donne, promossa da occasioni di lavoro che per molti versi rappresentano l'esternalizzazione di attività prima svolte all'interno della famiglia, come la cura, ne ha favorito la concentrazione proprio in questi settori e in occupazioni specifiche (Fellini, 2017). Al contrario nei paesi dell'Europa continentale e meridionale il tardivo sviluppo del terziario ha contribuito ad attenuare il fenomeno. Nonostante ciò, questa relazione si è sfumata sempre di più già dai primi anni del nuovo secolo, poiché la segregazione orizzontale si è ridotta nei paesi del Nord Europa e si è accentuata in quelli dell'Europa Meridionale, data la crescita del settore (Bettio, Verashagina, 2009). Ad esempio, l'Italia, al giorno d'oggi, pur essendo uno dei paesi con minore tasso di occupazione femminile, presenta un livello di segregazione tra i più alti in Europa (Reyneri 2017).

Riferendosi invece alla questione degli stereotipi di genere, ossia il fenomeno del “*sex-typing*”, che da Lipsitz B. (1981) viene definito come:

“La distinzione tra maschio e femmina funge da principio organizzativo di base per ogni cultura umana. Sebbene le società differiscano nei compiti specifici che assegnano ai due sessi, tutte le società allocano i ruoli degli adulti in base al sesso e prevedono tale allocazione nella socializzazione dei loro figli. Non solo ci si aspetta che i ragazzi e le ragazze acquisiscano abilità specifiche per il loro sesso, ma anche che sviluppino o acquisiscano concetti di sé e attributi di personalità legati al sesso, diventando maschili o femminili, come definito da quella particolare cultura (Barry, Bacon, & Child, 1957). Il processo attraverso il quale una società trasforma così il maschio e la femmina in maschile

*e femminile è noto come processo di tipizzazione sessuale*⁶.” (Lipsitz Bem, Gender Schema Theory: A Cognitive Account of Sex Typing, 1981).

bisogna invece focalizzarsi sulla costruzione sociale del genere nelle organizzazioni, dove norme e valori sociali generano una tipizzazione delle occupazioni che vogliono le donne impegnate in specifici reparti. Si parla in questo caso di “*doing gender*” ossia quella condizione per la quale il proprio ruolo, come ad esempio quello lavorativo, è un diretto risultato di come uomini e donne interpretano i propri ruoli sociali, favorendo la segregazione (Dotti Sani, 2012). Acker (2006) cita ad esempio il caso del settore medico, dove le dottoresse sono prevalentemente specializzate in pediatria, un contesto lavorativo a stretto contatto con i bambini, riferimento al ruolo di *caregiver* socialmente indirizzato alla donna, mentre gli uomini nella chirurgia. Nel caso del terziario, infatti, si tende a idealizzare le donne come quei soggetti che sono più portati per i lavori del settore dei servizi, ossia quei contesti lavorativi dove sono implicate qualità riferite alle relazioni interpersonali e alla cura, come la pazienza, l’adattabilità, la cortesia, la gentilezza e le capacità di ascolto (Fellini, 2017). Se infatti intendiamo il servizio al cliente come l’azione di ‘prendersi cura di’ lo stereotipo della figura femminile risulta essere la più in linea con la mansione⁷. In linea con questa prospettiva vi è anche il fatto che la donna viene relegata ai lavori di cura e quindi tutto l’assetto del lavoro riproduttivo che è causa stessa sia della segregazione che dello stigma che affligge le lavoratrici.

Il meccanismo di femminilizzazione assume quindi un andamento circolare: è presente una forma di segregazione che alimenta lo stereotipo, e quest’ultimo a sua volta va a consolidare la segregazione.

Nonostante ciò, la femminilizzazione dei servizi al consumo è diversificata, sia nei sottosettori che lo compongono, come il turismo o il commercio, sia tra lavoro autonomo e dipendente. In Italia, ad esempio, oltre al lavoro domestico sopraccitato, anche nell’intermediazione e nei servizi turistici il tasso di partecipazione femminile è molto alto, ossia del 76,4% nel lavoro dipendente, tasso che però presenta un valore più basso nel caso del lavoro indipendente, ossia del 52,3%. Un’altra evidenza interessante è quella del lavoro indipendente nella recettività turistica, con un tasso di femminilizzazione del 60,2%, che può essere spiegato con la diffusione di attività microricettive e *home-based*, come i *Bed & Breakfast*. Infatti, se questi da un lato rappresentano una forma di autonomia per la donna poiché le permettono di avere un’attività propria senza essere subordinata, dall’altro si tratta di un ambito lavorativo che spesso si confonde e sovrappone con quello domestico, rafforzando i ruoli e gli stereotipi di genere più tradizionali (Di Domenico, 2008).

⁶ Tradotto dall’inglese: “*The distinction between male and female serves as a basic organizing principle for every human culture. Although societies differ in the specific tasks they assign to the two sexes, all societies allocate adult roles on the basis of sex and anticipate this allocation in the socialization of their children. Not only are boys and girls expected to acquire sex-specific skills, they are also expected to have or to acquire sex-specific self-concepts and personality attributes, to be masculine or feminine as defined by that particular culture (Barry, Bacon, & Child, 1957). The process by which a society thus transmutes male and female into masculine and feminine is known as the process of sex typing.*” (Lipsitz Bem, Gender Schema Theory: A Cognitive Account of Sex Typing, 1981).

⁷ Di conseguenza, nel 2015 il valore del tasso di femminilizzazione in Italia nel settore domestico è del 86,6%. Fonte: elaborazione su microdati ISTAT, Rilevazione continua sulle forze di lavoro (Fellini 2017)

2.1.1 L'inclusione femminile

A partire dagli anni Settanta del Novecento, con il proseguire del processo di terziarizzazione, il fabbisogno occupazionale dei settori del terziario ha favorito la partecipazione delle donne nel mercato del lavoro, sia nei paesi dove il lavoro delle donne era più diffuso, sia in quelli in cui la partecipazione femminile era più rara e si limitava agli anni prima del matrimonio (Rubery et al., 1999). In Italia, il settore dei servizi impiega il 35% delle donne; poiché assorbe la maggior parte del lavoro femminile, si può sostenere che si tratta di un settore fortemente femminilizzato. Se il rapporto tra donne e uomini nell'occupazione complessiva è all'incirca di 4 a 10, nei servizi al consumo non solo questo rapporto è più elevato a favore delle donne, ma la quota di donne è addirittura maggioritaria (51,4%) (Fellini, 2017).

In generale la causa di questo incremento si può ritrovare in più aspetti. Tra i primi vi è la forte relazione tra i regimi di welfare, i quali hanno permesso una riconsiderazione dei tradizionali equilibri nei nuclei famigliari, come ad esempio il ruolo dei compiti nella gestione familiare. In questo modo si è raggiunto un maggiore numero di occasioni di lavoro nel terziario che ne ha contemporaneamente favorito lo sviluppo nel corso degli anni Novanta del Novecento. I regimi di welfare, inoltre, prevedono un disegno istituzionale che può essere favorevole alla partecipazione delle donne, poiché i diversi assetti istituzionali da un lato incentivano l'offerta di lavoro per le donne, dall'altra offrono un sistema di incentivi fiscali, di trattamento della maternità, di congedi parentali, e politiche per la famiglia e a sostegno della conciliazione (Naldini, 2006b).

In secondo luogo, la crescita dell'occupazione femminile è strettamente legata alla crescita di lavoro non manuale che la terziarizzazione ha prodotto, il quale ha trovato nel genere femminile un buon bacino di reclutamento, ad esempio nelle attività di vendita al cliente. Quest'ultimo aspetto è anche legato all'aumentare del livello di istruzione femminile superiore, poiché l'istruzione accresce l'"attaccamento" al lavoro.

Infine, l'aspetto che risulta essere principale è la crescita delle occasioni di lavoro part-time e a orari flessibili, che hanno permesso la conciliazione degli impegni della vita familiare con il lavoro, e viceversa. Siamo nell'ambito della "flessibilità oraria" con cui le imprese variano gli orari di lavoro a seconda delle esigenze produttive. Ad esempio, nella ristorazione, la possibilità di ridurre gli orari di lavoro agisce anche come strumento di flessibilità numerica, in quanto consente di aumentare il numero di lavoratori in specifici momenti della giornata, della settimana o dell'anno. I dati italiani mostrano infatti che nella ristorazione l'incidenza dal part-time sfiora il 50% degli occupati. Sempre a riguardo del caso italiano, degli oltre 3 milioni e 300.000 lavoratori part-time, oltre un milione e 600.000, sono impiegati nei servizi al consumo (Fellini, 2017). Pertanto, la riduzione dell'orario di lavoro risulta essere uno strumento che oltre ad agire nella dimensione interpersonale (tempo per la famiglia e la casa), aiuta a conciliare le istanze di flessibilità dei datori di lavoro con le esigenze e le preferenze dei/delle singoli/e lavoratori/trici. Può infatti rappresentare un forte sostegno alla partecipazione nel mercato del lavoro di chi è più vincolato dagli oneri della riproduzione sociale, come le donne (Samek Lodovici, Semenza, 2004). Proprio per questo i paesi che presentano dei tassi maggiori di occupazione femminile, sono quelli in cui

il lavoro part-time è più diffuso. Purtroppo, il caso italiano presenta delle carenze a riguardo, poiché è poco sviluppata l'occupazione a tempo ridotto, la quale presenta un tasso del 15,3%. Al contrario nei paesi del nord Europa come l'Olanda il tasso di occupazione femminile nel lavoro part-time è pari al 53,2%⁸. Nonostante ciò, spesso si sottovaluta il fatto che questa modalità di lavoro è favorevole solo in alcune condizioni e può a volte essere molto vincolante e problematica per alcuni soggetti. Nel caso delle donne, infatti, risulta essere vantaggiosa una riduzione degli orari di lavoro solo se questa non è connessa con orari disagiati, i cosiddetti orari 'asociali', ossia il lavoro serale, notturno, nei fine settimana o negli orari dei pasti. Tanto maggiore è la *variabilità* dell'orario di lavoro, e della sua collocazione temporale, tanto meno il part-time è favorevole alla conciliazione (Fellini, 2017). Oltre a questo, l'occupazione part-time può anche rivelarsi una "trappola" poiché i lavori a tempo ridotto risultano essere penalizzati su più fronti, tra cui la bassa retribuzione, la non possibilità di progredire nella carriera, minori garanzie di continuità dell'impiego; inoltre, si tratta spesso di tipologie di impiego caratterizzate da una scarsa qualificazione, da cui è difficile transitare a impieghi migliori (OECD, 2010).

Un ultimo aspetto interessante che tocca il tema del lavoro a tempo parziale è anche la dinamica che ha interessato il periodo della crisi del 2008. In quel periodo, infatti, si è visto crescere in Italia la quota di coloro per i quali il part-time è diventato un ripiego per poter superare il periodo di instabilità. Questo è accaduto da un lato per la progressiva perdita di posti di lavoro nel settore industriale, caratterizzato da un'alta partecipazione maschile, facendo diventare il reddito derivante dal part-time femminile il reddito principale per compensare la perdita del lavoro del partner. Dall'altro lato, la dinamica occupazionale che ha caratterizzato gli anni successivi al 2008 ha visto crescere il lavoro part-time, in parte per effetto della tendenza strutturale di lungo periodo, in parte perché le occasioni di lavoro a tempo pieno generate in una fase di crisi protratta sono effettivamente più ridotte (Reyneri, Pintaldi, 2013), facendo risultare il lavoro a tempo parziale come l'unica alternativa.

2.2 La doppia presenza della donna: madre e lavoratrice

Con lo sviluppo del settore dei servizi negli anni successivi al dopoguerra, l'accesso della donna al mercato del lavoro è aumentato come diretta conseguenza. Questo fenomeno è stato talmente importante che si è vista una delle modificazioni più rilevanti nell'organizzazione sociale (Balbo 1978), dando inizio alla lunga serie di lotte per l'emancipazione femminile; un atteggiamento che ha fatto in modo che le donne potessero assicurarsi un'indipendenza economica.

Si è in questo modo iniziata a vedere la figura della donna divisa tra le grandi dimensioni del lavoro e della famiglia, aprendo nella letteratura il tema dei tempi di vita familiari e lavorativi, che viene sintetizzato con il concetto di '*work-family balance*'. A sostegno di questo concetto se ne è messo in rilievo un altro, quello di doppio ruolo, che viene tendenzialmente associato alla figura della donna, poiché è su di lei che ricadono le responsabilità domestiche. Secondo l'ideologia di genere quest'ultimo è infatti una

⁸ Fonte: elaborazione su dati Eurostat, *Labour Force Survey* (Fellini 2017)

costruzione sociale che viene prodotta e riprodotta con gli altri, di conseguenza la divisione del lavoro risulta essere un rispettivo prodotto di come gli uomini e le donne interpretano i propri ruoli sociali (Dotti Sani, 2012). In questo senso il fatto che le donne vengono associate al lavoro di cura è più razionale poiché è espressione del proprio genere. Successivamente il termine di doppio-ruolo è stato sostituito con quello di doppia-presenza, che sta invece ad indicare la capacità di essere significativamente presente in ambiti diversi (Balbo, 1978).

Allo stesso tempo però è necessario sottolineare che gli effetti e le dinamiche della doppia presenza sono differenti in base alla situazione in cui si trova la donna lavoratrice. Ad esempio, le donne non sposate (o senza figli) hanno una presenza sul lavoro molto più simile, in termini di tempo dedicato al lavoro, a quella degli uomini. Al contrario, le donne sposate con figli hanno una presenza nel mercato molto più debole, mentre quelle con figli in età scolare e post-scolare compaiono in maniera più massiccia sul mercato (Balbo, 1978). Vi è però un aspetto comune tra esse, ossia il fatto che è possibile definire una sequenza di presenze e assenze che appare essere scandita e immodificabile: fino al matrimonio, o la nascita del primo figlio la loro presenza sul mercato del lavoro è costante, dopodiché rimangono assenti da quest'ultimo per potersi dedicare invece all'organizzazione della vita familiare, e dunque vivono un periodo di doppia-presenza nel lavoro professionale e nel lavoro familiare. Un altro punto comune è invece il fatto che la doppia-presenza è l'esperienza più lunga della vita della donna adulta.

Sulla base di queste considerazioni, è infatti possibile affermare che una delle principali caratteristiche della società tardo capitalistica sia proprio l'aver istituzionalizzato le fasi di presenza-assenza sul mercato e nell'organizzazione familiare, tenendo presente che in tale società l'accesso al mercato del lavoro è stato agevolato dalla possibilità di avere un orario lavorativo flessibile, il part-time. Allo stesso tempo però l'aiuto nei confronti della donna con degli orari ridotti non è scontato, perché in alcuni casi le stesse organizzazioni negano la possibilità di avere delle riduzioni di tempo di lavoro, e minacciano con il mancato rinnovo del contratto di lavoro a causa della gravidanza (Carreri, 2017). Il risultato è pertanto una figura della donna madre schiacciata dalle discriminazioni di un sistema che non le permette di guardare al proprio futuro in maniera fiduciosa. Nella ricerca portata avanti da A. Carreri (2017) viene infatti indagata la discriminazione del mercato del lavoro a causa della possibilità che le donne hanno di rimanere incinta. Quello che l'autrice riconosce è che a causa di questa condizione del mercato alcune donne si siano trovate spesso a dover nascondere la propria maternità. Una volta che la gravidanza è inevitabile da nascondere essa diventa uno stigma che limita la donna nel suo proseguire nell'aspirazione della carriera lavorativa. In letteratura si parla di "patto perverso" tra le donne e il mercato del lavoro (Piazza, 2006 in Carreri 2017).

Si è inoltre riconosciuto un importante cambiamento del ruolo dell'uomo nella dimensione domestica, poiché si è assistito ad una riscoperta di una presenza paterna nelle relazioni di cura (Francescano, 2001) e di una forma di doppia-presenza anche da parte degli uomini.

Nonostante ciò, a differenza del sesso maschile, la condizione di interruzione della propria carriera lavorativa è per le donne un dato di fatto, spesso impossibile da evitare. In alcuni casi è stato testimoniato che la maternità viene consapevolmente ritenuta dalla donna come un impedimento che non solo rallenta o termina la carriera ma le ostacola nel lungo termine (Poggio, 2017). Non ha infatti avuto nessun cambiamento la posizione delle donne nel

mercato del lavoro per la quale queste ultime sono presenti, ma sono concentrate nelle occupazioni a scarsa qualifica, con una bassa remunerazione e meno sicure in termini di persistenza della posizione lavorativa, alimentando il fenomeno della femminilizzazione del lavoro: si modifica la quantità (più donne lavoratrici), ma non la qualità.

Allo stesso tempo non è cambiata la distribuzione del lavoro domestico, o in altre parole la richiesta di organizzazione familiare che ricade principalmente, se non addirittura totalmente sulla figura della donna, ma cambiano semplicemente le modalità attraverso le quali queste responsabilità vengono portate a termine: al giorno d'oggi la maggior parte del lavoro per la famiglia è infatti svolto fuori casa, ad esempio negli uffici o negli ambulatori. È richiesta una nuova "professionalità" tale da modificare le prestazioni tradizionali della donna per la gestione familiare (Balbo, 1987). Per questo è importante ribadire che la donna del nuovo secolo, non è né la casalinga a tempo pieno, né la donna obbligata a fornire una presenza a tempo pieno sul mercato del lavoro, bensì è una figura caratterizzata dal sommarsi di due presenze parziali.

La richiesta che quindi viene fatta alle 'nuove' donne è quella di saper programmare, concentrare le prestazioni riuscendo in questo modo a non eliminare sia il ruolo di *caregiver*, sia quello di lavoratrici emancipate.

Un ultimo punto di rilevata importanza nel tema della doppia-presenza che caratterizza le donne nel mercato del lavoro è che il carico di responsabilità che viene loro addossato esaurisce ogni possibilità di altra presenza, riferendoci in questo caso al tempo per sé stesse. La doppia presenza, composta da una parte dal lavoro familiare e dall'altra dal lavoro professionale, al fine di funzionare correttamente, con un giusto bilancio, non può prevedere la presenza in qualsiasi altro ambito di interesse e di impiego più personale.

2.2.1 La conciliazione tra famiglia e lavoro

Oltre a produrre una forma di segregazione orizzontale, quello che si verifica nei contesti lavorativi per le donne è anche una segregazione che invece è di tipo verticale, intesa nel senso di impossibilità di progredire con la propria carriera. Facendo riferimento al contributo di Amartya Sen (1992, 1999) in Carreri (2017) si introducono le "*capabilities of function*", ossia le effettive opportunità che gli individui hanno di essere e di fare ciò che realmente vogliono (Carreri, 2017). Più nello specifico il *capabilities approach* tende a concentrarsi su due concetti in stretta relazione tra di loro. Il primo è il "*functioning*", con il quale ci si riferisce ai funzionamenti posseduti da un individuo che gli permettono di soddisfare i propri bisogni, in questo caso si tratta ad esempio del raggiungimento del proprio obiettivo professionale; il secondo è il "*capabilities*", ossia la capacità di funzionare, cioè di ottenere determinati *functionings* (Carreri, 2017). Utilizzando questo approccio è infatti possibile individuare quale sia il *gap* tra le aspettative e gli effettivi risultati che possono essere raggiunti. Nel caso delle donne questo approccio viene utilizzato per poter interpretare la conciliazione vita-lavoro (in questo caso intesa come *functioning*), poiché permette di comprendere come e quando la carriera lavorativa può essere fonte di soddisfacimento, tale da poter permettere l'investimento del loro tempo e delle loro energie nella mansione lavorativa.

Quando si parla della donna lavoratrice ci si trova di fronte a due dimensioni che possono sembrare contrapposte o portatrici di esigenze diverse, ossia il mondo professionale e quello familiare. È per questo che è importante comprendere la definizione del termine conciliazione, che richiama alla necessità di trovare un equilibrio, un'armonizzazione tra due realtà distinte. A questo scopo è interessante il contributo di Piazza (2003) che a riguardo afferma:

“Conciliare significa accordarsi, essere consenzienti nel pagare un prezzo. Conciliare vita privata e vita professionale significa dunque mettere sul piatto della bilancia i pesi diversi che questi fattori assumono nella vita quotidiana di una persona, nella consapevolezza che è necessario fare qualche sforzo, pagare qualche prezzo perché questi tempi e mondi diversi non si schiaccino a vicenda o non si alleino per schiacciare la stessa persona, la sua identità e il suo benessere.” (Piazza, 2003, p.46)

È proprio da questa consapevolezza di difficoltà nel gestire contemporaneamente le due realtà che nella letteratura si è iniziato a parlare di *work-family conflict*, concetto strettamente legato all'ingresso della figura femminile nel mondo del lavoro. Secondo un rapporto ISTAT (1999) in Mazzoleni (2007) già a partire dalla fine degli anni 90 si è visto un evidente declino del modello femminile tradizionale di casalinga-moglie-madre, ma questo non sta a significare che le donne hanno perso questo ruolo socialmente imposto, semplicemente a quest'ultimo si è aggiunto anche il ruolo di lavoratrici. Infatti, in Italia le percentuali di donne impegnate nel ruolo di casalinghe e di lavoratrici è ancora alto, ed equivale al 47,7%, che rappresenta le madri multiruolo con un bambino di età tra 0 e 2 anni. A sostegno di questi dati, stando agli studi condotti da A. Carreri (2017) le donne tendono a sfidare il modello tradizionale di maternità mettendo in atto un nuovo paradigma, che vede il lavoro retribuito come una risorsa per potersi definire delle “buone” madri. Il perseguimento della carriera risulta essere quindi strettamente influenzato dalla bontà del rapporto madre-figlio, e non solo dal benessere familiare (Garey, 1999 in Carreri, 2017). Potremmo quindi affermare che la cura materna tende ad essere concepita anche come capacità di guadagnare denaro e provvedere alla sicurezza economica della famiglia, che quindi risultano essere delle *capabilities* necessarie per raggiungere l'obiettivo di madre-lavoratrice. Quello che quindi risulta è una tensione tra il violare un'ideologia di madre intensiva, che tendenzialmente viene socialmente richiesta dalla società e pertanto fortemente sentita dalla donna come un'importante responsabilità e tra l'essere delle “buone” mamme poiché il lavoro è spesso ritenuto necessario sia dal punto di soddisfazione personale sia dal punto di vista del contributo economico che questo può portare alla famiglia.

Nella letteratura è possibile individuare due filoni di riferimento per analizzare il tema della conciliazione. Il primo interpreta la conciliazione tra famiglia e lavoro come un processo psicosociale, il quale nello specifico indaga il livello di soddisfazione personale e l'esercizio del ruolo di *caregiver*, associato alla donna, in relazione alle persone più anziane di cui quest'ultima si dovrebbe occupare. All'interno di questa linea di pensiero, ricadono anche gli studi di Dreman, Orr e Aldor (1989) che invece si focalizzano sulla condizione delle madri sole, che non godono del supporto di un partner nell'insieme della gestione della vita personale, familiare e professionale.

Il secondo filone di studi, al contrario, non è concentrato su un aspetto specifico della vita delle donne, ma si concentra sul fenomeno stesso dell'armonizzazione tra le esigenze che emergono dalla contrapposizione del mondo professionale e del mondo familiare. Il fine è quello di individuare i fattori che hanno maggior rilievo nel processo di conciliazione (Mazzoleni, 2007). Ad esempio, nell'ambito professionale vengono studiate delle dimensioni come l'autonomia, l'atmosfera relazionale, lo stress percepito; nell'ambito non professionale invece troviamo dimensioni come il benessere individuale, la qualità della relazione di coppia o la qualità del rapporto tra i genitori e i figli.

Nonostante ciò, vi sono delle ricorrenze empiriche nei vari studi portati avanti dalla letteratura. Uno di questi temi è il supporto del partner, nel senso di condivisione delle responsabilità familiari. Il contributo del compagno può infatti essere fonte di benessere, poiché permette un riequilibrio del carico familiare per la donna. Il poter ricorrere all'aiuto del partner per la cura dei figli è una delle più importanti risorse per la conciliazione, evitando che la figura femminile sia completamente assorbita dalla funzione di cura. In maniera opposta invece si è messo in luce come per le donne separate con figli sia presente uno stato di ansia e preoccupazione maggiore.

Un altro punto comune tra i vari studi nel processo di conciliazione è il livello di investimento, coinvolgimento e adesione alla professione (Mazzoleni, 2007). La ragione è che l'ambito lavorativo investe le pratiche di definizione identitaria, da cui discendono livelli differenziati di conflitto percepito nella conciliazione (Major, Klein, Ehrhart, 2002). In altre parole, più il conflitto tra la figura di madre e simultaneamente di lavoratrice è maggiore, quindi nei casi in cui le donne sono troppo impegnate nel ruolo di *caregiver*, l'abbandono della carriera lavorativa è più probabile. Al contrario, quando l'investimento nella propria carriera è alto il conflitto appare debole, e non porta necessariamente all'abbandono lavorativo.

Analogamente Cinamon (2002) individua quattro categorie sulla base dell'importanza attribuita alla famiglia e/o al lavoro. Il primo profilo è definito come '*dual profile*', ossia i casi in cui l'investimento attribuito ad entrambe le dimensioni è alto; pertanto, il livello di conflitto percepito è maggiore. Il secondo è il '*low importance profile*' dove il conflitto, a causa del basso investimento in entrambe le realtà, è minore. Il terzo si riferisce ai soggetti chiamati '*work profile*', caratterizzati da un alto interesse verso la dimensione lavorativa, a discapito di quella invece familiare, per i quali lo stress è di natura professionale. Infine, nei soggetti dove si investe maggiormente sulla famiglia, che vengono definiti '*family profile*', lo stress è di natura familiare e genitoriale e il conflitto che ne emerge è medio. Inoltre, grazie all'assunzione di queste categorie è stato possibile definire un profilo di genere diverso tra donne e uomini, in quanto le prime risultano più rappresentate dal *dual profile* e dal *family profile*. mentre i secondi fanno maggiormente riferimento alle categorie di *dual profile*, *work profile*, e *low profile*.

Ad essere rilevante nel tema della conciliazione è anche la percezione di benessere e soddisfazione che è derivata dall'ambito professionale, poiché l'ambiente lavorativo può risultare motivante o meno in riferimento al carico discendente dalla conciliazione con la famiglia (Mazzoleni, 2007).

Come affermato precedentemente, questi studi appaiono declinati solamente al femminile, tralasciando invece l'uomo all'interno della coppia. Altri studi, come quelli effettuati da

Piccardo (2002), dimostrano al contrario che in realtà la condivisione delle fatiche e delle responsabilità affiliate all'ambito della conciliazione riguardino anche gli uomini, egli infatti afferma che:

“*La conciliazione è un problema della donna e dell'uomo*” (Piccardo, 2002, p.50)

La differenza che però viene messa in luce è che l'intervento da parte dell'uomo viene vissuto principalmente come una forma di supporto fornito alla compagna, e non come un dovere, come accade invece nel caso opposto. Nello studio proposto da Mazzoleni (2007) è evidenziato infatti che gli uomini sono solo marginalmente gravati dai compiti famigliari, poiché la loro collocazione extrafamiliare viene vissuta come legittima e indiscussa. Allo stesso tempo l'effetto del contesto famigliare può agire sulla divisione dei compiti, in modo che da un lato aumenti la partecipazione del partner, dall'altra una riduzione del carico che viene attribuito alla donna (Dotti Sani, 2012). Uno dei fattori che può influire in questo ambito contestuale è l'eguaglianza di genere, che in questo caso si riferisce al fatto che la donna è maggiormente presente nel mercato del lavoro, e quindi maggiormente associata al tradizionale ruolo dell'uomo. A sostegno di ciò vi è anche il contributo di Geist (2005) in Dotti Sani (2012) il quale afferma che a più alto livello di reddito femminile è associata una divisione più equa del lavoro domestico. In sintesi, G.M. Dotti Sani (2012) individua quattro ipotesi in relazione alla divisione del lavoro: la prima è che nei nuclei famigliari in cui entrambi i coniugi sono occupati l'equilibrio della divisione dei lavori domestici e della cura dei figli dovrebbe essere stabile, per cui c'è meno disparità. Le altre tre invece hanno come focus il livello di istruzione. La seconda ipotesi, infatti, assume che nelle coppie in cui entrambi i coniugi hanno un titolo di studio elevato ci sia da un lato una riduzione dello svolgimento dei lavori domestici ma più attività di cura rispetto alle coppie con disparità di istruzione. La terza ipotizza che, sempre a condizione di elevato titolo di studi per entrambi nella coppia, ci sia una più equa distribuzione del lavoro domestico e di cura rispetto a quelle invece omogame in termini di titolo di studio. L'ultima infine afferma che l'effetto dell'omogamia educativa è minore nelle regioni del sud d'Italia, dove prevale l'ideologia di genere tradizionale e quindi il *doing gender* è più probabile⁹.

2.2.2 La qualificazione del lavoro femminile

Per quanto riguarda l'aspetto del livello di qualificazione del lavoro femminile nei servizi al consumo esso è particolarmente limitato. Una riflessione interessante sul tema è quella proposta da I. Fellini (2017) la quale prende come esempio le categorie di lavoro *full-time*, *part-time* e lavoro autonomo facendo emergere però una differenziazione da non dare per scontato. Secondo una rilevazione ISTAT (Fellini, 2017) sui microdati riferenti alla composizione dell'occupazione femminile nei servizi al consumo per professione e per titolo di studio, condotta in Italia nel 2015 emerge che: le lavoratrici autonome, che sono

⁹ Il 70% delle persone nelle regioni del sud alla domanda “Secondo lei un bambino in età pre-scolare soffre se la madre lavora” ha risposto di essere d'accordo, contro il 50% delle persone del nord. Questo dato secondo G.M. Dotti Sani (2012) sostiene l'ipotesi che nel sud del paese ci sia un atteggiamento più tradizionale. Fonte: European Value Study (2008)

principalmente i casi con mansioni di addette alla vendita, hanno un profilo formativo molto basso, poiché solo il 12,4% ha un titolo di studio universitario. Le lavoratrici part-time invece, nel 30% dei casi svolgono una professione non qualificata, e solo il 9,8% di loro ha un'istruzione più alta del livello secondario superiore. Infine, le lavoratrici dipendenti full-time, le quali lavorano come addette alle vendite o mansioni impiegatizie, presentano un livello di istruzione maggiore non solo rispetto alle donne con un contratto a tempo ridotto, ma anche rispetto a quelle autonome, e infatti il 13,7% di loro è in possesso di un titolo universitario. Per quanto invece riguarda l'istruzione secondaria superiore, anche qui la categoria di donne a contratto *full-time* presenta una percentuale più alta: 55,5% contro il 49,7% del *part-time* e il 47,6% delle autonome. Il discorso riguardo la qualificazione è necessariamente correlato a quello della qualità del lavoro. In Fullin (2023) si parla in questo caso di “*low wage workers*”, in riferimento al contesto internazionale, e di “*working poors*” nel contesto italiano. Alcuni esempi possono essere la ristorazione o i commessi per i negozi di abbigliamento; sono attività di servizio a bassa-media qualificazione, e come tali sono caratterizzati da mansioni ripetitive, standardizzate, faticose, spesso monitorate da superiori, non richiedono competenze complesse, a bassa remunerazione e non hanno un alto riconoscimento sociale.

CAPITOLO 3 Metodologia

3.1 Gli obiettivi

L'obiettivo di questa ricerca riguarda l'impatto del lavorare nel settore dei servizi, sulla gestione e sullo stato della conciliazione vita-lavoro per le donne madri. Nello specifico la ricerca guarda al settore della ristorazione, che rientra nella categoria dei cosiddetti '*bad jobs*'. Pertanto, ci si è interessati ad indagare quali aspetti del lavoro incidessero maggiormente sulle possibilità della conciliazione, ossia se questa fosse agevolata nel settore dei servizi, e su come il lavoro potesse avere delle ripercussioni all'interno della gestione vita domestica. In secondo luogo, al fine di dare voce alle lavoratrici si è anche cercato di capire quali fossero gli aspetti strutturali che costringono le donne a ritrovarsi, consapevolmente o meno, in una dinamica tale per cui su di esse ricadono sia le responsabilità dell'organizzazione della vita familiare, sia relative alla vita lavorativa. Nello specifico ci si è interessati ad indagare i modelli familiari patriarcali, le politiche sociali che non favoriscono un'equa distribuzione dei carichi di cura e le politiche aziendali. Questo aspetto viene contestualizzato nella letteratura con il termine doppia presenza, poiché la donna ricopre sia il ruolo di *caregiver*, sia quello di lavoratrice. Si è cercato di capire quali fossero i fattori che possono agevolare o ostacolare la dinamica della conciliazione, sia attraverso l'analisi della realtà familiare, come ad esempio il contributo del partner, sia attraverso l'analisi del contesto lavorativo, il quale potrebbe avere da un lato un effetto positivo sulla capacità della donna di ricoprire entrambi i ruoli, oppure di trovarsi nella condizione di dover scegliere tra una delle due posizioni. Nell'ambito lavorativo, ad esempio, ci si è preoccupati di comprendere come gli orari di lavoro possano avere incidenza sulla conciliazione, oppure se lo stesso ambiente lavorativo potesse essere fonte di frustrazione o di gratificazione verso le lavoratrici intervistate. Per l'altro caso, ossia per quanto riguarda la realtà familiare, si sono indagate caratteristiche come la quantità di aiuto fornita dal partner o dai figli, la volontarietà della donna nei confronti del ruolo domestico, ossia se questo fosse imposto a priori, se fosse ricercato dalla donna stessa, o se sia il risultato di una contrattazione avvenuta con il partner. Pertanto, si è tentato di riuscire a far emergere quali fossero i vissuti delle donne quando si è divisi costantemente tra due realtà che possono avere esigenze contrastanti, il lavoro e la famiglia. Infine, poiché si tratta di donne madri, si è ricercata l'incidenza della gravidanza sulla propria carriera lavorativa e su come questo aspetto avesse modificato le dinamiche della conciliazione, oltre che i vissuti che hanno accompagnato il lungo impegno di crescere dei figli quando nel frattempo si è una lavoratrice. Oltre che sullo specifico aspetto della progressione della carriera, si è voluto fare un focus specifico su come il fatto di essere rimaste incinta possa aver creato dei problemi sul posto di lavoro in cui le intervistate erano dipendenti, come l'annullamento del contratto di lavoro, la possibilità o meno di riduzione del tempo di lavoro, la possibilità di utilizzare i congedi di maternità in maniera corretta senza dare priorità alle esigenze dell'organizzazione. Si è ritenuto anche interessante indagare la scelta di alcune lavoratrici di nascondere la propria gravidanza, mettendola in pericolo poiché il contesto lavorativo della ristorazione è ritenuto un lavoro a rischio.

A tal fine si è ritenuto interessante provare a rispondere alle seguenti domande di ricerca:

1. Come avviene la conciliazione tra lavoro e famiglia quando una donna lavoratrice e madre svolge la sua attività lavorativa in un contesto organizzativo che rientra nella categoria dei *'bad jobs'*?
2. Quali aspetti del settore dei servizi influenzano positivamente l'equilibrio tra lavoro e famiglia e quali invece risultano essere un ostacolo?
3. Quali strategie vengono adottate dalle donne per preservarsi dallo stress lavorativo e familiare? Hanno effetti sulla loro condizione psichico- fisica?

Queste domande hanno dunque il fine ultimo di riuscire a comprendere quali siano gli aspetti essenziali dell'organizzazione del lavoro che possono necessariamente influire sulle dinamiche di conciliazione e come quest'ultima viene vissuta e organizzata dalle donne. L'aspetto centrale della ricerca è quindi comprendere come la donna, tradizionalmente associata alla figura di cura, riesca a destreggiarsi tra la realtà familiare e quella lavorativa senza necessariamente considerare rilevante solo una delle due, con il rischio dell'abbandono o della carriera lavorativa, o della figura di madre presente nella famiglia.

3.2 Le persone intervistate

Per poter raggiungere gli obiettivi prefissati dalla ricerca si è ritenuto opportuno indagare su un gruppo che fosse ampio nelle caratteristiche socio-demografiche; pertanto, si è deciso di indagare su delle donne che fossero varie nelle categorie di: età, la quale potrebbe far emergere dei riscontri generazionali per quanto riguarda ad esempio la suddivisione dei ruoli domestici, poiché il loro vissuto potrebbe essere meno tradizionalista, l'origine che potrebbe influenzare i modelli di famiglia patriarcale e come questa viene vissuta, la residenza in modo tale da espandere la ricerca anche oltre il contesto padovano, integrando anche persone che vivono nel centro e nel sud d'Italia, la presenza di un partner, il numero di figli a carico, lo status, ossia se le intervistate fossero divorziate, sposate, conviventi o single senza mai essere state sposate e il livello di istruzione, da un livello di secondo grado superiore a universitario. Il fine è infatti, fine di poter dare una lettura a 360 gradi di quanto avviene nella vita delle donne. Il numero di interviste totali è di 15. Nello specifico per quanto riguarda l'età le intervistate hanno un'età che varia da 23 anni fino a 55 anni. L'origine è prevalentemente italiana ma sono presenti anche: 1 intervistata di origine rumena, una di origine cinese, e una è di origine srilankese. La residenza invece comprende tutta la penisola italiana: 2 intervistate vivono nel comune di Milano, 1 nel comune di Verona, 9 nel comune di Padova, 2 nel comune di Firenze e infine 1 nel comune di Foggia. Per quanto riguarda la presenza del partner 9 hanno un compagno di cui: 7 sono sposate mentre 2 sono conviventi (una convive con il suo attuale partner ma che non corrisponde al padre della figlia). Al contrario 6 partecipanti all'intervista non hanno un partner, di cui: 3 sono divorziate, 3 sono madri single, non sono mai state sposate e hanno interrotto la loro relazione con il compagno.

Il numero dei figli invece è compreso tra 1 e 4: 8 intervistate hanno 2 figli, 6 ne hanno solo 1 e 1 ne ha 4. Nel caso dell'intervistata di origini cinesi è necessario sottolineare che nonostante il figlio sia a suo carico, quest'ultimo vive con i nonni in una residenza diversa rispetto a quella della madre, infatti, è l'unica che ha un contratto full-time, rispetto invece a tutte le restanti 14 che hanno un contratto part-time tra le 20 e le 30 ore. Nel dettaglio 9 intervistate lavorano solo nelle ore del pranzo quindi dalle 11 alle 15, mentre 6 fanno solo il turno serale dalle 18 alle 24 circa. Nonostante ciò, ad alcune delle intervistate il posto di lavoro ha richiesto una certa flessibilità oraria per cui lavorano, in turni diversi, sia a pranzo sia a cena. Facendo invece riferimento al titolo di studio 13 delle 15 intervistate hanno conseguito solo il diploma di scuola di secondo grado superiore, mentre solo 2 stanno conseguendo un titolo universitario. Solo 2 delle 13 che hanno frequentato la scuola superiore hanno condotto degli studi in relazione alle materie alberghiere, ma per nessuna motivazione legata alla futura carriera lavorativa da intraprendere. Infine, è necessario dover sottolineare che 4 delle intervistate sono state lavoratrici autonome in passato, ma al momento dell'intervista erano lavoratrici dipendenti. Solo una di loro lavora tutt'ora in un ristorante di sua proprietà. Pertanto, la loro situazione, in alcuni casi, è differente rispetto alle restanti lavoratrici dipendenti, come quello del congedo di maternità, dove la legislazione a riguardo è leggermente diversa. Nonostante ciò, è risultato essere un dettaglio interessante all'interno dell'analisi dei dati che cercano di spiegare la condizione delle donne.

Poiché il campione è vasto ed eterogeneo si allega una tabella (Tabella n.1) riassuntiva di quindici righe e sette colonne in cui vengono riassunte le principali caratteristiche delle intervistate: nome, età, origine, residenza, partner, figli e status. I nomi affiancati da un asterisco si riferiscono a coloro che sono state lavoratrici autonome, quello con doppio asterisco è l'intervistata che lavora ancora oggi nel suo ristorante.

Tabella n.1 Lista riassuntiva delle intervistate

NOME	ETÀ	ORIGINE	RESIDENZA	PARTNER	FIGLI	STATUS
MARTA	48	ITALIANA	MILANO	NO	2	DIVORZIATA
ALESSIA	50	ITALIANA	PADOVA	SI	2	SPOSATA
RITA	52	ITALIANA	PADOVA	SI	2	SPOSATA
MARA*	52	ITALIANA	PADOVA	SI	1	SPOSATA
LUCIA	43	RUMENA	PADOVA	NO	2	DIVORZIATA
ALICE	38	CINESE	PADOVA	SI	1	CONVIVENTE
ZOE	23	ITALIANA	PADOVA	SI	1	CONVIVENTE
ASIA	29	ITALIANA	VERONA	NO	1	MADRE SINGLE
DIANA	54	ITALIANA	PADOVA	SI	2	SPOSATA
ELSA	30	ITALIANA	MILANO	SI	2	SPOSATA
LARA	23	ITALIANA	PADOVA	NO	1	MADRE SINGLE
EMMA*	46	ITALIANA	FOGGIA	SI	1	SPOSATA
GAIA	40	SRILANKA	PADOVA	SI	4	SPOSATA
OLGA**	55	ITALIANA	FIRENZE	NO	2	MADRE SINGLE
MILENA*	55	ITALIANA	FIRENZE	NO	2	DIVORZIATA

3.3 La ricerca qualitativa

All'interno delle scienze sociali esistono principalmente due approcci metodologici: la ricerca quantitativa e la ricerca qualitativa. Se volessimo provare a differenziare le due basterebbe sottolineare come la prima, la ricerca quantitativa, sia composta da numeri, codici e statistica, mentre la seconda, la ricerca qualitativa è ciò che non è quantitativo. Nonostante ciò, come viene affermato in M. Cordano (2011) "*La Ricerca qualitativa*" una definizione basata sulla figura retorica della litote, ossia una perifrasi che connota un oggetto come negazione del suo contrario è abbastanza limitante e superficiale. Questa differenziazione risulta essere quindi fuorviante nel poter definire che cos'è la ricerca qualitativa, riducendola ad un qualcosa che è opposto a qualcos'altro, eliminando tutte le peculiarità che la caratterizzano. Prima di procedere a definire più nel dettaglio la metodologia di ricerca qualitativa è importante definire *in primis* che cosa si intende con metodologia. Con questo termine, infatti, si trova essenzialmente una risposta alla domanda: "come è possibile rispondere a degli interrogativi sulla realtà sociale". La metodologia, perciò, corrisponde ad una riflessione sui metodi e le tecniche di ricerca, con il proposito di strutturare i criteri generali al fine di realizzare una ricerca empirica.

Quando parliamo di metodologia qualitativa facciamo infatti riferimento a due principali particolarità che la accompagnano: l'osservazione ravvicinata e il "*context sensitivity*" (Cordano, 2011). La prima fa riferimento al fatto che questo tipo di ricerca è focalizzata sulla ricostruzione di un dettaglio, e non del quadro d'insieme, cerca di dare risposta specifica ad un'esigenza definita dal ricercatore. La strada che essa può percorrere per condurre all'esito desiderato può avvenire tramite la riduzione dell'estensione del dominio osservato (Cordano, 2011), ossia il concentrarsi su dei casi limitati, dai quali vengono ricavate delle informazioni più dettagliate. La seconda strada percorribile è invece la semplificazione dell'oggetto, ciò che tendenzialmente accade nelle inchieste campionarie, dove l'interlocuzione è predefinita, senza lasciare troppo margine di espressione agli intervistati. La seconda particolarità è invece collegata a quello che M. Cardano (2011) definisce come: "*sintonizzare con le caratteristiche degli oggetti a cui (la metodologia qualitativa) di applica*" (Cardano, 2011, pp. 17)

In questo senso si sottolinea che la ricerca che fa uso di una metodologia quantitativa sono i soggetti che influenzano il metodo, e non il contrario. In altre parole, non sono gli intervistati che devono adattarsi al metodo che viene utilizzato, ma piuttosto è il metodo che viene definito sulla base degli intervistati scelti per condurre la ricerca. È infatti definita come una modalità di ricerca interattiva, come ad esempio avviene nelle interviste discorsive, dove il ricercatore conduce il colloquio in maniera flessibile poiché le mosse adottate durante l'interlocuzione sono imprevedibili, vengono ridimensionate e aggiustate in base a chi si ha di fronte. Come cita A. Cardano (2011):

"La ricerca qualitativa, per contro, si muove compatta nella direzione opposta: le forme di interlocuzione e le strategie di osservazione si devono plasmare sulle caratteristiche dei soggetti a cui si applicano. Il modo di condurre un'intervista o di partecipare a

un'interazione sociale quale osservatore muteranno al mutare del contesto, in modi talvolta drammatici." (Cardano, 2011, pp. 19)

Quello che quindi risulta essere importante sul piano metodologico della ricerca qualitativa è che permette di cogliere al meglio il punto di vista di chi ne è partecipe, dando loro la possibilità di esprimersi al meglio senza essere vincolati da una struttura definita delle risposte che possono fornire utilizzando un questionario a domande chiuse. Questo è quello che accade durante un'intervista che viene definita nella ricerca sociale come discorsiva, ossia quel tipo di interazione tra osservatore e osservato che parte da una domanda generatrice, in cui le modalità nelle quali l'interlocuzione prende forma, le parole in cui porge i requisiti e quelle impiegate per articolare una risposta, non sono predeterminate, ma si definiscono momento per momento nel corso dell'interazione. Nonostante ciò, in questo caso vi è la possibilità che, nonostante ci sia una traccia su temi predefiniti, il colloquio possa digredire rispetto alla traccia. È per questo che risulta uno strumento altrettanto efficace l'intervista semi-strutturata. Questa invece è una tipologia di intervista basata sempre su temi predefiniti ma guidata da una traccia organizzata stabilita in base agli argomenti da trattare. L'ordine con il quale i vari temi sono affrontati, il modo di formulare le domande e quali domande porre, sono valutate di volta in volta dall'intervistatore, poiché l'obiettivo non è di seguire una traccia alla lettera ma che i punti essenziali dell'intervista siano stati discussi dando spazio alla eterogeneità che caratterizza ogni intervistato. Essa permette quindi allo stesso tempo, sia di dare all'intervistato una maggiore libertà nel poter rispondere alle domande, sia di riuscire a non divagare troppo durante il colloquio poiché è presente una griglia di intervista che scandisce la sequenzialità delle domande e dei temi da trattare.

3.3.1 La ricerca sulle donne e la conciliazione vita-lavoro

Dopo questa breve sintesi su che cos'è la ricerca qualitativa, passiamo ora a discutere l'applicazione di questa metodologia in questa ricerca. Per quanto riguarda la metodologia utilizzata per raggiungere l'obiettivo della ricerca si è preferito procedere adottando l'approccio metodologico qualitativo. Questo tipo di ricerca ha infatti permesso di cogliere a pieno il punto di vista delle donne che hanno potuto raccontare i propri vissuti e fornire le informazioni necessarie per poter rispondere alle domande di ricerca prefissate. Nello specifico si è ritenuto opportuno utilizzare il metodo dell'intervista semi-strutturata in modo tale che non si rimanesse bloccati su delle domande specifiche, ma si riuscisse ad indagare al meglio e più nel dettaglio ogni singola esperienza delle madri intervistate. Questo strumento di intervista, costruito *ex ante* ha permesso infatti di lavorare dentro una relazione strutturata tra il quadro teorico che ha definito i contorni della ricerca e il percorso della ricerca stessa. Nonostante ciò, essendo appunto, semi-strutturata mi ha permesso di cogliere al meglio ogni esperienza delle intervistate. Il campione, infatti, è decisamente eterogeneo nelle caratteristiche socio-demografiche, e aver avuto una traccia di intervista specifica e non modificabile avrebbe ostacolato l'obiettivo di restituire i vissuti delle intervistate. Inoltre, come previsto da questa tipologia di intervista non sono stato limitato a porre una domanda, memorizzare la risposta e condurre così un colloquio ridotto ad una sequenzialità domanda-risposta, che sarebbe risultata limitante. Al contrario mi è stato possibile

intervenire durante l'interlocuzione con domande di chiarimento e approfondimento sulle tematiche trattate che venivano calibrate direttamente sulla base della persona con la quale svolgevo l'intervista. Essendo una forma di direzione del colloquio più versatile ho ritenuto fosse la più adeguata per raggiungere gli obiettivi della ricerca. La scelta è stata quindi principalmente influenzata dal fatto che si fosse scelto di indagare su delle madri che provenissero da contesti sociali e famigliari diversi oltre che una provenienza culturale diversificata. Le donne madri sono state selezionate in primo luogo tramite conoscenze personali. Il secondo luogo il reclutamento è avvenuto tramite la pubblicazione di post sui principali social network, Instagram e Facebook. Utilizzando i miei profili personali nei rispettivi social, nel caso di Instagram è stata pubblicata una "story" dalla durata di 24 ore che presentava uno sfondo nero in cui il testo era il seguente: "Cerco mamme lavoratrici nel settore della ristorazione disponibili ad essere intervistate per il mio progetto di tesi". Le parole "mamme" e "settore della ristorazione" sono state sottolineate e scritte in rosso (l'intero testo era bianco) al fine di porre l'attenzione sulle due caratteristiche essenziali per il reclutamento. Nel caso di Facebook invece, ho fatto uso di due community diverse, la prima si chiama "Sei di Maserà di Padova se..." e "Sei di Bertipaglia se...". Queste community vengono utilizzate dai residenti nelle rispettive città per poter comunicare informazioni di vario genere, ed essendo il sottoscritto residente nel comune di Maserà di Padova, limitrofo a quello di Bertipaglia, ho creduto fosse un ottimo modo per riuscire a svolgere delle interviste in presenza. Il post che ho pubblicato in entrambe è stato: "Buongiorno, mi chiamo Mattia Rana e sono uno studente laureando al corso di Scienze sociologiche presso l'Università di Padova. Sto cercando delle mamme che lavorano nella ristorazione che abbiano piacere ad essere intervistate per il mio progetto di tesi, che in sintesi tratta dell'influenza del lavoro del terziario sulla conciliazione vita-lavoro per le donne, madri e lavoratrici. Contattatemi in privato se interessate.". In questo modo sono riuscito ad entrare in contatto con delle madri che mi hanno aiutato in due sensi diversi: il primo è che hanno aumentato il numero di interviste effettuate per dare valenza al mio progetto di tesi, il secondo è che essendo dei social network mi è stato possibile entrare in contatto con delle persone che non fossero necessariamente provenienti dal comune di Padova (questo è il caso del mio appello su Instagram), ma anche con madri che vivono in altri comuni come Milano e Verona. Come ultima risorsa è stato utilizzato il campionamento a valanga che ha permesso di reclutare altri soggetti che fossero dotati delle caratteristiche richieste dalla ricerca, in alcuni casi infatti, le madri che sono state disponibili ad essere intervistate mi hanno messo in contatto con colleghe e conoscenti che fossero nella loro altrettanto idonee per la ricerca.

3.3.2 *Le fasi della ricerca*

La costruzione di questa ricerca è iniziata con una rassegna della letteratura, che è stata suddivisa in due temi principali:

- 1) Il settore del terziario: la sua nascita, lo sviluppo, le caratteristiche principali tra cui nel particolare il contesto del settore dei servizi, ossia quello in cui è presente un rapporto triangolare tra dipendente, datore di lavoro e cliente, il lavoro emotivo e il lavoro estetico. Infine, ci si è concentrati sulla categoria dei *bad jobs*.

- 2) La condizione della donna: in questo secondo focus di interesse si è cercato di comprendere quali fossero le dinamiche del mercato del lavoro femminile andando a vedere come queste si sviluppano in termini di segregazione e femminilizzazione del lavoro. A seguito invece ci si è interessati a comprendere i vissuti delle donne andando ad indagare le seguenti realtà: la doppia presenza e la conciliazione vita-lavoro. L'ultimo tema affrontato è stato le donne nei servizi.

Successivamente alla ricerca e la rassegna della letteratura è stata creata una griglia di intervista, necessaria per poter svolgere le interviste semi-strutturate che hanno permesso di raccogliere i dati per questa ricerca. La griglia prevede 4 sezioni:

- 1) Sezione socio-biografica: in questa batteria di domande si sono posti quesiti relativi al titolo di studio, la presenza di figli e del partner.
- 2) Sezione sul lavoro: qui le domande avevano come scopo quello di ricostruire la dinamica lavorativa delle intervistate, partendo dalle loro iniziali esperienze di lavoro, giungendo fino a quella presente, evidenziandone i turni di lavoro, le pause e l'influenza che la gravidanza ha avuto sul posto di lavoro. Inoltre, essendo centrale il fatto che la realtà lavorativa d'interesse è quella della ristorazione sono stati fatti emergere i lati positivi e negativi che ogni intervistata associa ad essa.
- 3) Sezione sulla dimensione domestica: i quesiti che sono stati posti in questa sezione riguardano aspetti della vita domestica come la divisione dei compiti della casa o della cura, se questi fossero ritenuti equi, se ci fosse stata una contrattazione con il partner a riguardo, l'occupazione del tempo della famiglia sia tra le mura di casa sia al di fuori ed infine l'utilizzo che le donne hanno del proprio tempo libero.
- 4) Sezione sui vissuti: nell'ultima batteria di domande si sono indagati i vissuti delle donne sia nella vita domestica sia nella vita lavorativa, cercando di fare emergere dei racconti in cui le intervistate parlano delle situazioni frustranti o soddisfacenti che da esse vengono vissute in casa o a lavoro.

Una volta conclusa la preparazione della griglia e aver contattato le varie intervistate si è proceduto con lo svolgimento delle interviste. La modalità prevalente con la quale sono state erogate è stata in presenza. Le interviste in presenza si sono svolte sia nel comune di Padova, sia nel comune di Firenze. Per quanto riguarda Padova i principali luoghi in cui sono state svolte sono la mia abitazione in cui sono riuscito a condurre 2 interviste. Per quanto non sia convenzionale utilizzare la propria abitazione in questi due casi le intervistate non mi hanno dato la possibilità di entrare nel loro ambiente domestico e si è rilevato problematico riuscire ad organizzare un incontro in uno spazio pubblico all'aperto o in un bar. Nonostante ciò, le restanti 6 interviste che sono state svolte a Padova sono state condotte in tre ambienti diversi. Il primo è un parco all'aperto, dove in alcuni casi oltre che alle madri erano presente anche i figli. Il secondo è stato un bar, uno spazio dove è stato possibile creare una situazione più confidenziale, che a mio avviso ha permesso alle interviste di avere una svolta migliore per quanto riguarda il libero esprimersi sui propri vissuti. Il terzo ed ultimo luogo è stato la residenza delle intervistate, dove alcune volte oltre che l'intervistate sono stati presenti sia i figli sia i rispettivi partner. Quest'ultimo spazio ha invece dato la possibilità di assistere a dinamiche particolari, poiché essendo presenti nell'intervista domande che fanno riferimento ai contributi del partner, questi ultimi sentendosi presi in causa, hanno voluto commentare confermando o contraddicendo quello che la moglie stava affermando riguardo al tema.

Nel caso invece delle interviste che sono state svolte nel comune di Firenze, che sono solo 2, in un caso si è ricorso di nuovo ad un appuntamento in bar, mentre nel secondo caso mi è stato possibile svolgere l'intervista sul posto di lavoro prima dell'inizio del turno pomeridiano.

La terza modalità di erogazione, per quanto non convenzionale, è stata quella telematica. Come affermato in precedenza uno degli obiettivi di questa ricerca è anche quello di ampliare il racconto dei vissuti delle madri lavoratrici in senso geografico, non concentrandosi solo su Padova e Firenze che sono due città in cui il sottoscritto abita, ma riuscendo anche a raccogliere dei dati che provenissero da altre regioni del nord d'Italia e del sud. Si tratta in questo caso di una modalità di intervista utilizzata per le partecipanti che vivono nel comune di Milano e nel comune di Foggia. Le piattaforme che sono state adottate sono state sia Whatsapp che permette di fare delle videochiamate e Google Meet che ha la stessa funzione. Tipicamente le interviste sono state svolte in due momenti diversi della giornata, tra le 10 e le 12 del mattino e tra le 16 e le 18 del pomeriggio, e hanno avuto tutte una durata compresa tra i 45 minuti e l'ora. La principale problematica che è emersa nello svolgere le interviste è stato il tempo a disposizione delle madri lavoratrici, che reso difficile in alcuni casi la possibilità di incontro, infatti, sono state svolte in un periodo di circa 3 mesi, da agosto a ottobre.

All'inizio di ogni intervista è stata definita nel dettaglio la ricerca e i suoi obiettivi, al fine di ottenere un consenso informato alla partecipazione. Allo stesso scopo ad ogni intervistata è stata data la possibilità di far utilizzo del diritto di *privacy*, per il quale il proprio nome, come quello dei figli, del partner, dei colleghi di lavoro, del datore di lavoro e del posto di lavoro stesso potevano essere oscurati. Nonostante ciò, per scelta metodologica è stato ritenuto corretto, a prescindere dalla volontà espressa dalle intervistate, di occultare tutti i riferimenti identitari presenti nelle interviste. Pertanto, i nomi che sono stati utilizzati nella Tabella n.1 e negli stralci di intervista riportati nell'elaborato sono frutto di finzione.

Dopodiché, considerando che ogni intervista sarebbe stata successivamente trascritta al fine di svolgere un'accurata analisi del contenuto di ognuna, è stato chiesto il permesso per poter procedere alla registrazione del colloquio. Infatti, ogni intervista è accompagnata da una rispettiva traccia audio che è stata utilizzata per la trascrizione.

3.3.3 Segmentazione, qualificazione e individuazione

Per procedere ad un'efficiente analisi dei dati si è scelto di utilizzare un approccio tematico. Questo tipo di approccio è stato ritenuto opportuno poiché procede tramite un approfondimento attraverso l'utilizzo di temi. Il materiale che viene utilizzato in questa ricerca, è quello delle riproduzioni, ossia le trascrizioni dei colloqui effettuati con le intervistate. Le riproduzioni sono un tipo di materiale che prevede un intervento modesto del ricercatore, poiché l'intervento di quest'ultimo nella rappresentazione è, appunto modesto, ma non da considerare perciò assente. Infatti, la raffigurazione dell'intervista in una trascrizione viene effettuata passando attraverso un processo di semplificazione, il quale avviene facendo ricorso a degli assunti teorici attinenti alla comunicazione (Sormano, 2008 in Cardano 2011).

L'analisi in questo caso è avvenuta

attraverso due fasi:

- 1) La segmentazione della documentazione empirica e la qualificazione di ogni segmento identificato. Sono simultanee.
- 2) L'individuazione delle relazioni tra gli attributi assegnati ai diversi segmenti.

Nonostante in alcuni casi la segmentazione e la qualificazione sono due fasi distinte, all'interno di questa ricerca si è scelto di far ricorso ad una seconda modalità di analisi, dove queste due avvengono simultaneamente. La modalità in questione ha origine dagli approcci teorici di ricerca proposti da Barney Glaser e Anselm Strauss (Cardano, 2011). Lo strumento di cui bisogna munirsi per questa prima fase di analisi sono le glosse, o in alcuni casi chiamate anche codici, le quali assegnano ad una porzione di testo, le quali evidenziano per ogni porzione di testo l'aspetto più saliente che del materiale esaminato. Le glosse aiutano quindi a circoscrivere i segmenti che vengono individuati. Per l'individuazione dei codici si è deciso di fare ricorso alla prospettiva di Susan Leigh Star (2007) presente in M. Cardano (2011). Secondo questa logica di pensiero l'assegnazione delle glosse è guidata dagli assunti teorici che hanno preceduto le fasi di analisi.

Pertanto, i segmenti che sono stati utilizzati per poter suddividere le interviste in aree tematiche sono 3:

- 1) Il rapporto di lavoro delle intervistate
- 2) Il rapporto della dimensione domestica
- 3) I vissuti delle intervistate

Per ogni segmento sono state individuate le seguenti qualificazioni

Segmento n.1:

- Le esperienze di lavoro
- La giornata lavorativa
- Percezione del proprio contesto lavorativo
- Influenza della gravidanza

Segmento n.2:

- Qualità della vita domestica
- L'assenza da casa
- Il tempo per sé stesse

Segmento n.3:

- Vissuti negativi della situazione lavorativa e domestica
- Vissuti positivi della situazione lavorativa e domestica

Una volta che le prime due fasi simultanee sono state portate a termine si è proceduto con l'ultima fase di analisi, ossia l'individuazione delle relazioni che intercorrono tra ciascuno dei segmenti utilizzando quello che in sociologia viene chiamata "classificazione crociata" (Mills 1959; trad.it. 1995, pp.225 in Cardano 2011). Con questa espressione si intende l'azione di incrociare ciò che è stato rilevato all'interno della documentazione empirica, nel caso corrente ci si riferisce alle trascrizioni delle interviste delle lavoratrici. In questo modo è possibile raggiungere uno degli obiettivi macro che muovono questa ricerca, ossia la connessione, l'influenza, che il lavorare nel settore dei servizi ha sulla conciliazione vita-lavoro per le madri lavoratrici, e di conseguenza tutti i micro fattori che agiscono sulla medesima: la partecipazione del partner nella vita domestica, le politiche lavorative (i

congedi parentali ad esempio), gli orari asociali, le frustrazioni e le gratificazioni provenienti dall'ambiente domestico e lavorativo e l'incidenza della gravidanza.

CAPITOLO 4 L'analisi interpretazione dei dati

Nella fase di analisi delle trascrizioni delle interviste è stato possibile risalire ad una serie di temi comuni che riguardano la conciliazione vita-lavoro per le madri lavoratrici. Al fine di poter procedere con una chiara esposizione dei temi e dei dati trattati dalle interviste si è deciso di suddividere i risultati in cinque tematiche:

- La presenza del cliente
- Gli orari di lavoro e l'assenza da casa
- Le lavoratrici autonome e le lavoratrici dipendenti
- La divisione tradizionale di genere
- Il contributo del partner

I temi individuati sono quelli che dalle interviste risultano essere i maggiori fattori di influenza, sia in senso positivo, sia in senso negativo, quando si parla di conciliazione vita-lavoro per le madri lavoratrici.

L'utilizzo di queste categorie di analisi sarà accompagnato dalle esperienze e i vissuti che ognuna delle intervistate ha fornito nei colloqui svolti, le quali per scelta metodologica rimarranno in anonimato, sia per quanto riguarda le loro identità sia per il nome del posto di lavoro o eventuali colleghi e familiari.

4.1 La presenza del cliente

Seguendo l'analisi proposta da G. Fullin (2023), il settore dei servizi è diverso rispetto al lavoro industriale per diverse ragioni, tra cui la più importante, che è la presenza di una relazione triangolare. Questa caratteristica del terziario è una diretta conseguenza della presenza di un terzo soggetto, oltre il dipendente e il datore di lavoro, ossia il cliente. Quest'ultimo infatti genera un rapporto particolare che mette in moto una serie di dinamiche che in alcuni casi possono essere favorevoli per il lavoratore, mentre in altri possono essere fonte di sconforto e insoddisfazione. In questa analisi si andranno dunque a mettere in luce quali sono queste dinamiche che possono stimolare il lavoro, renderlo gratificante, e le altre in cui invece avviene il contrario. Questo primo tema di analisi è stato ritenuto importante perché all'interno delle interviste è emerso che per quanto riguarda la possibilità di conciliazione, un commento positivo da parte di un cliente può essere una grande fonte di contentezza della lavoratrice, a tal punto da stimolare quest'ultima a persistere nella situazione di doppia-presenza. In questo caso riporto l'estratto dell'intervista di Olga, una lavoratrice che possiede un locale nel comune di Firenze, che alla domanda "Cosa ti piace del tuo lavoro?" afferma:

“La soddisfazione di quando la gente va via e ti ringrazia, quando va e ti ha lasciato i piatti puliti, lindi e ti fa complimenti per il locale, per il personale, per il cibo, per l'accoglienza. Quando un cliente è soddisfatto, al di là del denaro, che è fondamentale se si lavora, però quando la gente ti viene e tu non glielo chiedi e ti viene a dire “guardi siamo stati bene, complimenti veramente bene”, oltre che ti fanno veramente tanti complimenti, ti metti anche

un po' in imbarazzo. Quella è la cosa più importante, ti dà la forza la mattina di dire mi alzo e continuo.” (Olga, ristoratrice, 55 anni)

Un complimento non ricercato, una recensione che non è stata chiesta ma è direttamente voluta dal cliente è molto importante in un settore come la ristorazione. Quando si tratta della conciliazione, è importante che il proprio lavoro sia gratificante, poiché permette alle lavoratrici di essere stimolate nel continuare a farlo. Il ruolo del cliente, quindi, risulta essere molto importante per creare un favorevole ambiente di lavoro.

In altri casi, invece, il fatto che i clienti cercassero per il servizio specificatamente le cameriere che ho intervistato, ha creato in loro un senso di gratificazione e forti energie positive che rendevano il loro lavoro migliore. Ad esempio, Diana, una cameriera di un golf club di Padova racconta:

“Io a lavoro ho sentimenti positivi quasi sempre. Una cosa che a me dà molta soddisfazione, ad esempio, lì dove lavoro è che è frequentato tanto da persone di una certa età al golf, ci sono pochi giovani e vedere che queste persone di una certa età ti chiamano per nome e ti cercano se devono ordinare, aspettano che vado io al tavolo perché loro sanno già, cioè io so già cosa loro prendono cosa loro preferiscono, questo mi piace molto” (Diana, cameriera, 54 anni)

Allo stesso modo Elsa, cameriera di 30 anni dice:

“[Cosa ti piace del tuo lavoro?]

Il rapporto con i clienti, vedere, ne vedo un sacco di persone 400, 500 persone al giorno. E la cosa che piace di più è che tutti mi vogliono, mi cercano, aspettano che al tavolo arrivi io. Il fatto che mi vogliano bene cioè quindi mi dà ancora più carica, ancora più forza, vado volentieri a lavoro” (Elsa, cameriera, 30 anni)

La gratificazione che ti può dare un cliente è anche espressa in maniera chiara da Milena che ha una lunga carriera da cameriera. Secondo lei, infatti, è molto importante il prendersi cura di un cliente, riuscire a mettersi nei suoi panni poiché ogni suo gesto di cortesia viene ripagato con un altrettanto buon gesto da parte del cliente. Un piccolo gesto d'affetto può essere un grande stimolo per lavorare nel settore dei servizi, che addirittura le farebbe compiere la stessa scelta presa 30 anni fa di cominciare a lavorare nella ristorazione:

“Ma ti ripeto, è un lavoro che io ho sempre amato tanto e se tornassi indietro lo rifarei, non lo cambierei, l'ho sempre amato, mi ha sempre appagato tanto sai, perché ripeto, questo lavoro è tanto sacrificante ma ti ripaga. Un gesto di un bambino, un abbraccio di un anziano, un grazie da parte di una mamma che magari è stressata... Magari è solo il fatto che prendi quei dieci minuti in braccio il bambino mentre lei mangia, sono tutte gratificazioni che una fabbrica non mi avrebbe mai dato, che una scrivania non mi avrebbe mai dato. Ecco io non sono mai stata per...ho sempre avuto la necessità, ho sempre sentito il bisogno, la necessità di sentirmi utile per qualcuno. La ristorazione è avere a che fare con l'essere umano; quindi,

ti devi rapportare con la persona, ti devi mettere nei suoi panni, devi avere quella capacità di metterla a suo agio, anche a livello psicologico” (Milena, cameriera, 55 anni)

La necessità del sentirsi utili è un aspetto molto importante nel settore dei servizi. Il tipo di interazione mette in evidenza l'importanza del concetto che Marx definisce “valore d'uso” del lavoro svolto. Il valore, poiché ci riferiamo al settore dei servizi, è riconosciuto tramite la soddisfazione che un cliente prova dall'interazione con il lavoratore. Nel momento in cui il valore d'uso della prestazione lavorativa viene valorizzato dal complimento del cliente, un gesto per intendere la gratitudine verso chi offre il servizio, il lavoratore ne risente positivamente. Questa percezione del cliente di essere soddisfatto risulta quindi essere una fonte di gratificazione per il lavoratore (Fullin, 2023).

Anche Mara, che lavora nella ristorazione da più di 20 anni, conferma che la presenza del cliente può essere stimolante. Il suo caso è però particolare. Lei è stata proprietaria di un bar per parecchi anni, dopo la chiusura è stata assunta in un altro ristorante nel quale i suoi vecchi clienti, senza nessuna intenzione di prenotare un tavolo nel suo nuovo posto di lavoro, si fermano lo stesso per poterla salutare:

“Beh ma succede cioè lo vedo ancora oggi, ad esempio io avevo il bar a 500 metri da dove lavoro adesso al ristorante e magari passano dei clienti del bar che non vengono in questo ristorante ma ce li avevo nell'altro bar e si fermano a salutarmi sempre, passano per un abbraccio, però questa è soddisfazione perché comunque sono già passati anche nove anni dalla chiusura del mio bar e mi piace sempre.” (Mara, cameriera, 52 anni)

Nonostante ciò, la figura del cliente presenta una contraddizione. Se da una parte è una fonte di gratitudine e di motivazione per il proprio lavoro, in altri casi è l'esatto opposto, ossia un soggetto che può ostacolare una buona performance lavorativa.

A differenza però dei casi precedenti in cui il “buon cliente” spinge le lavoratrici a continuare il proprio lavoro, il fatto che quest'ultimo risulti, al contrario, un “cattivo cliente” non scoraggia le lavoratrici a tal punto da lasciare il proprio posto di lavoro. Per ridurre l'effetto di una cattiva interazione, vengono infatti adottate da parte delle lavoratrici le cosiddette “feeling rules”. Queste vengono utilizzate dalle lavoratrici per mantenere una buona performance lavorativa nonostante il fatto che da un lato la giornata delle lavoratrici non fosse della migliore, dall'altra ci fossero delle esigenze e i mal comportamenti da parte del cliente clienti. Zoe quando le è stato chiesto come gestisse le proprie emozioni sul posto di lavoro, ha raccontato di una “doppia maschera” che secondo lei tutti quelli che lavorano in un settore come quello della ristorazione devono avere:

“Beh, secondo me tutti quanti quelli che lavorano nella ristorazione hanno una doppia faccia quando parlano con i clienti. Cioè sicuramente ci sono le giornate buone in cui sorridi sempre, con il cliente sei super gentile, gli vai incontro e sei disponibile... però magari tu hai la giornata storta il cliente anche. Oppure ci sono quei clienti che vogliono lo sconto, che vogliono il piatto super abbondante solo con cose che magari sono fuori menù. Ok gli vai incontro però è proprio cercare di prenderlo (il cliente) tipo col cucchiaino un po' a leccargli il culo in quel momento.” (Zoe, cameriera, 23 anni)

È infatti in questa situazione che emerge il concetto di “*surface-acting*” elaborato da E. Goffman nel suo testo “Asylums” (1961). Al fine di poter portare avanti un buon servizio è importante che chi si interfaccia con il cliente, in questo caso il cameriere, sia in grado di controllare le proprie emozioni e in alcuni casi fingere. Per quanto questo meccanismo difensivo venga messo in atto verso i clienti che possono risultare più maleducati e riguarda i lavoratori del settore dei servizi in generale, nel corso di questa ricerca è emerso anche un’altra motivazione per la quale le lavoratrici ricorrono all’utilizzo delle regole del sentire, che in questo caso è più centrale al target di ricerca. A volte, infatti, la recitazione viene messa in atto dalle dipendenti dei ristoranti per poter ridurre l’effetto delle preoccupazioni derivanti dalla vita domestica, con il risultato di alleggerire il peso del turno di lavoro. Diana a riguardo sottolinea come per lei l’indossare una maschera avviene nel momento in cui indossa la divisa da lavoro. Indossandola è come se cambiasse personaggio, non è più Diana la madre di 2 figlie, ma Diana la cameriera di un golf club. Con la divisa addosso l’intervistata riesce a lasciare da parte i propri pensieri riguardanti la propria famiglia, al fine di potersi dedicare al 100% al cliente e alla propria mansione lavorativa, senza lasciare che le sue emozioni possano ostacolare il servizio.

“Beh, bisogna innanzitutto che quando, cioè, ad esempio...quando indossi la divisa di lavoro basta con i tuoi problemi, devi lasciarli dentro l’armadietto. Non c’è niente da fare perché in quel momento lì tu devi essere a disposizione del cliente, a disposizione del cuoco che magari ti deve dare delle indicazioni e tu devi pensare al cliente ed essendo appunto un lavoro così attivo non hai molto tempo per pensare, cioè è successo magari i miei figli stavano male, i miei genitori stavano male però devi dire ok lavoro queste cinque ore e dopo ci penserò.”
(Diana, cameriera, 54 anni)

Nel triangolo relazionale che nasce nel settore dei servizi è quindi necessario sottolineare che il cliente ha un ruolo fondamentale quando si tratta di conciliazione. Il cliente risulta infatti essere un elemento indispensabile per le lavoratrici che, come mestiere, lavorano a contatto con le persone, fornendo loro un servizio. Il consumatore è infatti un’importante risorsa per potersi sentire stimolate e continuamente incitate a continuare con la propria carriera di lavoro. Dopodiché, riuscire a concentrarsi completamente sul lavoro lasciando da parte tutte le emozioni che derivano dall’ambiente domestico è molto difficile, ma è in questo caso che entrano in gioco quei modi del sentire che si rifanno alle *costumer oriented bureaucracies* (Korczynski, 2002). Queste burocrazie orientate al consumatore di cui parla Korczynski sono un insieme di atteggiamenti che vengono prescritti dall’organizzazione che sono utili a interpretare un ruolo, ossia di colui/colei che deve “prendersi cura di”. Insieme alle *feeling rules*, le intervistate hanno dimostrato che utilizzandole, sono riuscite ad alleggerire lo stress che può derivare da una situazione ansiogena proveniente dall’ambiente domestico che non deve riflettersi sulla performance lavorativa. Anche se queste regole possono non corrispondere al loro vero modo di agire e sentire, al fine di riuscire a coprire le proprie emozioni e preoccupazioni verso la famiglia, le regole fornite dall’organizzazione (per cui si parla di origine interna delle regole), sembrano essere funzionali per evitare di avere problemi sul posto di lavoro. L’utilizzo di queste regole fa in modo che non si presenti

quella condizione di “dissonanza emozionale” (Rafaelli, Sutton, 1987), poiché si riconosce che nel momento in cui si lavora a contatto con delle persone sia corretto riuscire a lasciare le proprie emozioni al di fuori del contesto lavorativo. Come ha raccontato Diana quando lei indossa la divisa, i problemi della famiglia devono essere lasciati dentro l’armadietto. Questo aspetto di equilibrio emotivo, seppur si discosta leggermente dallo stretto significato di conciliazione, che si riferisce soprattutto al tempo/carico mentale che le donne dedicano alla casa o al lavoro, risulta comunque importante. Permette infatti di comprendere che il peso della conciliazione può essere metaforicamente trasportato a lavoro. Poiché siamo umani, e pertanto proviamo emozioni che non possono essere semplicemente comandate, l’aspetto psicologico che ricade sulla conciliazione vita-lavoro per le lavoratrici viene vissuto all’interno dell’intera giornata, anche quando si è a lavoro. È infatti interessante che le *feeling rules* siano una strategia utilizzata dalle madri lavoratrici per poter sfuggire, per il tempo del turno di lavoro, alle preoccupazioni che derivano dalla sfera familiare.

4.2 Gli orari di lavoro e l’assenza da casa

Quando si parla di conciliazione, ossia la capacità di bilanciare due o più aspetti della propria vita, è importante avere dei mezzi per poterlo fare. Nella letteratura è risultato rilevante la possibilità di avere un lavoro part-time che permettesse alle lavoratrici di gestire nello stesso momento la propria vita familiare e la vita lavorativa. Nonostante ciò, non sempre il part-time può essere una soluzione, anche se è stata la scelta che hanno dovuto adottare la maggior parte delle lavoratrici intervistate per poter gestire entrambe le dimensioni, quella lavorativa e quella familiare. Nonostante gli orari ridotti risulta, infatti, essere comunque difficile per le lavoratrici conciliare gli orari di lavoro con la cura della sfera domestica, come racconta Zoe. La sua giornata comprende un insieme di attività che in 24 ore spesso risultano troppe. L’intervistata in questione ha un contratto che prevede un orario part-time, ed è madre di un bambino di 5 anni:

“Mi piace organizzare il tempo ma faccio fatica a ritagliarmi degli spazi appositi dove dico ok adesso mi faccio una doccia lunga rilassante, mi guardo un film piuttosto che esco con le amiche. Sono un’attività che faccio molto poco perché, appunto, ritengo che o sia più utile fare altro che sia per la casa o studiare, oppure non ho proprio tempo. Cioè la giornata è di 24 ore ma ne servirebbe 72 per fare tutte quante le cose che voglio. Io devo badare a mio figlio, devo lavorare, devo pulire casa quando torno, quindi, c’è io tiro un po’ avanti ma è faticoso dovendo lavorare e dovendo tenere conto del bimbo e della cosa, devi per forza mettere qualcosa da parte.” (Zoe, cameriera, 23 anni)

Lavorare tutti i giorni dentro e fuori casa, e anche solo per metà giornata fuori, può essere faticoso. Non si tratta solo di una stanchezza fisica, ma anche psicologica. Per quanto il part-time sia stata considerata una buona risorsa per favorire la conciliazione della maggior parte delle lavoratrici intervistate, queste ultime hanno comunque dimostrato come il problema non fosse ancora risolto. Questo aspetto è emerso nei casi in cui si lavorava durante gli orari serali, come dice Alessia, cameriera in una pizzeria aperta solo di sera:

“[Cosa non ti piace del tuo lavoro?]

Oddio, non saprei. Forse l'orario, ecco, forse l'orario avendo due figli che adesso ormai sono grandi, però prima avevano delle esigenze diverse, forse l'orario proprio serale che mi costringeva ad aver bisogno di una persona per l'orario di cena per gestire i ragazzi.”
(Alessia, ristoratrice, 50 anni)

Allo stesso modo anche lavorare durante le ore diurne può risultare problematico come racconta Rita, che vorrebbe parlare di più con i suoi figli durante le ore dei pasti, ma essendo impegnata a pranzo e a cena si è tutti stanchi, risulta difficile trovare un punto di incontro:

“[Come vivevi tua assenza a casa a causa del tuo orario di lavoro?]

Beh, mi dispiaceva sinceramente perché magari a pranzo sai te ti siedi, dici com'è andata a scuola. Secondo me è diverso alla sera, perché alla sera magari uno è stanco o deve finire i compiti o aveva lo sport, cioè non riesci mai. Invece quando torni da scuola o anche dal lavoro, la pausa pranzo secondo me è quella che ti dava più tempo per parlare. Quella si mi mancava.” (Rita, cameriera, 52 anni)

Il risultato dalla continua assenza a causa degli orari di lavoro, è che il loro ruolo di madre viene vissuto dalle lavoratrici come un'assenza, definendosi in alcuni casi come delle 'cattive madri' o 'madri non presenti'. Vi è una sofferenza da parte delle lavoratrici poiché risulta difficile conciliare i propri tempi di vita con quelli degli altri famigliari. A riguardo, è rilevante il commento di Lucia, lavoratrice di origine rumena che lavora in un ristorante nel padovano:

“Allora, non sono una brava mamma, nel senso è che sono molto stanca anche perché lavoro tanto, ma anche perché psicologicamente sono stanca, non ho più la pazienza di stare a giocare, mi piace quando vedo le altre mamme che hanno tempo, pazienza, lasciano stare le cose da fare e si mettono con i bambini a giocare, purtroppo per il mio tempo, o perché sono più vecchia e non ho più la pazienza, non lo so” (Lucia, cameriera, 43 anni)

Con il commento di Lucia entra anche in gioco il fatto di sentirsi una cattiva madre, cosa che in alcuni casi viene sentita dalle intervistate come una conseguenza degli orari e dei tempi di lavoro. Lavorare nella ristorazione significa lavorare quando tutti gli altri sono a casa o a divertirsi. Si parla infatti di orari “asociali”, tipici del contesto dei bad jobs. I turni di lavoro sono strettamente condizionati dalle affluenze delle clientele nei ristoranti, che ad esempio durante le festività devono soddisfare. Questo significa che per quanto un part-time permetta alle lavoratrici di gestire meglio casa e lavoro, allo stesso tempo non le permette loro di essere partecipe in quei periodi dell'anno dove la famiglia è al centro, come nel caso del Natale. Di questo parla Milena, che coglie perfettamente il punto della situazione:

“L'unico handicap di questo lavoro, se parliamo specificatamente di questo settore, è difficile, molto difficile combaciare famiglia con questo lavoro perché quando la tua famiglia necessita di te c'è il tuo lavoro che necessita di te. Quando un figlio necessita di creare l'atmosfera natalizia per porti un esempio, con la mamma, la mamma è impegnata a

soddisfare la clientela natalizia del suo lavoro e quindi questo lavoro difficilmente può essere combaciato con la famiglia. È difficile molto, difficile.” (Milena, cameriera, 53 anni)

In questo modo si va a creare un vero e proprio senso di colpa per le lavoratrici poiché il lavoro è spesso necessario per il mantenimento sia del figlio sia per ste stesse. Valeria, madre single di un bambino di tre anni, racconta come nel suo caso le dispiace lasciare il figlio al nido o al camposcuola, ma d'altronde per poter sostenere le spese che entrambe le attività hanno per lei è necessario:

“Allora, diciamo che c'è un generale senso di colpa per quanto riguarda lasciare i bambini, ma soprattutto lui all'asilo, nel camposcuola questa estate, non ci andava tanto volentieri. Alla fine, poi comunque l'asilo costa, e tu lavori, e quindi alla fine devi farlo per forza perché c'è l'asilo da pagare, sei sempre lì che dici ma ha senso?, ma non è che ci si può organizzare diversamente, quindi un po' il senso di colpa c'è. E poi perché sai che alla fine, finché sono piccoli, i bambini stanno bene con la mamma, con il papà, cioè preferiscono che andare all'asilo. Però, insomma, le cose vanno fatte, tutti i nostri genitori hanno lavorato, stando attenti senza creare traumi ai bambini, senza lasciarli proprio abbandonati tutto il giorno, tagliandosi del tempo da dedicare, di qualità, alla fine poi sai che bisogna lavorare, e che lo si fa per il loro bene”. (Lara, cameriera, 23 anni)

Lo stesso è stato testimoniato da Olga che a tal proposito dice:

“Dall'altra parte è un lavoro massacrante, massacrante, massacrante perché non hai vita, non hai tempo per te, per la famiglia, perché non hai divertimenti, non hai... quando gli altri si divertono tu vai a lavorare, il che va bene, perché è una scelta nostra, quindi è giusto se è così. Insomma, hai scelto te di fare il ristorante e in più a casa i soldi li devi portare non è tutto gratis, magari lo fosse (ride). Beh, è faticoso, è faticoso perché non devi mai mollare, mai” (Olga, ristoratrice, 55 anni)

Come afferma Piazza (2003), conciliare significa essere consenzienti nel dover pagare un prezzo, mettere sulla bilancia tutti gli aspetti che possono essere vinti o persi. In questi stralci di intervista viene infatti sottolineato dalle lavoratrici come loro siano consapevoli di questo 'prezzo da pagare', che corrisponde alla malinconia provata nel non riuscire a passare troppo tempo con i figli, e nel dispiacere del doverli lasciare soli.

Nonostante il senso di colpa sia mantenuto nel tempo dalle lavoratrici, un cambiamento nella percezione che per loro ha l'assenza causata del lavoro c'è quando invece i figli iniziano a crescere. La crescita del bambino, infatti, concede alle lavoratrici una sorta di sospiro di sollievo, sollevandole da tutte quelle preoccupazioni che invece avevano quando i figli erano più piccoli. Marta, madre single di due ragazzi di 19 e 22 anni afferma che per lei le cose ora sono più tranquille poiché essendo i ragazzi più grandi non deve avere più le preoccupazioni di una volta:

“[Come vivi la tua assenza da casa?] Vabbè, adesso abbastanza tranquillamente, perché comunque i miei figli sono grandi e quindi non ho più la preoccupazione di tornare a casa,

perché magari sono da soli o che. Quindi vabbè, molto tranquillamente, poi a me piace lavorare, quindi tranquilla.

[E quando invece erano un po' più piccoli?]

Eh, un po' più preoccupante, tipo magari c'era la giornata che stavano male e quindi anche al lavoro eri un po' più preoccupato, non eri molto tranquillo. Vabbè, comunque io ho avuto sempre i miei genitori che mi hanno dato una grande mano, perché comunque a Milano senza nessuno fai molta fatica. Però vabbè, alla fine magari facevi la telefonata in più e te la facevi passare.” (Marta, cameriera, 48 anni)

Si vede quindi come la caratteristica dell'asocialità degli orari, e dell'alta intensità del lavoro siano sfavorevoli per la conciliazione vita-lavoro delle madri lavoratrici.

Una prima strategia che è emersa per bilanciare meglio vita e lavoro è quella di non lavorare nel finesettimana, il giorno in cui la famiglia è spesso tutta a casa e ci si può maggiormente dedicare alla dimensione domestica. Oppure lavorare nelle ore diurne, piuttosto che quelle serali. È il caso di Marta, una cameriera di un locale di Milano che dice:

“Allora, io per conciliare famiglia-lavoro praticamente lavoravo soltanto il mezzogiorno, quindi portavo i figli a scuola, iniziavo a lavorare tipo alle 10 e finivo alle 3 e mezza, in modo che poi appena finivano la scuola potevo andare a riprendere. In più non lavoravo nel weekend così almeno avevo dei giorni in cui potevo dedicarmi completamente alla mia famiglia” (Marta, cameriera, 48 anni).

Lo stesso viene detto da Elsa. Lei lavora in un locale di Milano e ha un contratto part-time di 30 ore, e lavora dal lunedì al sabato:

“Magari adesso che sono piccoli il sabato mi piacerebbe stare a casa, cioè fare dal lunedì al venerdì, come fanno la maggior parte dei miei colleghi, cioè il sabato lo faccio solo io e la cosa mi scoccia, anche io vorrei stare a casa e farmi il weekend lungo e riposarmi con mio marito e i miei figli. Veramente basterebbe un giorno in più, non chiedo tanto (ride)” (Elisa, cameriera, 30 anni)

I turni “asociali” (Fellini, 2017) risultano essere un enorme ostacolo per le lavoratrici, specialmente quando si tratta di riuscire ad impersonare anche il ruolo di madri. Come dice Milena, era impossibile per lei creare un'atmosfera natalizia, poiché il lavorare durante le festività era immancabile per il settore della ristorazione. In questo modo le era impossibile soddisfare allo stesso tempo le esigenze della propria famiglia. Quindi il part-time non sempre può essere la strada migliore per poter arrivare ad una buona conciliazione. Risulta essere una “trappola” come viene detto da I. Fellini (2017), non solo per quanto riguarda la bassa remunerazione, o alla minore opportunità formativa, ma anche per il fatto che, nonostante si lavori di meno, spesso non si riesca comunque a scappare dall'asocialità dei turni lavorativi che ci sono nella ristorazione. Il risultato è quindi una cattiva percezione che le lavoratrici hanno di loro stesse come madri, specialmente quando i figli sono piccoli e necessitano di maggiori attenzioni. Nonostante ciò, questo senso di colpa sembra attenuarsi con il crescere dei figli, periodo invece dove le madri sono più tranquille. Dal punto di vista

dell'organizzazione, quest'ultima potrebbe essere una fonte di sostegno per la conciliazione quando riesce a diminuire l'asocialità degli orari, ad esempio concedendo il weekend libero. Avere a disposizione un giorno come il sabato libero è, per le intervistate, una buona fonte di riposo e allo stesso tempo di agevolazione nel poter gestire la sfera familiare.

4.3 Le lavoratrici autonome e le lavoratrici dipendenti

Un altro aspetto che è stato considerato rilevante per quanto riguarda il suo effetto sulla conciliazione vita-lavoro per le lavoratrici è la differenza rispetto ai congedi di maternità tra le lavoratrici autonome e quelle dipendenti. Nello specifico mi sono concentrato su come la gravidanza avesse potuto rappresentare un problema nel settore della ristorazione, e come questa venisse gestita dai datori di lavoro, oppure dalle intervistate che al momento della gravidanza erano proprietarie di un locale. Il secondo fulcro di interesse è invece il periodo successivo a quello della maternità, per cui i primi anni dopo la nascita del bambino. Il caso di maggiore imponenza in questo contesto è quello di Asia, lavoratrice dipendente. Questa lavoratrice quando ha scoperto di essere incinta lavorava presso una pasticceria nel centro storico di Verona; il suo posto di lavoro presentava però un'irregolarità non da poco: nel contratto di lavoro era presente una clausola che vietava alle dipendenti di rimanere incinta. Questo ovviamente non è stato ben vissuto dalla donna che per paura di perdere il posto di lavoro ha dovuto nascondere la gravidanza e quando oramai non era più possibile mentire ha utilizzato un escamotage per dire la verità. Elisa racconta:

“È un diritto, è il diritto di una donna. Lì dove lavoravo in pasticceria storica, allora, io li conoscevo molto bene, eccetera, però le altre ragazze, lui, il titolare, metteva come clausola che per 8 anni non potevano restare incinte. Che però in Italia è illegale, cioè che non lo puoi fare. Allora, diciamo che io l'ho detto con un escamotage. Gli hanno detto “guarda ho sbattuto forte la testa e mi hanno ricoverato in ospedale mi hanno fatto le analisi, mi hanno detto che sono incinta, ma io ho sempre avuto il ciclo, non sapevo niente io”” (Elisa, cameriera, 29 anni)

Elisa non è l'unica lavoratrice dipendente che ha avuto difficoltà a raccontare della propria gravidanza. Il fatto che la maternità comporti una lunga assenza dal posto di lavoro, per l'altro anche retribuita, spaventa le lavoratrici poiché potrebbe avere conseguenze negative sul proprio rapporto lavorativo, rischiando di essere lasciate a casa. Elsa, come Elisa ha dovuto nascondersi per paura che non le rinnovassero il contratto di lavoro:

“Ho aspettato perché a me scadeva il contratto per dire a dicembre e a gennaio me lo dovevano rinnovare. Ovviamente ho aspettato a dirglielo (parla della gravidanza) perché se no non me l'avrebbero mai rinnovato all'inizio.” (Elsa, cameriera, 30 anni).

La maternità rappresenta quindi, un effettivo ostacolo per le carriere delle lavoratrici, ribadendo come sia un'effettiva forma di discriminazione all'interno del mercato del lavoro, mettendo in pericolo l'andamento della carriera della lavoratrice.

In alcuni casi la maternità non è neanche stata goduta, ossia le lavoratrici autonome. Qui è interessante il racconto di Milena, che nel periodo della gravidanza era la proprietaria di un'attività sempre nell'ambito della ristorazione. Essendo una lavoratrice autonoma non le è stata riconosciuta la garanzia di rimanere a casa, poiché è lei stessa a doversi congedare, in quanto non è previsto dalle normative che una lavoratrice autonoma possa avere il diritto alla maternità. Pertanto, senza la presenza di nessuna agevolazione le è risultato molto difficile come ci racconta:

“Allora, quando io ho avuto tutte e due le gravidanze, avevo dei locali miei, e quindi ero un'imprenditrice, lo Stato non permette a una donna imprenditrice di avere delle agevolazioni, lo Stato dice, tu visto che sei un'imprenditrice hai i soldi, quindi ti arrangi, e quindi ho fatto 9 mesi di lavoro duro, duro perché dovevo lavorare con il pancione, alzarmi alle 4 del mattino per aprire i locali, e lavorare tutto il giorno, perché lo Stato diceva, tu donna imprenditrice non hai diritto ad agevolazioni. Questo ti parlo 19 anni fa e 24 anni fa, ad oggi penso sia cambiato gran poco, penso sia cambiato gran poco a livello legge, però lo Stato non ha mai, mai, mai aiutato una donna imprenditrice, io non ho mai avuto la maternità, non mi è stata mai riconosciuta, di conseguenza pensa che io uscii dall'ospedale con il mio primo figlio, l'ho appoggiato nel divanetto del mio locale e ho ricominciato subito a lavorare, perché non era concessa la mia assenza lavorativa. La gravidanza è importante, un parto è molto importante, una donna viene messa sotto stress, è importantissimo, c'è un livello ormonale importante, quindi il tuo corpo non si capisce, ti vedi cambiata, c'è lo scompenso ormonale, quindi sei molto, molto soggetta a cambiamenti di umore. E quindi io l'ho vissuta come un trauma, un trauma nel senso che non ho potuto gestire il mio corpo e mio figlio, una creatura che tu non hai l'esperienza e quindi non sai cosa ti aspetta. È molto traumatico. Sì, sono stata per tanto tempo arrabbiata con lo Stato, sì, perché comunque una donna deve avere questo diritto perché li ama una vita (i figli), cioè è un processo molto importante.” (Milena, cameriera, 55 anni)

Milena si è quindi trovata davanti ad una scelta, rimanere a casa con i figli e rinunciare temporaneamente ad un profitto, oppure rinunciare al proprio tempo da passare con i suoi due figli per poter continuare il proprio lavoro.

In questa intervista si sottolinea come effettivamente si manifesti quel “patto perverso” tra la lavoratrice e il mercato del lavoro, in quanto la lavoratrice per poter rimanere nel mercato del lavoro ha dovuto parzialmente rinunciare al suo ruolo di madre. Con la gravidanza Milena non ha potuto continuare ad avere un profilo interamente concentrato sulla sua famiglia, la tipica “mamma a tempo pieno”, poiché a causa della sua situazione di lavoratrice autonoma non le è stata concessa la maternità. Ha quindi dovuto ricalibrare le proprie esigenze, venendo riconosciuta in un profilo detto “*work profile*” (Cinamon, 2002), ossia ha scelto di concentrarsi principalmente sulla sfera lavorativa, coltivando dall'altra parte delle mancanze a tal punto da aver dichiarato di non aver fatto “esperienza delle sue creature”. A differenza di Milena però, in altri casi il poter portare il proprio figlio sul posto di lavoro è stato visto come un'ottima soluzione per poter conciliare tra vita e lavoro, riuscendo quindi a passare da un “*family profile*”, a un “*duble profile*”, piuttosto che ridurre completamente l'interesse verso la sfera domestica, come nel primo caso. A riguardo è importante l'intervista

condotta con Emma, una cameriera in un bar-ristorante nel foggiano, del quale è co-proprietaria con il marito, che racconta di come portare la figlia a lavoro sia stata per lei una risorsa essenziale.

“Allora... dopo la gravidanza ho aspettato un paio di anni prima di ricominciare, poi essendo nostro il locale ho creato una stanza dove avevo cucina, lettino, area giochi per la piccola quindi noi eravamo al bar fissi. Quando io lavoravo lei aveva le sue cose, i suoi giochi tutto in un'altra stanza. Questo l'ho fatto per quattro anni. Per lei era un gioco, poi essendo che c'era il papà, quindi, è stato comodo che lui se la portava in giro mentre io lavoravo. I ragazzi ci giocavano (i dipendenti del bar), si portava le amichette nel bar, diciamo che non è stato pesante. C'è da dire che lei era una bambina tranquilla, quindi è anche un po' merito suo. Si è ambientata a stare nel bar. Con un altro figlio lo rifarei sicuramente.

[Hai detto che “c'era anche il papà”, ma in che senso lui se la portava in giro?]

Eh bhe... lui non è rimasto a casa quando la bambina era piccola, qualcuno doveva pur mandare avanti la baracca ecco. Quindi almeno avendo la bambina a lavoro poteva starci un po' di più insieme e se la portava nel senso che se la metteva in braccio, e stava dietro al bancone con lei” (Emma, cameriera 46 anni)

In questo modo le è stato possibile ridurre l'effetto che la maternità può avere sulla dimensione lavorativa riuscendo a favorire un maggiore equilibrio tra la casa e il lavoro, senza dover necessariamente scegliere una delle due dimensioni. Inoltre, diversamente dal caso di Milena, Emma ha scelto di potersi congedare per il periodo di maternità attendendo un paio d'anni prima del rientro. Questo aspetto mette in evidenza due aspetti importanti. Il primo è che si ribadisce uno stigma per il quale è la donna a dover rinunciare al lavoro per stare a casa con i figli, poiché nel caso di Emma il marito ha continuato a lavorare senza interrompere la propria, anzi, per potersi dedicare maggiormente alla figlia per lui è stato meglio averla sul posto di lavoro. Questo ribadisce ancora una volta come la responsabilità verso la cura sia principalmente femminile, poiché il marito, a differenza della moglie, non è dovuto assentarsi da lavoro per poter stare con la bambina, al contrario la bambina è stata portata sul posto di lavoro. Il secondo aspetto che emerge è che in realtà il congedo per la maternità non è necessariamente vietato per le lavoratrici autonome, ma è una manovra che dipende dalle singole volontà. Nel caso di Milena, infatti, oltre a sua detta, lo scarso appoggio da parte dello Stato, c'è da specificare che era una madre single e pertanto non aveva alternative di guadagno per crescere i figli se non il suo. Mentre Emma aveva un marito che poteva sostenere sia lei sia la figlia economicamente, il cosiddetto *male*.

Nel caso invece delle lavoratrici dipendenti, la maternità è stata concessa dai datori di lavoro senza problemi, ma il rientro a lavoro doveva essere effettivo, senza altri ritorni a casa. Dall'esperienza di Diana, sembra che il datore di lavoro le abbia fatto un favore ad averle dato la possibilità di stare a casa nel periodo della gravidanza, a tal punto di rientrare chiedendole di non trovarsi di nuovo nella situazione in cui un componente del personale potesse mancare per medio-lunghi periodi:

“Sono rientrata circa dopo un anno perché nel frattempo poi avevo maturato tutte le ferie e tutte quelle cose lì ho fatto tutto ecco, l'unica richiesta che mi è stata fatta è stata appunto quella di dire adesso che rientri però rientra cioè non ti prendi altri permessi, cioè, il permesso te lo sei preso, hai fatto tutto quello che devi fare poi quando rientri, rientri e sei effettivamente operativa e così è stato insomma a parte qualche giorno che i bambini si ammalavano, ma non ho mai avuto nessunissimo assolutamente nessun problema a stare a casa per qualche ora o un giorno d'emergenza. Sono stata fortunata.” (Diana, cameriera, 54 anni)

Per quanto riguarda invece i permessi concessi per la malattia dei figli, o comunque le esigenze familiari, la situazione è stata meno problematica rispetto al congedo di maternità per le lavoratrici dipendenti.

Nel caso dell'utilizzo di permessi di breve periodo, quindi un giorno o poche ore, l'organizzazione è risultata favorevole ad agevolare le lavoratrici. Ad esempio, quando Elisa ha cambiato lavoro, ed è stata assunta in un noto fast food, ha subito riscontrato un enorme aiuto da parte di quest'ultima ditta grazie alle sue politiche lavorative a favore delle donne:

“[Quali sono i tuoi turni di lavoro?]

Attualmente ho un contratto da 36 ore a settimana. Però ti dico, ad oggi mi vengono dure, cioè con la gestione di tutto mi viene dura. Anche perché la bambina ha dei problemi, quindi non è... è una bambina da seguire, ok? Ha le sue problematiche, continuiamo a fare avanti e indietro per gli ospedali. Però perlomeno lì mi vengono incontro con gli orari o comunque le mie esigenze per la bambina.

[Ok, e ti agevola parecchio, cioè riesci comunque ad avere tutti i permessi di cui hai bisogno al Mc?]

Si, cioè non pensavo che fossero così nei fast food. Allora, detta francamente, se mi vengono incontro perché sono io, questo non lo so, perché ci sono anche altre mamme e per dirti, vengono incontro anche a loro come vengono incontro a me, non so darti una risposta. A me sì. Cioè io su questo punto non devo dire niente a loro (si riferisce al fast food).” (Elisa, cameriera, 29 anni)

Anche Alice, di origini cinesi, cameriera in un ristorante di sushi ha raccontato la sua esperienza con i permessi:

“[Ti capita mai di chiedere permessi?]

Diciamo all'inizio mi danno sempre lo stesso giorno, magari mi dicono qualche parola su, perché ho chiesto i permessi ad andare via. Però ultimamente si arrangiano, diciamo, allora sì, non ho tanti problemi, però non posso chiedere sempre diciamo” (Alice, cameriera, 38 anni).

Quello che si deduce è che la gravidanza diventa problematica quando si tratta di una lunga assenza dal posto di lavoro. Non sempre viene concessa e può essere fonte di ricatto per il datore di lavoro, poiché può vietare alle lavoratrici di ritornare a lavorare (Carreri, 2017). Questa dinamica provoca nelle lavoratrici dipendenti un meccanismo difensivo che le porta

a dover necessariamente nascondere la gravidanza riuscendo a salvarsi con un escamotage, o aspettando che le sia rinnovato il contratto per poter avvisare della sua condizione.

Per quanto riguarda le lavoratrici autonome invece, non vi è un datore di lavoro che le può licenziare. In questo caso sono infatti loro a dover decidere come procedere con il congedo, senza ricevere alcuna minaccia di perdita del posto di lavoro. L'esito può quindi essere quello di rinunciare quasi totalmente al loro ruolo di madre e concentrarsi unicamente sul proprio lavoro per poter sostenere la famiglia economicamente. In questo modo si crea in loro un forte senso di tristezza, addirittura si è parlato di un vero e proprio trauma. Questo però è il caso di una madre lavoratrice rimasta incinta 30 anni fa, al giorno d'oggi, infatti, secondo l'articolo 66 e i seguenti del TU per le lavoratrici autonome¹⁰ la maternità può essere concessa per i due mesi prima del parto e per i tre mesi successivi, salvo il caso in cui il reddito dell'anno precedente sia inferiore a 8.145€, in questo caso può essere aumentato per tre mesi. In più come testimoniato dall'esperienza di Emma, se fosse presente un'altra fonte di sostegno economico, il congedo di per le lavoratrici autonome è una soluzione fattibile, ribadendo però in questo modo una divisione di genere dove l'uomo è il *breadwinner* e la donna è la *caregiver*. Nel caso in cui si parli invece di lavoratrici dipendenti, la maternità può anche essere prorogata fino a 7 mesi dopo la data del parto, quando le condizioni di lavoro risultano pregiudizievoli¹¹, come nel caso della ristorazione che è considerato un lavoro a rischio. Questa differenza non è presente per le lavoratrici che, pur lavorando in un ristorante a tutti gli effetti, ne sono le proprietarie.

In entrambi i casi, il risultato è quindi una forte stigmatizzazione che colpisce le donne a cause del loro poter rimanere incinta, limitandole nella loro carriera lavorativa, oltre che trovarsi davanti a un bivio. Il problema è quindi che le lavoratrici si ritrovano a dover scegliere tra la propria famiglia e il proprio lavoro generando in loro grande sconforto, a differenza di quanto avviene invece negli uomini, che, come il marito di Emma, hanno continuato a lavorare e addirittura sono stati agevolati dalla presenza dei figli sul posto di lavoro.

Il passaggio da un profilo basato interamente sulla dimensione familiare ad uno basato sull'interesse verso il lavoro è significativo per poter comprendere come può incidere il settore dei servizi sulla conciliazione. D'altra parte, il poter portare i figli a lavoro è stata una strategia adottata dalle lavoratrici autonome per favorire la conciliazione, riuscendo in questo modo a non lasciare completamente solo i bambini. In questo modo l'equilibrio tra le due realtà può essere un po' più bilanciato. Attraverso questa strategia è infatti possibile non ridurre il profilo delle lavoratrici ad un *work profile*, abbandonando quindi l'attenzione verso la sfera familiare, ma riuscire almeno a rientrare nella categoria *double profile*, ossia quella dove l'interesse è sia rivolto verso la famiglia sia verso il proprio lavoro (Cinamon, 2002).

¹⁰ Fonte: INPS: <https://www.inps.it/it/it/dettaglio-scheda.it.schede-servizio-strumento.schede-servizi.indennit-di-maternit-paternit-per-lavoratrici-e-lavoratori-autonomi-50585.indennit-di-maternit-paternit-per-lavoratrici-e-lavoratori-autonomi.html>

¹¹ Fonte: INPS: <https://www.inps.it/it/it/dettaglio-scheda.it.schede-servizio-strumento.schede-servizi.50586.indennit-per-congedo-di-maternit-e-di-paternit-alternativo-per-lavoratrici-e-lavoratori-dipendenti.html>

Per quanto riguarda le lavoratrici dipendenti, invece, la possibilità di avere un doppio profilo è stata agevolata dalle organizzazioni per quanto riguarda i permessi di lavoro. A differenza della maternità che essendo un lungo periodo di assenza, mette le lavoratrici in una posizione scomoda, quando invece si parla di assenze di breve periodo i datori di lavoro sono risultati meno esigenti. Nella maggior parte delle interviste è infatti emerso che il loro datore di lavoro le ha assistite quando si trattava di permessi per le esigenze familiari. In questo modo la conciliazione è stata favorita per le lavoratrici che hanno potuto mantenere un *double profile*.

4.4 La divisione tradizionale di genere

Sulla base delle teorie che trattano l'ideologia di genere, come quella proposta da Dotti Sani (2012), quest'ultima risulta essere una costruzione sociale che viene prodotta dalle interazioni tra gli attori sociali, per questo la divisione del lavoro risulta essere un risultato di come gli uomini e le donne interpretano i loro ruoli sociali. Quello che infatti è emerso dalle interviste è che le lavoratrici non hanno mai un ruolo centrale all'interno dell'economia familiare quando sposate, al contrario, poiché non agevolate alla partecipazione continua al mercato del lavoro a causa dei periodi scanditi di assenza e presenza dovuti alla possibilità di rimanere incinta, le lavoratrici rimangono associate a quei lavori a scarsa qualifica, come la ristorazione, che tipicamente hanno una maggiore flessibilità sia oraria sia numerica. Nel caso di Diana, per quanto lei sia soddisfatta del suo lavoro, in quanto le dà la possibilità di avere una propria autonomia nei confronti del marito, è comunque l'uomo che permette alla famiglia di potersi permettere una casa. Il lavoro in questo caso è quindi una forma di occupazione marginale rispetto a quella dell'uomo:

“Il mio non è lo stipendio che porta avanti la famiglia ringraziando dio c'è quello di mio marito che è il più grosso e più importante però comunque serve anche il mio e soprattutto serve a me il mio stipendio perché io non chiedo nulla a mio marito per le mie esigenze, per me c'è il mio stipendio.

*[E come ti fa sentire il fatto che sia tu una parte del reddito all'interno della tua famiglia?]
È molto importante, infatti, io e mio marito ci siamo sposati però ognuno ha mantenuto il proprio conto corrente cioè io ho il mio conto corrente. Mio marito assolutamente non ha mai voluto che ci fosse un conto corrente unico dal quale tutti e due attingere, è logico che il suo è il principale e quello che permette di pagare il mutuo della casa per dirti, però il mio comunque è il mio conto me lo gestisco, io se vado a fare la spesa magari pago io, se devo andare dalla parrucchiera pago la mia parrucchiera senza dover chiedere a lui “mi dai 50 euro per la parrucchiera”. Ecco sì sì no quella è la mia indipendenza.” (Diana, cameriera, 52 anni)*

Anche nel caso di Zoe si ripete la stessa situazione. Con il proprio lavoro Zoe riesce a coltivare una propria indipendenza che le permette di soddisfare le proprie esigenze e quelle del figlio, ma lo stipendio del suo compagno, come dice lei, potrebbe mantenere entrambi senza problemi. Per cui il lavoro per queste madri risulta essere una sorta di dovere minore che è funzionale a mettere in risalto come la visione del genere sia fortemente tradizionalista:

“Allora io ho sempre voluto essere indipendente da qualsiasi punto di vista, quindi, appena è arrivato Luca (nome del figlio) ho detto “ok le mie cose me le voglio pagare io”. Prima magari mi mettevo da parte che ne so una paghetta piuttosto che i soldini che mi davano ai compleanni quindi mi sono sempre arrangiata. Le cose di Luca inizialmente ce le dividevamo a metà e invece adesso che ci siamo trasferiti io pago le mie cose, le cose di Luca e lui paga tutto ciò che riguarda la casa, la macchina e via dicendo quindi diciamo la parte più importante delle spese se ne occupa lui. Questo secondo me l'abbiamo deciso anche in base ai nostri stipendi perché prendiamo stipendi completamente diversi. Lui potrebbe mantenerci tranquillamente quindi non dovrei neanche chiedere niente però mi sento io di voler lavorare perché voglio pagarmi io le mie cose cioè penso che sia un pensiero corretto e se non dovessi fare niente tutto il giorno cioè stare a casa, ok le pulizie, ok lo studio ma è noioso ok, quindi sarei la prima a dire “ok mi cerco il lavoretto” ed è la cosa che ho fatto appena ho saputo che ero incinta.” (Zoe, cameriera, 23 anni)

L'aspetto che emerge dalle questioni economiche è che effettivamente i compagni delle lavoratrici pagano le spese fisse come un mutuo o le rate della macchina, risultando come una forma di sicurezza che agisce direttamente sulla motivazione per la quale le donne lavorano, mettendo in rilievo come il loro lavorare sia meno importante rispetto al marito/compagno. Dall'intervista di Zoe emerge anche che il suo principale interesse è quello della famiglia, poiché non può completamente dedicarsi al lavoro portando avanti una carriera lavorativa che potrebbe gratificarla, non per altro parla della ricerca di un “lavoretto”, quasi fosse una sorta di passatempo. Effettivamente per lei lavorare ha un grande significato, ha un grande valore per potersi definire una “buona madre” ma a livello sociale non fa altro che riecheggiare una divisione di genere tradizionale che vede la donna necessariamente condizionata dai suoi doveri di cura e l'uomo come il solo ed effettivo *breadwinner*.

Per quanto invece riguarda le madri single, poiché spesso il marito non ha contribuito in nessun modo al mantenimento dei figli o della casa l'unica soluzione è stata quella di avere più lavori contemporaneamente. In questo caso quindi il lavoro viene vissuto come una forma di necessità, un obbligo per poter mantenere economicamente il nucleo familiare. L'interesse di Milena è infatti strettamente legato alla sfera familiare, non lavora perché è interessata alla propria carriera lavorativa, ma perché deve riuscire a sostenere economicamente i propri figli. Nel suo caso è dovuta anche ricorrere ad un doppio lavoro, strettamente legato al fatto che la ristorazione appartiene alla categoria dei “bad jobs” e come tale ha uno scarso riconoscimento economico, per cui le paghe sono abbastanza basse, costringendo le lavoratrici a dover trovare più impieghi. Questa situazione ha ovviamente influito negativamente sulla sua percezione del proprio ruolo di madre. Nel caso delle madri single è quindi ancora più evidente come la tradizionalità del genere viene tutt'ora portata avanti, in quanto non lavorano per soddisfazione personale, ma per motivazioni riguardanti la famiglia. Milena, infatti, non lavora di più perché interessata alla crescita di carriera ma perché è nel suo dovere di madre dover badare ai propri figli:

“Per scelta fino a poco tempo fa io ero molto concentrata sul lavoro perché avendo una famiglia a carico senza avere un supporto economico importante da parte di qualcun altro e quindi la mia vita era formata solo di lavoro, io facevo tre lavori al giorno sette su sette e quindi di conseguenza non c'era il tempo per stare con la famiglia, ero una mamma che non c'era mai, neanche per i compleanni dei miei figli e questo mi ha fatto stare malissimo.”
(Milena, cameriera, 55 anni)

Lo stesso racconta Lucia, madre di due figli, uno di 8 anni e uno di 18, che dopo la separazione dal marito ha dovuto lavorare in due posti diversi dovendosi suddividere la giornata in questo modo:

“Ho avuto tanto stress, tanta insicurezza, ero separata, avevo due figli, non avevo un lavoro, non avevo una casa mia. Dove abitavo non mi potevano mandare via, ma io stavo male perché volevo avere sicurezza. Dopo due anni, sono tornata qua, dove vivo adesso qua, e ho trovato una modalità, una casa dal comune, una casa comunale. E adesso viviamo qua tranquilli, sereni, lavoro ce l'ho. Lavoro al ristorante dalle undici e mezza, ma al mattino faccio pulizia a diverse famiglie. Perché i soldi che ho in ristorante sono pochi, non ce la faccio con dei figli e una casa.” (Lucia, cameriera, 43 anni)

Il lavoro viene quindi utilizzato dalle lavoratrici non come una forma di emancipazione o di crescita personale, ma al contrario, come una forma di occupazione strettamente legata ai bisogni della famiglia, che appunto sono socialmente e tradizionalmente associati alla figura della donna. Nonostante il lavoro per le lavoratrici sposate possa in un qualche modo rappresentare una forma di indipendenza, che le permette di essere economicamente libere dal marito/compagno, nessuna di loro sceglie il proprio lavoro in base alle proprie volontà di interesse, nel senso che non hanno scelto il loro lavoro dei sogni, ma un lavoro che le permettesse di conciliare vita e lavoro. In questo modo si evidenzia come il ruolo della donna è ancora strettamente legato ad una divisione tradizionale del genere, dove la donna è fortemente condizionata dalla funzione di *caregiver*.

4.5 Il contributo del partner

L'ultimo aspetto che può influenzare lo stato della conciliazione è quello del contributo del partner all'interno delle mura domestiche. Si intende in questo caso non il fatto che quest'ultimo paga un mutuo, ma il fatto che il partner si occupi della cura della casa e dei figli, come il portarli a scuola, aiutarli con i compiti, pulire, stirare ecc.... Dalla ricerca è emerso che la situazione rispetto alla divisione dei lavori domestici non è del tutto equa. Sulla donna ricade ancora quello stigma sociale per il quale è su colei che ricadono le responsabilità della cura della casa e dei figli. Al contrario i compagni collaborano attivamente solo per quanto riguarda il lavoro di cura dei figli, come il portarli a scuola o le varie attività sportive. Ad esempio, alla domanda “Come vengono divisi i lavori domestici?” Rita, lavoratrice sposata, ha risposto:

“Bhe... non si divide tanto (ride). Cioè beh, se hai bisogno di aiuto ti aiutano, ma se no no. No, no perché comunque bhe figli ciao (ride), però per dirti mio marito, comunque, se ho bisogno mi aiuta, c’è nel senso magari porta i figli a scuola o a catechismo, o bho quando facevano calcio li accompagnava lui. Ah, a volte, e dico a volte, lui cucina a cena” (Rita, cameriera, 52 anni)

A sostenere la tesi per la quale sull’uomo ricadono soprattutto le responsabilità domestiche connesse alla cura del figlio e non alla cura della casa, è il racconto di Mara, dove durante l’intervista il marito è rientrato a casa:

“Ah come dividiamo i lavori di casa nella nostra famiglia (ride) perché è appena arrivato anche mio marito (ride). Allora io faccio un po’ tutto però Paolo (nome del marito) fa qualcosa ma lui è più per scarrozzare la figlia qua e là. Per i lavori domestici ecco sono più propensa io poi anche perché sono un po’ puntigliosa e quindi preferisco.” (Mara, cameriera, 52 anni)

Il compagno non fornisce quindi un vero e proprio contributo per quanto riguarda il lavoro domestico, ma piuttosto per quello che riguarda la cura dei figli. Le faccende vengono quasi interamente svolte dalla donna e non dall’uomo, facendo emergere come il lavoro domestico sia ancora socialmente associato alla figura della donna.

Nonostante ciò, il racconto di Mara, apre le porte al tema sul perché questa condizione continua a perpetuarsi nel tempo. Ci sono diverse cause che spingono gli uomini a non partecipare alla vita domestica, in questo caso si tratta delle esigenze della compagna/moglie. Sul tema mi sembra rilevante il racconto di Emma:

“Ah sono solo io, nessuno ha dei compiti in casa tranne me, al massimo Arianna (nome della figlia) mi aiuta a passare l’aspirapolvere o asciugare i piatti, oppure stende qualche panno, per il resto faccio tutto io. Ma ti dico sono io che voglio così, se chiedo a mio marito fai quello fai quell’altro probabilmente farebbe solo casino in più. A me piace pulire, so dove vanno tutte le cose e la casa la comando io, quindi preferisco pulire da sola che chiedere una mano a mio marito, ti dico massimo massimo mia figlia, ma solo perché sono più stanca del solito” (Emma, cameriera, 46 anni)

Con questa intervista si rende chiaro come le lavoratrici in questione perpetrano, a loro svantaggio, un modello di divisione del genere molto tradizionale. Concedendo al compagno/marito la possibilità di non svolgere alcuna faccenda domestica, qualsiasi sia la ragione in questione, non fanno altro che evidenziare che è la donna la figura sulla quale devono ricadere queste responsabilità. Questo è stato interiorizzato sia da Emma sia da Mara poiché il loro occuparsi della cura della casa sia una situazione di normalità. Non risulta essere un peso poiché se non fossero loro a farle nessuno le farebbe al posto suo. Per quanto si possa parlare di puntigliosità, e di preferenze, questo non giustifica l’assenza del compagno/marito dalle stesse responsabilità che invece ricadono quasi totalmente sulla compagna/moglie.

L'altro aspetto che emerso sul tema è che il marito è giustificato dal non collaborare con le faccende domestiche per via degli orari di lavoro, che essendo più estesi rispetto a quelli part-time della moglie, gli permettono di non compierli. Questa condizione però non è vissuta come un qualcosa di scorretto, anzi tende ad essere una forma di legittimizzazione che le intervistate verso i propri compagni. In questo modo però si vede come in realtà le organizzazioni non facilitano un'equa ripartizione di genere nelle faccende domestiche. Questo aspetto riprende di nuovo il concetto di segregazione femminile verso determinati ambienti di lavoro a scarsa qualifica che non le permette di avanzare con la propria carriera, dei "lavoretti" come affermava Zoe. Mentre l'uomo ha la possibilità di concedersi una carriera lavorativa maturata e ben svolta, poiché le stesse lavoratrici reputano il loro lavoro più importante e faticoso e per questo possono evitare di dare una mano. A riguardo è interessante l'intervista di Diana:

*"[E come mai senti che i lavori domestici siano una tua responsabilità?]
Magari anche perché lui lavorando cinque giorni alla settimana partendo presto la mattina cioè non posso pretendere che alle 5 di sera venga a casa e pulisca il pavimento cioè mi sembrerebbe anche stronzo da parte mia, visto che io sono a casa tutto il giorno, c'è quando sono a casa i giorni che sono a casa cerco di fare io sti lavori qua dopo ad esempio sai i ragazzi sono da portare in giro li porta lui, ci sono i ragazzi da portare al sabato sera ma io sabato lavoro molte ore perché appunto un giorno intenso di lavoro e si arrangia lui e con i ragazzi li porta a destra a sinistra li va a prendere tutte queste cose qua"* (Diana, cameriera, 54 anni)

Lo stesso accade nella famiglia di Elsa:

"A volte sì mi aiuta, non ti posso dire di no, assolutamente no. A volte sono sincera sono stanca anche io, anche perché faccio 19.000 passi al giorno lunedì a volte mi pesa però poi mio marito comunque esce la mattina alle 5.30 torna la sera alle 9 quindi mi va neanche di stargli addosso" (Elsa, cameriera, 30 anni)

Come si vede da questa intervista, l'uomo nel nucleo familiare svolge una forma di aiuto nella dimensione domestica, non c'è stata una divisione netta dei lavori che possa far dire che il peso non ricade sulla figura femminile, semmai la sua condizione è semplicemente agevolata. Così come le donne partecipano con un contributo "minore" al reddito familiare, gli uomini "aiutano" nello spazio domestico. Il paradosso risulta quindi essere questa condizione per la quale le lavoratrici tendono a giustificare i propri compagni/mariti dall'assenza dell'aiuto domestico nonostante anche loro, seppur in minore quantità, lavorano.

Nonostante ciò, in questo caso è emersa una strategia che è stata messa in atto dalle intervistate, ossia quella dell'insegnamento. Risulta infatti essere importante abituare il compagno o il marito a svolgere le faccende domestiche e a fargli capire che è giusto che sia così. Si tratta di un'azione di sensibilizzazione del coniuge per spingerlo ad essere più partecipe nelle faccende domestiche. Nel caso di Gaia, infatti, fin da quando i bambini sono nati il marito è sempre stato educato a dare una mano a casa, ed il risultato è stato che tutt'oggi è la caratteristica essenziale per gestire la conciliazione vita-lavoro per la lavoratrice. Gaia è una madre di 4 figli tra gli 8 e i 3 anni, e lei e il marito hanno degli orari lavorativi alternati, quando uno lavora l'altro sta a casa. Nel suo caso il marito ha iniziato di sua spontanea volontà a chiedere alla moglie se avesse bisogno di aiuto per fare qualcosa in

casa, che si tratti delle faccende domestiche, della cura dei figli, della cena e tutte quelle attività che negli altri casi sono state addossate alle lavoratrici, e che magari sono state svolte dai rispettivi compagni solo su richiesta da parte loro. Quando ho chiesto a Gaia come collabora il marito con i compiti di casa lei ha risposto:

“Diciamo fa tutto, ha fatto tutto sempre da quando che abbiamo avuto primo bambino e l'ho fatto abituare così. Lui lo sa dove sono le cose, da mangiare lo sa quando c'è il ragù fatto lui preparava la pasta asciutta e gli dava da mangiare così preparava piatti quelle robe là tutto, tutto quello che faccio io lo fa anche lui, stende biancheria fa lavatrice fa tutto.

[Ma l'avete concordato? glielo hai chiesto tu perché pensavi che avessi troppe cose da fare?] Come che i miei figli sono nati prematuri è partito da lì in realtà che mio marito è un po' delicatino e allora mi hanno detto all'ospedale farlo abituare perché bambino essendo piccolo abbiamo paura di prenderlo in mano a rompere un pezzo tipo così lui l'ho fatto fare anche da quando eravamo all'ospedale sempre collaborato.

[Però quindi tu lo ho abituato?]

Si, anche quando eravamo solo noi due abbiamo sempre deciso allora domani mattina siamo a casa tutti due andiamo a fare la spesa, perché prima lui lavora quattro giorni due riposi io lavoravo a turno quello che mi dava e ci capita giorno tutto il giorno che stiamo insieme andiamo a fare la spesa quello che dobbiamo fare insieme, e così le cose abbiamo cercato e se lavoravo facevo le pulizie a casa e lui “dimmi cosa devo fare come ti posso aiutare”.”
(Gaia, cameriera, 40 anni)

L'intraprendenza del marito è stata una fonte essenziale per la conciliazione per la vita e il lavoro di Gaia, tanto che alla mia domanda: “Secondo te qual è la cosa che ti aiuta di più nella tua vita per riuscire a conciliare la tua vita e il tuo lavoro?” lei mi ha risposto:

“Credo il mio marito. Diciamo se mi trovo morta domani lui sa cosa deve fare coi suoi figli. Ma anche miei figli. Mi dà una soddisfazione perché io ho insegnato tanto, ho insistito tanto per autonomia dei miei figli e marito. Anche mio marito sa cosa deve fare, il ritmo, anche lui controlla, controlla i compiti dei bambini. I sabati mattina se io sono lavoro, tipo settembre ho deciso di lavorare i weekend perché mio marito per tre settimane ha avuto ferie per inserimento dei figli al nido; quindi, primo periodo lui ha scelto le sue ferie là. Allora io ho dovuto lavorare weekend e sabato mattina dedichiamo per fare i compiti, e anche se non c'ero io lui lo ha fatto fare. Io poi coi bambini imparo meglio italiano, però faccio correggere a mio marito che sa meglio le cose, quindi meglio che da un occhio per una bella risposta una bella frase.” (Gaia, cameriera, 40 anni)

Quello che però risulta incredibile, è che nonostante dalla restituzione fatta da Gaia sembra non esserci alcun problema in questa metodologia applicata sul marito, in realtà il problema della divisione tradizionale basata sul genere si presenta lo stesso. Sembra infatti che la cura domestica sia una caratteristica innata della donna, a tal punto che è lei che deve insegnare al marito come svolgere le faccende domestiche. È come se gli uomini siano per natura incapaci di svolgere il lavoro domestico, quando invece non è così. Si tratta a tutti gli effetti di una strategia che rimanda ad una visione del genere abbastanza tradizionale, che per quanto può essere una forma di sollievo per l'intervistata, risulta comunque relegare le donne all'ambiente domestico come qualità socialmente affermata. Il fatto che ricadano tutte sulla figura femminile può essere una grande fonte di stress, come ci ricorda Zoe, con la quale una volta terminata l'intervista si stava discutendo sulla condizione della donna in generale e mi ha colpito questo commento che ha fatto:

“Secondo me se la situazione si ribaltasse anche solo di un pochino si renderebbero conto che in realtà c’è un mondo dietro la casa. Uno dice vabbè quanto ci metti a passare l’aspirapolvere o a lavare, spolverare, c’è sono le tre robe basiche che dovrete fare ogni giorno a casa. Poi ci sono persone come me che dicono oggi faccio le porte, i battiscopa, i vetri, le prese. C’è smonto i mobili, lava i giochi, fai il cambio armadio. Ci sono tante cose che uno non vede. DI solito arriva l’uomo dopo il lavoro e dice oh ok l’importante che la cena sia pronta, la casa in ordine, le cose per domani a posto ed è solamente quello che vedono. Io dividendomi le cose da fare a casa col mio compagno, ha capito che le cose sono diverse, c’è prima di buttare i calzini per terra ci pensa due volte e li mette nella cesta della biancheria.” (Zoe, cameriera, 23 anni)

Rendendo quindi più partecipe il marito, coinvolgendolo nella dimensione della cura della casa e abituandolo a svolgere le faccende di casa, si nota come il suo contributo sia in realtà essenziale per facilitare la conciliazione per le lavoratrici. Inoltre, attraverso l’insegnamento il coniuge riesce a mettersi maggiormente nei panni della moglie o della compagna e si offre volontario per poter dare una mano. Nonostante ciò, è comunque spesso la donna che per divisione di genere del lavoro è associata al lavoro domestico, contro producendo una nuova idea di genere non tradizionalmente inteso, dove anche sull’uomo dovrebbero ricadere le responsabilità domestiche. Si vede infatti come l’aiuto del partener sia una risorsa essenziale quando si parla di conciliazione vita-lavoro per le madri lavoratrici, ma rimane comunque una semplice forma di aiuto, in nessuno dei casi presentati risulta una responsabilità sentita di principio dal compagno/marito. È infatti importante che ci sia una riscoperta della doppia presenza anche per l’uomo, poiché il nucleo familiare è composto da due genitori. In questo modo si può infatti superare la logica per la quale a causa di collocazione extrafamiliare vissuta come legittima e indiscussa del marito, impedisca a questi ultimi di essere più gravati dai compiti famigliari (Mazzoleni, 2007)

CONCLUSIONI

La conciliazione vita-lavoro per le madri lavoratrici è un tema molto particolare e come è emerso dalla letteratura a riguardo è colmo di sfaccettature che rendono il tema di riferimento molto interessante. Grazie a questa ricerca è stato possibile ampliare i temi che guardano a come sia possibile per le lavoratrici farsi carico della doppia-presenza che le accomuna. L'inclusione della donna nel mercato del lavoro è un fenomeno oggi ben consolidato, ma l'ingresso delle donne si porta con sé una serie di dinamiche che rendono il tema complesso e articolato, specialmente quando si parla del settore dei servizi.

Uno dei primi riscontri che si sono avuti nello sviluppo di questo elaborato è stato infatti l'importanza della presenza del cliente nella dinamica lavorativa. Nonostante questi ultimi possono risultare maleducati, mettendo alla prova la pazienza delle lavoratrici, la gratificazione che allo stesso tempo possono fornirgli, genera nelle intervistate un forte sentimento positivo che ha alimentato il loro desiderio di lavoro nel contesto dei servizi, nello specifico quello della ristorazione. Il cliente, infatti, quando definito come un "buon cliente" attraverso i suoi commenti, i suoi gesti, riesce a stimolare e gratificare le lavoratrici. Come dice Fullin (2023) il 'sentirsi utili' è un aspetto fondamentale del lavorare nel settore dei servizi, perché la relazione che si instaura in questo caso trascende i confini della strumentalità del rapporto tra erogatore e fruitore, diventando così una fonte di soddisfazione per il lavoratore.

Un altro fattore che sembra agevolare la conciliazione, in questo caso una sorta di conciliazione emotiva, è l'utilizzo di una serie di modi di sentire, le cosiddette "*feeling rules*" e l'utilizzo dei principi portati avanti dalle *customer oriented bureaucracies*. In questo caso è emerso come nel contesto della ristorazione queste feeling rules siano principalmente di origine interna, ossia fornite dall'organizzazione. In questo caso specifico è risultato che queste regole vengono messe in atto principalmente nei casi in cui le lavoratrici, sulle quali ricadono le responsabilità di cura, non riescano a separare le emozioni derivanti dalle preoccupazioni familiari. Nelle interviste è infatti emerso che è normale per le lavoratrici essere a lavoro e allo stesso tempo avere i pensieri rivolti verso i figli, ma questo non deve riuscire a penalizzare la loro performance lavorativa. Per far sì che ciò non accada iniziano ad utilizzare un insieme di atteggiamenti che rientrano nelle così dette burocrazie orientate verso il cliente. In questo modo le lavoratrici riescono a ridurre lo stress derivato dai pensieri rivolti ai figli o alla famiglia. Come nel caso di Zoe, dove racconta della doppia faccia che tutti nella ristorazione dovrebbero avere. Lei usa la metafora di "prendere il cliente con il cucchiaino", espressione che viene usata per intendere che il loro modo di agire e sentire non era il reale mondo in cui avrebbero voluto condurre l'interazione, ma una recita per poter da una parte soddisfare le esigenze del cliente, dall'altra eliminare i sentimenti di cura che avrebbero potuto influenzare il loro modo di svolgere la mansione lavorativa.

Indipendentemente dall'origine e dalla motivazione per la quale queste regole vengono messe in atto si è individuato comunque il concetto di '*deep acting*' elaborato da E. Goffman (1961) in "*Asylums*". In questo caso si tratta di deep acting e non di surface acting, poiché vi è una vera propria impersonificazione nel ruolo di cameriere, una performance in senso cinematografico che inizia con l'indossare una divisa e finisce solo quando questa viene tolta.

I due aspetti che invece tendono a non favorire la conciliazione vita-lavoro per le lavoratrici sono, in primis gli orari di lavoro. Il part-time per quanto possa essere una buona risorsa per gestire la propria vita privata con quella lavorativa (infatti il 90% delle intervistate è ricorso al tempo di lavoro parziale), non per forza è una soluzione totale per la situazione di bilancio tra le due dimensioni delle madri lavoratrici, specialmente se il part-time è concentrato negli orari "asociali" come la cena o il pranzo.

Infatti, il part-time non esclude le lavoratrici da avere un turno di lavoro non-asociale, e anzi, al contrario, la situazione si presenta allo stesso modo dimostrandosi comunque una “trappola” (Fellini, 2017). Lavorando nella ristorazione è spesso impossibile assentarsi durante i periodi festivi, anche avendo un orario di lavoro ridotto, in quanto i ristoranti hanno spesso un maggior afflusso di clientela quando si tratta delle festività. L’asocialità del tempo lavorativo risulta essere una grande forma di sconforto per le lavoratrici poiché spesso questo può influenzare la relazione con i propri figli, perché non si è presenti per le feste che tendenzialmente prevedono le grandi riunioni familiari come il Natale. Quindi, quando parliamo del contesto della ristorazione, il part-time non esclude assolutamente l’asocialità dei tempi di lavoro, al contrario è imperativo per le lavoratrici non assentarsi durante i periodi di festa, sfavorendo la loro percezione di essere “buone madri”.

L’esperienza vissuta con maggiore pesantezza dalle lavoratrici è la maternità, che comporta un periodo di lunga assenza dal lavoro. La lunga assenza è un disagio per il datore, a tal punto da usarla come movente legittimo poter far perdere il posto di lavoro. Questa situazione risulta essere problematica e ansiogena per le lavoratrici, in due modi diversi. Per le lavoratrici autonome, infatti, il problema non è tanto la perdita del lavoro, ma piuttosto il fatto che non avendo una stessa agevolazione rispetto alle lavoratrici dipendenti, le lavoratrici autonome non riescono ad assentarsi dal lavoro, sentendo maggiormente il peso della mancanza da casa. Allo stesso modo rimandano anche ad una visione tradizionale del genere poiché il motivo per cui lavorano, non è una questione di emancipazione o di volontarietà di procedere con una carriera lavorativa, ma di dover pensare al sostentamento della propria famiglia.

Per le lavoratrici dipendenti, invece, il principale problema è la paura di perdere il lavoro, arrivando al punto da dover mentire sulla propria condizione di gravidanza andando a confermare la tesi del “patto perverso” tra la donna e il mercato del lavoro (Piazza, 2006 in Carreri 2017). Infatti, si è visto che con la gravidanza, per poter mantenere un posto di lavoro, le esigenze sono cambiate per le lavoratrici. Nel caso delle lavoratrici autonome si è deciso di mettere da parte il loro ruolo di “brava madre”, mentre per le lavoratrici dipendenti si è scelto di continuare a lavorare nonostante la ristorazione sia considerata con un ambiente di lavoro rischioso per la gravidanza. Per le prime la soluzione è stata quella di portare il figlio a lavoro, situazione che però se da un lato è una risorsa per le lavoratrici, dall’altro ribadisce la condizione per la quale per il marito non è necessario assentarsi da lavoro. Per quanto riguarda invece le lavoratrici dipendenti l’unica soluzione è stata mentire fino al rinnovo del contratto, in modo tale che non ci fosse pericolo di licenziamento inaspettato. La differenza che è emersa è che nel momento in cui l’assenza è invece di un breve o medio periodo il datore di lavoro è disposto a scendere a compromessi con le lavoratrici, facilitando la conciliazione. Con l’agevolazione data dall’organizzazione verso le lavoratrici, si evidenzia quindi come la flessibilità oraria e numerica, che caratterizza i contesti dei *bad jobs* come quello della ristorazione, sia un’effettiva risorsa per la conciliazione dei tempi di vita che permette alle lavoratrici di rimanere nel mercato del lavoro senza troppe difficoltà (Samek Lodovici, Semenza, 2004).

L’ultimo aspetto che è emerso dalle interviste, che è un nuovo grande tema in riferimento alla conciliazione vita-lavoro è l’influenza del partner e l’avvicinamento di quest’ultimo alle responsabilità della vita domestica. Nonostante ciò, l’uomo continua ad essere solo marginalmente gravato dalla responsabilità dei lavori domestici, si conferma quindi lo stigma per il quale la donna è più associata alla cura ed è su di lei che ricadono queste responsabilità. Il paradosso è che sono loro stesse a trovare corretta la non equa divisione dei lavori domestici, in quanto tendono a giustificare il marito/compagno quando si tratta di non svolgere le faccende, a causa dei lunghi orari lavorativi. Il fatto che il marito/compagno lavori di più della moglie/compagna, non è una condizione che può agevolare l’uomo in

termini di responsabilità domestiche, anzi, al contrario è manifestazione di uno stigma di genere per il quale le donne devono concentrarsi per forza sulla vita domestica, a discapito di quella lavorativa, mentre gli uomini possono occasionalmente aiutare senza in alcun modo destabilizzare la propria carriera lavorativa. Tuttavia, si è visto come in un modo o nell'altro con un processo di integrazione e supporto alla partecipazione domestica dell'uomo (che riflette allo stesso modo la divisione di genere del lavoro, come se la donna fosse nata con l'abilità di cura mentre per l'uomo deve essere qualcosa di appreso), quest'ultimo può rivelarsi una vera e propria risorsa essenziale per la conciliazione vita lavoro.

Per concludere questo progetto di tesi mi auguro che grazie a questa ricerca sia possibile sensibilizzare al meglio la nostra società verso il peso che, in generale, le madri lavoratrici devono sostenere. Essere madri è un lavoro a tutti gli effetti e non è semplice farsi carico della vita domestica e della cura dei figli, facendolo sembrare un'alternativa meno faticosa rispetto ad un lavoro retribuito. È importante che si comprenda che ricoprire il ruolo di madre lavoratrice porta con sé una serie di dinamiche che spesso possono essere fonte di sconforto per loro, che possono demoralizzarle dal guardare al futuro con radiosità. È altrettanto essenziale comprendere come i contesti lavorativi devono impegnarsi a sostenere la condizione della donna, a non ostacolare una gravidanza rendendola una forma di stigma sociale nella società. Spero che con questa tesi si possa ampliare un po' di più il discorso sulla conciliazione vita-lavoro per le madri lavoratrici, favorendo in questo modo il rinnovamento dell'interesse del tema anche in uno spazio scientifico.

BIBLIOGRAFIA

- Acker, J. (2006). Inequality Regimes: Gender, Class, and Race in Organizations. *Gender & Society*, 20(4), pp. 441–464
- Balbo, L. (1978). La doppia presenza, in *Inchiesta*, 32(8), 3-11.
- Bem, S. L. (1981). Gender schema theory: A cognitive account of sex typing, in *Psychological review*, 88(4), p. 354.
- Bettio, F., Verashchagina, A. (2009). *Gender segregation in the labour market: Root causes, implications and policy responses in the EU*, Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- Bolton, S. C., & Houlihan, M. (2005). The (mis) representation of customer service, in *Work, employment and society*, 19(4), pp. 685-703.
- Carreri, A., (2017). Fare marcia indietro: barriere e risorse nella costruzione dei percorsi lavorativi desiderati dalle donne, in *Sociologia del lavoro*, 148, 4, pp. 75-90
- Cardano, M. (2011). *La ricerca qualitativa*, il Mulino, Bologna.
- Castells, M., Ayoama, Y. (1994). Paths towards the Information Society: Employment Structure in G-7 Countries, 1920-1910, in *International Labour Review*, 133, 1, pp.5-33.
- Chiesi A.M. (1998). La specificità della terziarizzazione in Italia. Un'analisi delle differenze territoriali della struttura occupazionale, in *Quaderni di sociologia*, 42, 17, pp. 41-64.
- Cinamon R. G. (2002). Profiles of attribution of importance to life roles and their implications for the work-family conflict, in *Journal of Counseling Psychology*, 49, 2, pp. 212-20.
- Crenshaw, K, (1989). Demarginalizing the Intersection of Race and Sex: A Black Feminist Critique of Antidiscrimination Doctrine, Feminist Theory and Antiracist Politics, in *University of Chicago Legal Forum*: Vol. 1989, Article 8.
- Di Domenico, M. (2008). 'I'm not just a housewife': Gendered roles and identities in the home-based hospitality enterprise, in *Gender, Work & Organization*, 15(4), pp. 313-332.
- Dreman, S., Orr, E., Aldor, R. (1989), Competence or dissonance? Divorcing mothers' perceptions of sense of competence and time perspective, in *Journal of Marriage and the Family*, 51, pp. 405-15.
- Elfring, T. (1993). *An International Comparison of Service Sector Employment Growth, in "Personal and Collective Services: An International Prospective"*, United Nations Economic Commission for Europe, Discussion Paper, pp. 1-13.
- Espring-Andersen G. (2000) *I fondamenti sociali delle economie postindustriali*, il Mulino, Bologna.
- Fellini, I. (2017). *Il terziario di consumo. Occupazione e professioni*, Carocci editore, Roma.
- Francescano D. (2001), Lavoratori stressati e padri inadeguati: come cambiare?. In M. Andolfi (a cura di), *Il Padre ritrovato*. Franco Angeli, Milano, pp. 125-45.
- Fullin, G. (2023). *I clienti siamo noi: il lavoro nella società dei servizi*, Il Mulino, Bologna
- Fullin. G, Gaspani F. (2023). Emozioni ed estetica nelle attività a servizio del cliente. Una mappa per la sociologia del lavoro, in *Rassegna Italiana di Sociologia*, 3, 547–570.
- Gallino L. (1978). *Dizionario di Sociologia*, UTET, Torino.
- Dotti Sani, G. M. (2012). La divisione del lavoro domestico e delle attività di cura nelle coppie italiane: un'analisi empirica, in *Stato e mercato*, 32(1), 161-194.

- Garey A. (1999). *Weaving Work and Motherhood*, Philadelphia: Temple University Press.
- Goffmann, E. (1961). *Asylums. Le istituzioni totali: i meccanismi dell'esclusione e della violenza*, Piccola Biblioteca Einaudi, Bologna.
- Hochschild, A. R. (2006). *Per amore o per denaro: la commercializzazione della vita intima*. Il Mulino, Bologna
- Korczyński, M. (2002). *Human resource management in service work*, London, Palgrave Macmillan, London.
- ID. (2013). The customer in the sociology of work: Different ways of going beyond the management–worker dyad, in *Work, Employment and Society*, 27(6), NP1-NP7.
- Leidner, R. (1993). *Fast food, fast talk: Service work and the routinization of everyday life*. University of California Press.
- Lopez, S. H. (2010). Workers, Managers, and Customers: Triangles of Power in Work Communities, in *Work and Occupations*, 37, 3, pp 251-271.
- Major V. S., Klein K. J., Ehrhart M. G. (2002). Work time, work interference with family, and psychology distress, in *Journal of Applied Psychology*, 87, 3, pp. 427-36.
- Mazzoleni, C., & Barone, L. (2007). Il conflitto famiglia-lavoro e la conciliazione dei tempi di vita personale e dei tempi di lavoro: Una ricerca qualitativa sulle differenze di genere, in *Rassegna di Psicologia*, 25(1), 27-0
- Naldini, M. (2006). *Le politiche sociali in Europa. Trasformazione dei bisogni risposte di policy* (pp. 1-173). Carocci editore, Roma.
- OECD (2000). *Employment in the Service Economy: A Reassessment*, in ID., *OECD Employment Outlook 2000: June*, OECD Publishing, Paris, pp. 79-128
- ID. (2010). How Good Is Part-time Work, in ID., *OECD Employment Outlook 2010*, OECD Publishing, Paris, pp.139-202
- Piazza M. (2003). Il concetto di conciliazione tra vita e lavoro. In Regione Lombardia, *Pari Opportunità, Cosa fanno le donne per conciliare lavoro e famiglia*, pp. 46-53.
- ID. (2006). Il circolo virtuoso tra carriere e conciliazione nelle organizzazioni. Analisi e proposte nella ricerca-azione, in *I quaderni di Gelso*, n. 4, Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale, Università di Trento.
- Piccardo C. (2002). *Conciliazione al plurale. Strategie delle donne per l'auto-determinazione*. Aesse, Roma.
- Poggio B. (2017). Women and men in scientific careers: new scenarios, old asymmetries, in *Polis*, v. XXXI, n. 1, pp. 5-16.
- Reyneri, E., & Pintaldi, F. (2013). *Dieci domande su un mercato del lavoro in crisi*. Il Mulino, Bologna
- Reyneri, E. (2013). *Benessere e qualità dell'occupazione. Lavoro, mercato, istituzioni: Scritti in onore di Primo Cella*, Franco Angeli, Milano
- ID. (2017). *Introduzione alla sociologia del mercato del lavoro*, Il Mulino, Bologna.
- Rubery, J., Smith, M., & Fagan, C. (1999). Women's employment in Europe: Trends and prospects, in *Psychology Press*.
- Samek Lodovici, M., Semenza, R. (2004). *Il lavoro part-time: anomalie del caso italiano nel quadro europeo*. Franco Angeli, Milano.
- Sen, A. (1992). Inequality Re-examined, in *Oxford: Oxford University Press*.
- ID. (1999). Development as Freedom, in *Oxford: Oxford University Press*.

- Singlemann, J. (1978). *From Agriculture to Services. The Transformation of Industrial Employment*, Sage Publications, Beverly Hills.
- Sutton, R. I., & Rafaeli, A. (1987). Characteristics of work stations as potential occupational stressors, in *Academy of Management Journal*, 30(2), pp. 260-276.
- Taylor, P., Bain, P. (1999). 'An assembly line in the head': work and employee relations in the call centre, in *Industrial relations journal*, 30(2), pp. 101-117.
- Timming, A. R. (2017). The effect of foreign accent on employability: A study of the aural dimensions of aesthetic labour in customer-facing and non-customer-facing jobs, in *Work, employment and society*, 31(3), pp. 409-428.
- Warhurst C., Nickson D. (2020). *Aesthetic Labour*, Sage, New York.
- Witz, A., & Warhurst, A. Nickson, (2003). The labour of aesthetics and the aesthetics of organization, in *Organization*, 10(1).