



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA

Dipartimento di Filosofia, Sociologia, Pedagogia e Psicologia applicata

Corso di laurea in
SCIENZE SOCIOLOGICHE

**Lavoro sporco o salario sporco?
Le esperienze delle lavoratrici delle pulizie in Veneto**

Relatore:
Prof. Devi Sacchetto

Laureanda:
Rosa Ricciardi
Matricola 2001648

A.A. 2022/2023

Indice

Introduzione	3
Capitolo primo - Stato dell'arte e obiettivi della ricerca	
1.1 Rassegna della letteratura	7
1.2 Contesto e metodologia	21
1.3 Obiettivi	23
1.4 Note etnografiche	23
Capitolo secondo - Le condizioni lavorative e sociali delle lavoratrici delle pulizie	
2.1 Chi sono le lavoratrici delle pulizie?	26
2.2 Le condizioni di lavoro	31
2.3 La parentesi pandemica	39
2.4 Lo stigma: invisibilità e <i>dirty work</i>	42
Capitolo terzo - Le relazioni sindacali nel settore del pulimento	
3.1 Un sindacato dei servizi	52
3.2 Le lavoratrici migranti nel sindacato	57
3.3 Partecipazione sindacale	61
3.4 Il caso di <i>Justice for Janitors</i>	63
Conclusioni	72
Bibliografia	75

Introduzione

I soggetti di questa tesi sono le donne lavoratrici nel settore del pulimento. La tesi si basa su una ricerca qualitativa durante la quale ho raccolto 17 interviste a lavoratrici e testimoni privilegiate. Hanno partecipato 12 lavoratrici delle pulizie impiegate in Veneto, di cui cinque di origine straniera, e cinque sindacaliste e sindacalisti delle province di Padova, Vicenza e Treviso. L'occupazione nel settore in questione è prevalentemente femminile. Il lavoro di pulizia è, infatti, spesso collegato alla femminilità, come anche il lavoro domestico, tradizionalmente svolto dalla donna nelle società occidentali (Scisci, 1999; Davis, 1981). In effetti, le lavoratrici del pulimento si trovano sovente nelle condizioni di pulire sia a casa sia al lavoro. Il lavoro di pulizia è caratterizzato da lavoro intensivo, basse retribuzioni, precarietà, contratti part-time e a tempo determinato, possibilità di carriera limitate, rischi che coinvolgono la salute e la sicurezza (Pedaci, Di Federico, 2016; Toffanin, Vianello, 2020). Per questo motivo, i lavori domestici o di pulizia sono svalutati socialmente (quella che in inglese viene chiamata *devaluation*), sia per la tipologia di soggetti che li svolge sia per la segregazione spaziale a cui sono sottoposti. Infatti, entrambi i lavori vengono nascosti, nel privato della casa uno, e nelle ore meno frequentate degli spazi da pulire l'altro. Questo fenomeno prende il nome di "meccanismo socio-spaziale di invisibilità" (Gruszka et al., 2022, p. 5).

L'atto del pulire è socialmente invisibile nel senso che lo spazio pulito è considerato in modo neutrale, mentre lo sporco ha una connotazione negativa. Se l'ambiente appare sporco, l'assenza del lavoro di pulizia viene notata; al contrario, se non è presente della sporcizia, la mansione di pulizia viene data per scontata, ed è, perciò, invisibile (Van Vlijmen, 2019). Lo stigma associato al lavoro si trasferisce automaticamente alle lavoratrici. Il fatto che pulire sia considerato un lavoro sporco e invisibile rende le lavoratrici del pulimento delle *dirty workers* e una forza lavoro a cui non viene riconosciuto quanto sia essenziale la propria occupazione per il mantenimento dell'ordine, non solo fisico, ma anche sociale. Infatti, lo stigma dell'invisibilità ha anche la funzione sociale di permettere di ignorare il problema delle pessime condizioni lavorative di questo settore, continuando a frequentare luoghi pubblici puliti. La stigmatizzazione è un processo di alienazione che fa scomparire la complessità della persona e ne fa sopravvivere solo gli attributi dispregiativi che la rendono diversa dalla norma (Goffman, 1963).

Per comprendere la situazione in cui lavorano le donne nel pulimento è necessario analizzare le loro condizioni lavorative tenendo in considerazione il contesto economico-sociale del capitalismo contemporaneo. Il processo in corso, di grande impatto nel settore del pulimento, è la disintegrazione verticale dei processi lavorativi, che implica l'appalto e, quindi, l'esternalizzazione della forza lavoro a imprese che vendono il servizio al ribasso. Questo meccanismo ha conseguenze sulla retribuzione delle lavoratrici, sugli orari lavorativi e, perciò, anche sulla suddivisione dei carichi di lavoro (Herod, Aguiar, 2006; Pedaci, Di Federico, 2016). L'organizzazione del lavoro è quindi uno dei motivi per cui le lavoratrici svolgono spesso le loro mansioni individualmente in una situazione di segregazione spaziale e temporale (Knotter, 2017, p. 17), data anche la relegazione del lavoro alle ore estreme delle giornate per non disturbare chi interagisce con gli spazi da pulire. Per quanto riguarda il contesto italiano, i tagli alla spesa pubblica del 2012 sono stati causa di un'ulteriore intensificazione del lavoro: se prima le lavoratrici a volte lavoravano in squadre o in coppie, dopo la *spending review* si sono trovate a operare da sole con lo stesso tempo a disposizione che avevano in precedenza (Signoretti, 2014). È necessario considerare questa cornice per trattare il lavoro nel settore del pulimento.

Le esperienze delle lavoratrici intervistate sono la base per l'analisi delle condizioni lavorative in questo ambito. Durante questa ricerca è stato essenziale ascoltare i loro racconti in merito alle problematiche del quotidiano, come ad esempio il fatto di non avere diritto a un posto nel parcheggio dell'azienda ospedaliera, oppure a uno spogliatoio, e quindi essere costrette a cambiarsi nelle proprie macchine o in uno sgabuzzino. Le difficoltà delle partecipanti variano da questi problemi quotidiani, al dover conciliare più lavori, fino a più di 12 ore lavorative al giorno, e avere in aggiunta gli impegni domestici, quali la cura dei figli, dei mariti o dei genitori. Inoltre, vista l'età media avanzata in questo settore, i rischi per la salute sono elevati a causa dei ritmi intensi che privano le lavoratrici della possibilità di avere dei momenti di pausa (Toffanin, Vianello, 2020; De Angelis, Di Nunzio, 2021). Come vedremo, e come esplicita anche il titolo di questa tesi, il salario orario per la stragrande maggioranza delle lavoratrici del pulimento è di circa 6.50 euro netti all'ora. Il fatto che sia un lavoro essenziale, ma pagato miseramente è una delle caratteristiche che più significative della condizione di invisibilità delle lavoratrici.

Le organizzazioni sindacali sono state in passato uno strumento fondamentale per la rivendicazione dei diritti e per la tutela di gruppi di lavoratrici e lavoratori. La sede

sindacale era un luogo fondamentale per la socializzazione della forza lavoro all'organizzazione e alla mobilitazione collettiva. La crisi di questa concezione di sindacato (Accornero, 1992), si evidenzia nelle esperienze delle lavoratrici e dei lavoratori che spesso si rivolgono ai sindacalisti solamente in veste di clienti di un servizio. Questo è particolarmente vero nel settore del pulimento, dove la mobilitazione collettiva è un risultato difficile da ottenere, mentre è più diffuso il ricorso al sindacato per questioni di tutela. In particolare, le lavoratrici si rivolgono al sindacato durante i cambi di appalto che sono molto frequenti e sovente prevedono clausole peggiorative. Le funzioni dell'organizzazione sindacale, quindi, si riducono spesso a tutela individuale, come la gestione di lettere di contestazione o la lettura delle buste paga, oppure nel caso di tutele collettive nella presenza alle contrattazioni in occasione delle gare di appalto (Nizzoli, 2017; Sacchetto, Vianello, 2015).

Le manifestazioni e gli scioperi sono eventi per cui le lavoratrici dimostrano scarso interesse, prediligendo, ad esempio, la famiglia nel loro tempo libero. L'altro ostacolo nelle relazioni sindacali è la disposizione e composizione della forza lavoro (Nizzoli, 2017; Signoretti, 2014). La carenza di comunicazione tra le lavoratrici non dipende solo dall'isolamento spaziale in cui esse esercitano le loro mansioni, ma anche dai gruppi eterogenei che costituiscono i servizi di pulizia. Infatti, la forza lavoro è composta in gran parte da donne migranti, che spesso non ha la piena padronanza della lingua italiana, fattore che rende più difficile la partecipazione al sindacato e la collaborazione tra gruppi di provenienza diversa. Anche i rapporti tra l'organizzazione sindacale e lavoratrici e lavoratori migranti sono problematici. Il rischio è non considerare la complessità dell'identità dei soggetti migranti, ma di ridurli a una forza lavoro dalle caratteristiche generiche (Alberti et al., 2013; Accornero, 1992).

Tuttavia, non è possibile parlare di un soggetto lavoratore universale nelle realtà lavorative odierne (Tsing, 2009), soprattutto in settori quali il pulimento, in cui prevalgono attori sociali, donne e donne migranti, che sono spesso discriminati proprio per la loro identità di genere, nazionalità o colore della pelle. Queste categorie sono spesso definite fragili, o vulnerabili, due termini che, tuttavia, riducono la posizione della donna e della donna migrante a quella di vittima, sottovalutando la loro agency, e la loro capacità di prendere delle decisioni situate nel contesto in cui agiscono. L'intento di questa tesi è anche quello di analizzare come le lavoratrici sono consapevoli di ciò che le circonda e

hanno la libertà di uscire da ambienti sfavorevoli e mobilitarsi per cambiare le proprie condizioni. Per questo si è ritenuto analizzare la campagna *Justice for Janitors*, un movimento sindacale significativo per i diritti di pulitrici e pulitori che ha permesso cambiamenti di portata globale, una volta che il modello, nato a Los Angeles, è stato esportato in altre città, anche europee (Erickson et al., 2002; Alzaga, 2011; Knotter, 2017).

La tesi si compone di tre capitoli. Nel primo viene esposta la rassegna della letteratura, un passaggio fondamentale per creare una cornice teorica entro la quale analizzare le condizioni delle lavoratrici del pulimento in Veneto, i loro comportamenti e le loro esperienze soggettive. Inoltre, una sezione è dedicata agli obiettivi di questo lavoro e si conclude presentando la metodologia utilizzata e delle note etnografiche raccolte nei momenti di osservazione sul campo.

Il secondo capitolo riguarda le condizioni sociali e lavorative del settore del pulimento. Nella prima sezione si discute della lavoratrice delle pulizie come soggetto complesso, non solo come lavoratrice, ma come donna, migrante, madre e figlia. Non è possibile parlare di lavoro senza considerare la vita presente attorno ad esso, specialmente trattandosi di un'occupazione, come quella delle pulizie, che a volte può determinarne molti aspetti. In seguito, vengono analizzate le condizioni materiali in cui avviene il lavoro, soffermandosi sulle definizioni di precariato e dequalificazione. È presente, poi, una breve parentesi che tratta il periodo di emergenza sanitaria dovuto alla pandemia di Covid-19, in cui da un lato è stato momentaneamente riconosciuto il valore sociale dei servizi di pulizia, e dall'altro sono aumentati i carichi di lavoro. Infine, viene esaminato lo stigma del lavoro invisibile e del lavoro sporco, attributi che spesso hanno un impatto sull'identità sociale e la salute psicofisica delle lavoratrici.

L'ultimo capitolo prende in esame la relazione tra le organizzazioni sindacali e le lavoratrici del pulimento. Dopo l'analisi delle funzioni dei sindacalisti e delle delegate sindacali, viene discussa nel dettaglio la situazione delle lavoratrici migranti nel sindacato, mettendo in rilievo l'importanza di un approccio particolaristico e intersezionale. In seguito, si sposta l'attenzione alla carenza di partecipazione attiva delle lavoratrici alle iniziative sindacali, e si esaminano alcune opinioni delle intervistate in merito. Per concludere, si discute dell'importanza del movimento *Justice for Janitors*, il principale esempio di mobilitazione collettiva nel settore del pulimento, e della possibilità che una campagna analoga possa essere attuata in Italia.

1. Stato dell'arte e obiettivi della ricerca

1.1 Rassegna della letteratura

Nonostante la letteratura che esamina il settore del pulimento non sia così consistente soprattutto in Italia, ci sono molti ambiti lavorativi in cui troviamo le medesime dinamiche e che, quindi, trattano problematiche analoghe. Dividerò le prossime considerazioni in quattro sezioni, che riguardano rispettivamente: lo stigma e il concetto di lavoro sporco, la dequalificazione del lavoro, la precarietà femminile e il lavoro migrante, e, infine, il ruolo del sindacato e la campagna *Justice for Janitors*.

Lo stigma e la teoria del Dirty Work

Dato che ho definito più volte il lavoro di pulizia “lavoro sporco”, è opportuno spiegare cosa si intende con questo termine. Everett C. Hughes (1951, p. 49) descrive così il *dirty work*:

Può semplicemente essere disgustoso dal punto di vista fisico. Può essere un simbolo di degradazione, qualcosa che ferisce la dignità di una persona. Infine, può essere un lavoro sporco, in quanto va in qualche modo contro la più eroica delle nostre concezioni morali.

Nel dare questa definizione, egli delinea tre tipi diversi di lavoro sporco: può essere una macchia fisica, sociale o morale. Fisica quando il lavoro in questione è collegato alla sporcizia, come la spazzatura, alla morte, o eseguito in circostanze pericolose. Sociale se è svolto a contatto con persone su cui pesa uno stigma di qualche tipo, o se si è in una relazione servile con altri individui. E, infine, morale se il compito è peccaminoso, appunto, di dubbia moralità.

Qualsiasi lavoro può avere una parte che può essere considerata lavoro sporco, le lavoratrici delle pulizie rientrano nella categoria della macchia fisica, come anche, per esempio, macellai, o disinfestatori; oppure soldati e pompieri, che rischiano la vita al lavoro. La contaminazione sociale tocca chi lavora a contatto con ex carcerati o tossicodipendenti; o anche chi si trova in una relazione servile, come camerieri o maggiordomi. Invece, la macchia morale è sia per chi lavora nell'industria del sesso, o del gioco d'azzardo, sia per poliziotti o avvocati, le cui scelte possono essere moralmente

difficili (Ashforth, Kreiner, 1999; Van Vlijmen, 2018). Hughes (1951, p. 52) sostiene che il lavoro sporco sia integrato nell'insieme di tutti i compiti che formano una professione, e nel prestigio che questa occupazione fornisce. Tuttavia, il pulitore, che lui prende come esempio per rappresentare il lavoro fisicamente sporco, non riesce a creare una definizione soddisfacente, abbastanza prestigiosa, del suo lavoro, che riduca l'antagonismo provato nei confronti delle persone per cui pulisce, considerate in un certo senso "colpevoli" di sporcare. La parte "fisicamente disgustosa" (p. 50) non riguarda, quindi, solo chi pulisce, ma anche chi sporca, facendo parte integrante delle relazioni sociali sul luogo di lavoro.

Goffman (1963, p.5) definisce lo stigma come una sorta di alienazione dalla persona stigmatizzata, "una diversità non desiderata rispetto a quanto noi avevamo anticipato". In realtà, nel suo delineare i tipi diversi di stigma, egli non include anche l'esercizio di una specifica professione, ma solamente le deformazioni fisiche, gli elementi criticabili del carattere e, infine, caratteristiche connesse all'etnia, alla religione, che vengono trasmessi in modo intergenerazionale. Tuttavia, lo stigma che pesa sui *dirty workers* permette alla società di ignorare questi lavoratori, almeno finché il loro lavoro venga comunque svolto, in quanto necessario all'ordine sociale. L'altro meccanismo che si innesca, secondo Hughes (1962), è il fatto che i lavori sporchi, indispensabili, siano garantiti da alcuni lavoratori, in modo che coloro che non devono occuparsene si sentano "puliti" e in un certo senso superiori agli altri. Lo stigma diretto verso lo sporco rimpiazza la persona stessa, che interagisce con esso per lavoro, e crea, quindi, una condizione di invisibilità. Per questo il concetto di stigma e lavoro stigmatizzante è necessario per esaminare e interpretare le storie provenienti dalle lavoratrici del pulimento.

Il processo che avviene nel lavoro di pulizia è la coincidenza tra ordine fisico e volontà di inclusione nell'ordine sociale; se le lavoratrici svolgeranno bene il proprio compito, ci saranno più possibilità di essere riconosciute dagli altri attori sociali, e il valore del loro lavoro aumenterà. Si verifica quindi un forte attaccamento identitario alla propria occupazione, accompagnato da sentimenti di orgoglio e di insostituibilità (è dimostrato dalla difficoltà con cui le lavoratrici prendono giorni di malattia) (Van Vlijmen, 2019, p. 286). In contrasto a ciò è un sentimento di esclusione, invisibilità, causato anche dal non far parte direttamente dell'azienda, anche l'appalto, infatti, è un processo sociale (Van Vlijmen, 2019). Inoltre, il processo di stigmatizzazione ha un effetto ambivalente: da un

lato è fonte di stress e sofferenza, dall'altro è indispensabile il riconoscimento di attori esterni per la valorizzazione del proprio lavoro (Benvegnù, 2016).

Nonostante questo, studi più recenti hanno indagato le strategie che le lavoratrici e i lavoratori delle pulizie utilizzano per costruirsi un'identità sociale positiva. Varie ricerche qualitative, infatti, hanno messo in luce che i *dirty workers* hanno un alto livello di autostima e orgoglio occupazionale. Ashfort e Kreiner (1999) dimostrano, in vari passaggi, come avviene la costruzione di un'identità positiva, e la decostruzione della definizione di "lavoratore sporco". Gli autori affermano che maggiore è la percezione sociale che il lavoro in questione sia un *dirty work*, meno i lavoratori si identificheranno come *dirty workers*. Questo perché, specialmente in questo genere di lavori, la cultura occupazionale che si sviluppa, è molto forte. La presenza di un *outgroup* da contrastare rende la forza lavoro stigmatizzata più unita e preparata a ridefinire il significato della propria occupazione in modo positivo. Tuttavia, insieme ai processi di trasformazione e frammentazione del lavoro in atto, sono presenti anche vari inibitori di cultura occupazionale, come ad esempio, l'isolamento spaziale e temporale, che avviene frequentemente nel lavoro di pulizia, oppure il turnover elevato, o gli alti livelli di competizione interpersonale. Nonostante ciò, gli autori delineano tre tecniche usate dalle lavoratrici e dai lavoratori per trasformare il significato dello stigma associato al loro lavoro, ovvero il *reframing*, tramite cui vengono trasformati i significati negativi relativi al *dirty work* in valori positivi; il *recalibrating* in cui vengono modificati gli standard impliciti associati al lavoro; e il *refocusing* in cui l'attenzione viene spostata a elementi non stigmatizzanti dell'occupazione. Queste tecniche si intensificano proprio con il rafforzarsi della cultura occupazionale. Anche la pratica del *social weighting* è spesso utilizzata, e consiste nel dare un peso diverso alle opinioni di chi non fa parte della cultura occupazionale, a seconda che l'opinione sia positiva o negativa.

Quindi, più la sporcizia definisce il ruolo lavorativo, più il lavoratore cercherà di ridefinire il lavoro sporco nei propri rapporti sociali. Questi meccanismi fanno sì che il peso dello stigma venga più facilmente accettato. In uno studio sulla soddisfazione lavorativa, in cui ci si chiede proprio "Why are cleaners so happy at work?" (Léné, 2019), la risposta è che avviene un processo di adattamento e ridimensionamento delle aspettative e aspirazioni della lavoratrice o lavoratore, in assenza di alternative.

La soddisfazione è, infatti, un fenomeno da contestualizzare. Possiamo distinguere una dimensione intrinseca e una estrinseca nella misurazione oggettiva e soggettiva della qualità del lavoro. Le dimensioni intrinseche riguardano la natura del lavoro svolto, se è significativo per la persona, se permette di mettere in campo le proprie abilità, se ci sono dei buoni rapporti con i colleghi. Quelle estrinseche, invece, rispecchiano il contesto esterno in cui avviene il lavoro, quindi gli elementi come retribuzione, orario lavorativo, carriera. Anche qui si nota una discrepanza, in quanto lavori oggettivamente descritti come di scarsa qualità, vengono percepiti in modo positivo dalle lavoratrici e i lavoratori. Le valutazioni soggettive e le caratteristiche oggettive, quindi, paiono non sempre essere collegate e coerenti. Tra i fattori a cui viene ricondotto questo paradosso ci sono le aspirazioni e le aspettative, le quali vengono influenzate non semplicemente dalle preferenze dei lavoratori, ma soprattutto dal loro posizionamento sociale, ovvero dal loro background socioeconomico e da altre circostanze personali (Hebson et al., 2015).

Lavori diversi, portano alla costruzione di differenti strategie di giustificazione del proprio lavoro differenti. Ad esempio, una lavoratrice che svolge pulizia di cura, per le persone bisognose di cure, può legittimare il proprio *dirty work* perché i soggetti per cui lavorano non hanno più, o non hanno ancora la padronanza delle loro funzioni naturali, e non sono quindi realmente responsabili dello sporco. Invece, le lavoratrici delle pulizie di uffici, parte di un'impresa di pulizia, accettano il proprio lavoro in quanto spesso sono forza lavoro "in transit": il lavoro di pulizia è visto come un'occupazione temporanea, che comunque garantisce un'entrata economica, in attesa di qualcosa di migliore. Inoltre, spesso queste lavoratrici sono di origine straniera, e quindi, dato che il mercato del lavoro è più ristretto, accettano un lavoro dequalificato e a bassa retribuzione, in particolare se la loro qualificazione non viene riconosciuta nel paese di immigrazione (Benelli, 2008).

La dequalificazione del lavoro

Il lavoro di pulizia non è ritenuto un lavoro qualificato, e questo si ripercuote nel suo valore sul mercato del lavoro. Harry Braverman, nel suo libro "Lavoro e capitale monopolistico" (1978) ci dà un quadro dettagliato delle trasformazioni dei processi lavorativi nel XX secolo. Braverman analizza il processo di taylorizzazione, quindi della direzione scientifica del lavoro, di come cervello e mano vengano separati, affinché il

capitalista sia l'unico a poter pensare e quindi trarre vantaggio da ciò. A proposito del lavoro dequalificato, Braverman (1978, p. 83) scrive:

Il modo capitalistico di produzione distrugge sistematicamente le qualificazioni complessive, laddove esistono, e crea qualificazioni e occupazioni corrispondenti ai suoi interessi.

Secondo Braverman, la forza lavoro è una merce e l'interesse particolare e continuo degli acquirenti, cioè i datori di lavoro, è quello di abbassare il prezzo di tale merce. Il modo più comune per fare una merce a buon mercato è scomporla nei suoi elementi più semplici (p. 84), finendo quindi per dequalificarla. I processi di esternalizzazione attraverso gli appalti contribuiscono sicuramente a questa scomposizione del lavoro.

Altre ricerche riportano esempi di lavoro dequalificato in altri ambiti lavorativi, come il settore metalmeccanico, in una fabbrica ad alta concentrazione femminile (Longobardi, 2018), oppure con i netturbini di Parigi (Benvegnù, 2016). In quest'ultimo caso, vediamo com'è avvenuto un processo di "taylorizzazione della sicurezza", in quanto le norme sulla sicurezza vengono stabilite senza coinvolgere gli stessi netturbini, finendo per metterli in difficoltà dalle stesse. Benvegnù sottolinea anche come lo stigma ricada su questi lavoratori, in quanto *dirty workers*. I netturbini hanno molti aspetti che li accomunano alla situazione delle lavoratrici delle pulizie, come gli eccessivi carichi di lavoro in lassi di tempo ristretti e la loro condizione di invisibilità.

Si sono verificate anche delle tendenze opposte al meccanismo di dequalificazione del lavoro: Herod e Aguiar (2006) descrivono i tentativi di professionalizzare l'industria delle pulizie. All'Università di York, in Inghilterra, è stato creato un corso di formazione per le lavoratrici e i lavoratori del settore del pulimento, che comprende competenze di chimica, e l'utilizzo di macchine per pulire. Un altro sistema di regole riguardo a protezione e sicurezza che, recentemente, si è reso necessario è la certificazione ISO (International Organization for Standards), che permette alle imprese di professionalizzarsi e distinguersi dalle altre. Herod e Aguiar (2006) sottolineano le contraddizioni del neoliberalismo che da un lato impone regole e dall'altro incoraggia la deregolamentazione degli ambienti lavorativi. Inoltre, è particolarmente rilevante la riflessione sulla definizione di dequalificazione. Per fare degli esempi, spesso gli uomini che lavorano nel pulimento vengono chiamati *general maintenance workers*, che li pone

su un gradino più alto, con una paga più elevata, rispetto alle lavoratrici del pulimento. Gli autori (Herod, Aguiar, 2006) suggeriscono che il lavoro viene definito dequalificato, non tanto in relazione ad altri lavori che prevedono una qualche qualifica, ma proprio perché la forza lavoro è spesso composta da donne, in prevalenza immigrate. L'aggettivo riflette, quindi, una dequalificazione più sociale che lavorativa. Dunque, nella realtà lavorativa si replica la struttura di disuguaglianze e discriminazione esterna a essa.

McBride e Martínez Lucio (2021) danno un quadro completo della percezione del lavoro delle pulizie. In particolare, essi esaminano il contesto di politiche di austerità neoliberali, il crescente isolamento spaziale delle lavoratrici che può essere causa di episodi di maltrattamenti o violenza, e la resistenza contro lo stigma di *dirty work* che si è creato e, quindi, lo sviluppo di una discrezionalità e controllo da parte di chi svolge il lavoro, al fine di gestire le conseguenze della sua percezione negativa. Gli autori sostengono che, a causa dei tagli dovuti alle politiche neoliberali e quindi alla progressiva esternalizzazione, la definizione di “dequalificazione” diventa riduttiva. Dev'essere rivisto il concetto di “spazialità”, che non può comprendere solo dinamiche intra-gruppo o di classe, ma anche l'isolamento e l'esclusione che comporta un lavoro del genere. Di conseguenza, il settore del pulimento non può più essere visto come un ambito “semplicemente dequalificato”. Ci sono numerosi esempi di multi-tasking applicato alle pulizie e della crescente discrezionalità richiesta da questo ambito che rendono riduttiva la definizione di lavoro dequalificato.

Lo stigma della dequalificazione ha un impatto negativo sulla concezione del lavoro del pulimento. Nonostante che questa mansione durante il periodo di pandemia abbia ottenuto l'importante riconoscimento di “lavoro essenziale”, è stata piuttosto ignorata quando si è trattato di riconoscere il valore dei servizi di pulizia dal punto di vista sociale e soprattutto economico. Un rapporto dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (2023) sulle condizioni di coloro che sono stati definiti lavoratrici e lavoratori essenziali nel periodo pandemico evidenzia gli effetti negativi che l'emergenza sanitaria ha avuto su aspetti fondamentali del loro impiego, quali la retribuzione, la salute e la sicurezza, gli orari lavorativi e le ore di lavoro straordinario richieste. Significative, in questo senso, sono le parole di una lavoratrice che partecipava a una manifestazione per ottenere il rinnovo del Contratto collettivo nazionale Multiservizi: “Siamo essenziali, ma ci sfruttano” (S.A., 21/10/2020).

Precarietà femminile e lavoro migrante

La precarietà del lavoro viene spesso definita come instabilità occupazionale, ma ci sono più fattori che si combinano per arrivare a questa situazione di svantaggio, come una bassa retribuzione, bassa sicurezza al lavoro, scarsa possibilità di accedere a formazione o protezione sociale, scarse opportunità di rappresentanza (Knotter, 2017). È una condizione che può essere generata anche da elementi molto lontani dalla realtà della lavoratrice, quali l'andamento macroeconomico, la competizione nel mercato di riferimento, o altre dinamiche globali dei sistemi produttivi. La disintegrazione verticale, e quindi le pratiche di appalto ed esternalizzazione alimentano il precariato, e sono sovente legate al deterioramento delle condizioni lavorative quando l'occupazione richiede basse qualifiche. Sia il committente sia il prestatore sono orientati alla riduzione dei costi, perciò il primo predilige l'offerta con il miglior rapporto costo-qualità, il secondo, invece, tende a comprimere i costi del lavoro per alimentare la competizione; la conseguenza è un aumento dell'intensità del lavoro e un abbassamento dei salari (Toffanin, Vianello, 2020). In particolare, il settore del pulimento è caratterizzato da lavoro intensivo, crescente competizione e frammentazione (Pedaci, Di Federico, 2016; Knotter, 2017). Inoltre, essendo un lavoro fisico è anche un lavoro pericoloso. Le lavoratrici sono spesso esposte a sostanze nocive, specialmente quelle impiegate nelle aziende ospedaliere, e il loro corpo è costantemente sotto pressione. Gli infortuni sono frequenti, così come lo sviluppo di malattie professionali, quali dolori alle spalle (nel 44% dei casi), alle ginocchia, o nella parte lombare (Toffanin, Vianello, 2020; De Angelis, Di Nunzio, 2021).

Nei servizi di pulizie, troviamo una media di donne, migranti e persone over 50 superiore a quella degli altri settori. Nello specifico, il lavoro migrante ha dinamiche che si distanziano da quelle delle relazioni lavorative standard. La mobilità del lavoro migrante che riguarda sia il mercato del lavoro, sia lo spazio geografico, finendo per associarla alla nozione di precarietà.

[...] La mancanza di libertà dei lavoratori migranti temporanei è prodotta attivamente dallo Stato sia come dimensione della costruzione sociale di una cittadinanza che esclude, sia come strategia di accumulazione del capitale. (Strauss, McGrath, 2017, p. 203)

Michael Burawoy (1976), comparando i lavoratori migranti in Sud Africa e in California, arriva a conclusioni analoghe: la riproduzione del sistema di lavoro migrante non è naturale, ma costruita e rinforzata da meccanismi politici e legali, quali la cittadinanza o i permessi di soggiorno. Le leggi che regolano l'immigrazione sono ciò che permette di tenere separati i lavoratori dalle proprie famiglie, facendo ricadere i costi per il rinnovamento della forza lavoro nel paese di origine. Questo sistema può essere anche legittimato da una sovrastruttura coloniale, come nel caso del Sud Africa; invece, in California, ideali di uguaglianza e giustizia nascondono, in realtà, lo sfruttamento. La tesi di Burawoy è proprio il fatto che la relazione tra sfruttamento e profitto non si riproduca spontaneamente, ma venga mediata e alimentata dalle relazioni sociali che caratterizzano la produzione capitalista. Inoltre, l'autore sottolinea che le minoranze non hanno in comune solo l'impotenza (*powerlessness*), ciò che differenzia le donne, dai neri, e in generale dai migranti, è solamente il modo in cui questi gruppi fanno parte dei sistemi di riproduzione della forza lavoro. Burawoy afferma che il discorso sulla razza, potrebbe essere esteso a quello delle relazioni di genere. Così, egli anticipa alcuni elementi della prospettiva intersezionale, fondamentale per trattare il panorama attuale del lavoro di pulizia.

Facendo uso anche lei dell'approccio intersezionale, oltre al regolare sfruttamento, Tsing (2009) distingue due ulteriori tipi di sfruttamento: il *super-exploitation* e il *self-exploitation*. Quest'ultimo è ciò che il lavoratore si impone seguendo la propria etica lavorativa, che in realtà non proviene da sé stesso, ma viene imposta silenziosamente dalla catena di distribuzione capitalista. Il *super-exploitation*, invece, dipende da fattori "non economici" quali genere, razza, etnia, nazionalità, religione, orientamento sessuale, età e cittadinanza. È infatti fondamentale considerare i lavoratori come figure contestualizzate, non universali o astratte (Ferrari, 2013).

Un'altra componente fondamentale dell'identità delle lavoratrici delle pulizie è il loro genere. Il fatto che siano prevalentemente donne può essere riportato alla costruzione sociale del lavoro; infatti, il compito di pulire è tipicamente associato alla figura femminile (Mingione, Pugliese, 2018). Angela Davis nel suo saggio "Donne, razza e classe" (1981) offre una nuova prospettiva che unisce i rapporti di genere a quelli determinati dalla provenienza etnica o sociale. Attraverso le dinamiche che coinvolgono il movimento abolizionista e suffragista statunitense, Davis mette in luce tensioni e

contraddizioni che possono essere facilmente connesse ai movimenti femministi degli anni Sessanta e Settanta. Davis suggerisce di abbandonare la concezione della donna come un soggetto omogeneo e racconta le storie di molte esponenti di movimenti rivoluzionari che si sono battute per i propri diritti. Nel testo l'autrice analizza il ruolo della donna bianca e afroamericana, evidenziando le differenze e le uguaglianze all'interno dei rapporti di genere. Quanto le accomuna è lo stigma di inferiorità, rispetto alla figura dell'uomo bianco statunitense.

A questo proposito, Anna Scisci (1999) esamina la situazione delle donne italiane tramite l'analisi dei risultati di due sondaggi eseguiti nel 1988 e nel 1994. L'indagine verteva sul progressivo inserimento femminile nel mercato del lavoro italiano e l'impegno delle donne nel lavoro domestico e nel lavoro salariato. Una delle parti centrali è la relazione tra lavoro e cura della famiglia. Il ricorso a un orario lavorativo part-time, infatti, è uno strumento tutt'ora utilizzato per conciliare gli impegni domestici e lavorativi, specialmente per le donne con figli, che porta alla riduzione delle possibilità di carriera e a un carico di stress aggiuntivo dovuto alla cosiddetta "doppia presenza" (Balbo, 1978). Un recente rapporto Istat (2023) riguardante il mercato del lavoro italiano tratta dell'andamento dei tassi di occupazione all'interno di diverse categorie, tra le donne spicca la percentuale di part-time involontario, fenomeno tipicamente femminile. Il 16,5% di donne risulta avere questo contratto perché non sono riuscite a trovare un lavoro a tempo pieno, rispetto al 5,6% maschile, anche se a confronto con il 2021 c'è stata una riduzione della percentuale totale. Inoltre, questo rapporto evidenzia il netto divario occupazionale tra Nord e Sud Italia, in particolare, per quanto riguarda le donne con figli fino ai cinque anni il Mezzogiorno è la ripartizione con più di venti punti percentuali di differenza rispetto al Centro e il Nord. Un'indagine Eurostat (2020) evidenzia che in Europa il 93% delle donne tra i 25 e i 49 anni con figli minorenni si prende cura di loro quotidianamente, rispetto al 69% degli uomini, in Italia parliamo del 97% di donne e il 73% di uomini. Per quanto riguarda le attività domestiche la differenza è ancora più perspicua, il 78% delle donne le svolge con cadenza giornaliera, rispetto al 32% degli uomini; in Italia il divario cresce notevolmente arrivando al 80% per le donne e il 20% per gli uomini. Inoltre, una ricerca Eurostat (2022) segnala la permanenza di una *overqualification* che coinvolge specialmente le donne, in particolare quelle di origine straniera. Infatti, le laureate provenienti da altri paesi sono spesso costrette ad accettare

occupazioni meno qualificate, rispetto al grado di istruzione conseguito prima di emigrare. Le più penalizzate, di solito, sono coloro provenienti da paesi che non fanno parte né dell'UE né dell'Ocse e che spesso trovano impiego nel settore del lavoro domestico o di cura, o appunto, del pulimento, dove non sono richieste particolari qualifiche (Romens, 2019).

In quanto individui dotati di agency, lavoratrici e lavoratori possono trasformare la propria mobilità lavorativa, data sia dagli spostamenti geografici, per la forza lavoro migrante, sia dal mercato del lavoro, in una forma di resistenza. Il lavoro precario può anche essere usato strategicamente, per apprendere nuove abilità e conoscenze, ma senza sviluppare nessun attaccamento a esso (Alberti, 2014). La lavoratrice o lavoratore migrante è spesso indipendente dalla propria identità lavorativa e utilizza il proprio *mobility power* per muoversi, abbandonare lavori svantaggiosi, e negoziarne di migliori. Le scelte di mobilità della forza lavoro e le strategie impiegate dalla parte datoriale per limitarne il potere sono strettamente collegate all'organizzazione dei processi lavorativi. Il turnover, infatti, può essere uno strumento che lavoratrici e lavoratori possono sfruttare a loro vantaggio, ma anche un meccanismo messo in atto dai datori di lavoro per indebolire la posizione della forza lavoro e il loro *mobility power* (Smith, 2006). Inoltre, non è da sottovalutare la presenza di risorse collettive e reti sociali nelle comunità migranti (Alberti, 2014; Strauss, McGrath, 2017).

Quando si tratta di organizzare lavoratrici e lavoratori immigrati in sindacati, troviamo due tipi di approcci da parte dei sindacalisti, quello universalistico e quello particolaristico. L'approccio universalistico, che risulta prevalente nei sindacati tradizionali (Alberti et al., 2013), considera lavoratrici e lavoratori migranti, semplici lavoratori. È basato, quindi su un'idea omogenea e non diversificata di lavoratori e del loro interesse collettivo. L'approccio particolaristico, invece, permette di vedere esperienze di oppressione e discriminazione di diverso tipo che spesso si sovrappongono, formando un'identità complessa che non si può ridurre al ruolo neutro di lavoratrice o lavoratore.

Il sindacato e la campagna *Justice for Janitors*

Sebbene il pulimento sia un settore con una relativa sindacalizzazione, il ruolo del sindacato è cambiato molto da com'era concepito in passato, e la partecipazione alle

iniziative, come scioperi o manifestazioni, è diventata molto bassa. In rari casi sopravvive quella connessione ideologica o identitaria che legava la forza lavoro da un sindacato (Accornero, 1992). Resta l'idea che il sindacato sia un ente a difesa dei lavoratori, ma non un'organizzazione in grado di migliorare le condizioni lavorative e ampliare i diritti (Sacchetto, Vianello, 2015). Aris Accornero (1992) descrive nel dettaglio i mutamenti avvenuti dagli anni Settanta agli anni Novanta nel sindacato italiano, proprio per analizzare la cosiddetta "Crisi sindacale"; un processo di cui vediamo ancora gli sviluppi:

Le organizzazioni che lo Statuto dei lavoratori aveva politicamente privilegiato definendole «più rappresentative» paiono avere fruito di una rendita non sempre meritata. Infatti, non sembrano più capaci di rappresentare il mondo del lavoro, di suscitare la solidarietà e di indirizzarne l'azione, mentre la crescita dell'immigrazione pone problemi delicati e assolutamente nuovi. Tutto ciò rende a volte ingovernabile l'insieme del movimento sindacale. (1992, p. 13)

Analizzando il ruolo del sindacato nei due decenni precedenti agli anni Novanta, l'autore individua la problematica principale nell'approccio universalistico utilizzato dai sindacati (Alberti et al., 2013), concentrati unicamente su alcune figure lavorative. Il risultato di questo modello è stata la produzione di una solidarietà meccanica, solida, ma non eterna, che dovrebbe essere sostituita da una solidarietà organica "basata su principi di mutualità e di complementarità" (p. 329). Insomma, conclude l'autore, è impossibile preservare la figura dell'"operaio-massa" come centro del mondo del lavoro. La figura del lavoratore, infatti, non può più essere universale e astratta, ma deve includere narrazioni alternative che coinvolgono fattori quali genere, nazionalità, colore della pelle e rapporti di classe (Tsing, 2009).

Bisogna notare che, al termine della "Parabola del sindacato" (Accornero, 1992), la distanza tra le organizzazioni sindacali e i lavoratori è diventata tale da trasformare il loro rapporto nella relazione presente tra un consumatore e un fornitore di un servizio (Nizzoli, 2017; Sacchetto, Vianello, 2015). Un'inchiesta etnografica svolta alla Filcams Cgil di Bologna, l'organizzazione sindacale che si occupa anche delle lavoratrici delle pulizie all'interno della Cgil, conferma che attualmente lavoratrici e lavoratori sono diventati in prevalenza utenti di servizi. L'80% di interazioni tra sindacalisti e lavoratori alla Camera del Lavoro di Bologna consiste nel rispondere a lettere di contestazione (Nizzoli, 2017).

Il sindacato, quindi, non è più un ente di socializzazione militante, ma è utile in caso di necessità per il controllo delle buste paga, in caso di cambi di appalto, e per il rinnovo del contratto collettivo nazionale.

Un'ulteriore difficoltà che incontra il sindacato è la crescente frammentazione di orari e luoghi di lavoro che disperde e isola lavoratrici e lavoratori delle pulizie, finendo per disgregare il collettivismo (Herod, Aguiar, 2006; Pedaci, Di Federico, 2016; Kelly, 2009). Le forme di iper-mediazione, come appalti e subappalti, hanno un grosso peso sulle possibilità organizzative per la difesa delle lavoratrici e lavoratori. Oltre a ciò, anche l'intersezione tra sistemi di potere diversi, quali la classe, il genere e la nazionalità, sono una barriera tra sindacalisti e lavoratori. Mentre gran parte delle lavoratrici e lavoratori delle pulizie sono migranti, la maggioranza dei sindacalisti sono italiani, e spesso uomini che non hanno mai lavorato nel settore del pulimento. Questo porta alla riproduzione dell'immaginario presente nella società italiana che vede l'immigrato in una posizione inferiore rispetto all'italiano; il risultato è un rapporto distaccato, talvolta xenofobo e razzista (Nizzoli, 2017; Sacchetto, Vianello, 2015). Inoltre, uno degli ostacoli che si pone tra organizzazione sindacale e forza lavoro immigrata è la barriera linguistica. L'apprendimento e la padronanza della lingua del paese di provenienza contribuisce infatti ai processi di integrazione e, specialmente, all'inserimento lavorativo. Le competenze linguistiche hanno un effetto positivo anche sui livelli salariali della forza lavoro migrante. Solitamente le competenze dipendono dalla "distanza linguistica" tra l'italiano e la lingua del paese d'origine, dall'età in cui è avvenuta la migrazione e dal grado di scolarizzazione dei soggetti migranti (Bonifazi et al., 2019).

Quello delle pulizie è un ambito che si presta a sperimentazioni sindacali, a iniziative che vogliono innovare e portare nuovi approcci rispetto alle organizzazioni tradizionali per il miglioramento delle condizioni dei lavoratori (Pedaci, Di Federico, 2016). La campagna più nota e di successo, è senza dubbio quella di *Justice for Janitors*. Questa campagna è nata negli anni '90 a Los Angeles, sotto la *Service Employees International Union*. Durante gli anni '80 la progressiva esternalizzazione, aveva portato alla "desindacalizzazione" dei lavoratori, che erano anche sempre più immigrati in pericolo di deportazione. Inoltre, era molto difficile trattare direttamente con datori di lavoro, in quanto i fornitori del servizio di appalto risultavano essere i veri "padroni", e soprattutto, in quegli anni il salario venne praticamente dimezzato: da 7 a 4 dollari. Nonostante tutto,

grazie a un cambio nella direzione del sindacato, si misero in atto nuove strategie, come il coinvolgimento di forza lavoro non sindacalizzata, o la pressione esercitata affinché le imprese utilizzassero appaltatori sindacalizzati e si creasse così un mercato dedicato solamente a chi avesse avuto un accordo con il sindacato. Un altro punto di forza delle prime manifestazioni di *Justice for Janitors*, poi riprese negli anni 2000, erano le azioni di disturbo, di disobbedienza civile, con grossi raduni in luoghi pubblici per attirare l'attenzione mediatica. È stata una rilevante novità per un settore abituato a essere nascosto e invisibile. Nell'arco di dieci anni ci furono tre negoziazioni che permisero di conquistare un aumento dei salari e la garanzia di assicurazione sanitaria (Erickson et al., 2002; Knotter, 2017). La storia delle pulitrici e pulitori di Los Angeles è stata narrata anche in una produzione cinematografica del 2000, in un film intitolato *Bread and Roses* diretto da Ken Loach (Alzaga, 2011; Erickson et al., 2002; Knotter, 2017). Tuttavia, la vittoria principale di questa campagna, è il ruolo di esempio che ha avuto per i sindacati in tutto il mondo. Infatti, *Justice for Janitors* si è sviluppata in una strategia globale per la rivendicazione dei diritti di lavoratrici e lavoratori delle pulizie e ha ispirato movimenti sociali in diverse aree degli Stati Uniti, ma anche in Canada, in Europa e in Australia (Alzaga, 2011).

In Europa, una delle campagne più importanti di Justice for Janitors è stata organizzata in Olanda nel 2012, per lavoratrici e lavoratori dell'aeroporto Schiphol di Amsterdam, a cui ha fatto seguito una campagna tedesca (*Ich putze Deutschland*) e una londinese (*Justice for Cleaners*). I punti di forza di queste campagne sono il sindacalismo transnazionale, che permette confronti con gli altri sindacati, dato che spesso le ditte di appalto fanno parte di multinazionali. Il coinvolgimento attivo e diretto degli iscritti è fondamentale, trasformando la loro posizione da consumatori di servizi a lavoratrici e lavoratori sindacalmente attivi. Ad Amsterdam, nel 2007 iniziò la prima campagna per dei salari più alti (di 10 euro all'ora), sotto lo slogan "*For a better future*", si proseguì negli anni a seguire con assemblee e manifestazioni, fino a uno sciopero di 200 lavoratrici e lavoratori del pulimento nel 2009, in cui si chiedevano un numero più alto di giorni di ferie e più facilità nel richiedere i permessi retribuiti. In vista del rinnovo del contratto collettivo nazionale, nel 2010, ciò che premeva di più a pulitrici e pulitori, era il rispetto dovuto alla loro professione, il non essere percepiti come una merce da acquistare al massimo ribasso. Ci fu un'assemblea tenuta al municipio di Amsterdam, e poi uno

sciopero che, nonostante tutti gli sforzi, non fu così partecipato (1400 persone su 15.000 iscritti al sindacato), anche se l'assenza al lavoro di numerosi lavoratori delle pulizie dell'ambiente ferroviario si fece notare. Essi adottarono, quindi, la strategia statunitense di *militant minority*, ovvero azioni svolte da pochi, ma che si facessero notare per la copertura mediatica, e così ottennero un primo aumento di salari. Nel 2012 la campagna raggiunse il suo culmine, con uno sciopero di 3000 persone a inizio anno, e in seguito uno sciopero di ben 105 giorni, che fece, finalmente, ottenere i risultati desiderati, giungendo a un compromesso con i tre clienti più potenti, ovvero la compagnia ferroviaria NS, l'aeroporto di Schiphol, e il Rotterdam Erasmus Medical Centre. Durante l'ultimo sciopero fu anche occupata la Vrije Universiteit, in solidarietà a studenti e dipendenti dell'Università per tagli all'istruzione e alla spesa pubblica. Il punto focale di questa campagna fu il coinvolgimento di lavoratrici e lavoratori e soprattutto la loro determinazione, data da ritmi lavorativi insostenibili.

In Italia una campagna nazionale è avvenuta in occasione di una procedura di internalizzazione del personale di pulizia nelle scuole, iniziata nel 2019 e non ancora terminata. Negli ultimi quattro anni è stata organizzata una vertenza sindacale per evitare di escludere molte lavoratrici che non possedevano tutti i requisiti richiesti. In merito i principali sindacati confederali si sono mobilitati e hanno coinvolto con successo le lavoratrici nelle manifestazioni, ottenendo anche delle vittorie, come, ad esempio, la riduzione dei requisiti obbligatori (Franchi, 28/02/2020; Franchi, 06/01/2022; Fisascat Cisl, 2022; Filcams Cgil, 2023).

Il prezzo emotivo di essere considerate lavoratrici e lavoratori invisibili può anche essere ripagato dalla visibilità che dà far parte di un movimento sociale del genere, e di un'organizzazione sindacale. Un sindacalismo normativo (*Regulatory unionism*) è possibile ed efficace soltanto se il sindacato riesce a esercitare il proprio potere sul mercato del lavoro, e si crea quindi una negoziazione con le imprese (Knotter, 2017; Herod, Aguiar, 2006). Il potere associativo, inoltre, si può instaurare anche al di fuori dei sindacati e dei luoghi di lavoro: le forme di *agency* dei lavoratori possono infatti manifestarsi anche all'esterno dei processi lavorativi (Alberti et al., 2017).

1.2 Contesto e Metodologia

L'obiettivo di questa tesi è l'analisi del settore del pulimento in Veneto, in particolare nelle province di Padova e di Vicenza. Il pulimento è un settore caratterizzato dalla larga presenza di lavoratrici assunte con contratti precari, mal retribuite e con un orario di lavoro frammentato. Le lavoratrici intervistate per questa ricerca sono dipendenti di cooperative o imprese di pulizie che offrono servizi a "locali, pubblici o privati, destinati a uso professionale" (Nizzoli, 2017, p. 100).

I dati di questa ricerca si basano su un'inchiesta qualitativa, la cui tecnica di rilevazione è stata l'intervista discorsiva semi-strutturata. Sono state condotte 17 interviste a lavoratrici delle pulizie occupate principalmente nelle province di Padova e Vicenza, e a cinque sindacalisti di organizzazioni sindacali confederali e di base delle province di Vicenza, Padova e Treviso. Cinque lavoratrici sono donne migranti che provengono da: Colombia, Germania, Nigeria, Senegal e Serbia. I sindacalisti hanno svolto il ruolo di testimoni privilegiati e mediatori (Cardano, Gariglio, 2022, p. 110), in quanto hanno permesso l'accesso al campo e i contatti con le lavoratrici. Le interviste sono state svolte in italiano, eccetto una, che è stata condotta in inglese perché la lavoratrice di origini nigeriane potesse esprimersi al meglio.

L'intervista semi-strutturata discorsiva è lo strumento ideale per un confronto dialogico con le lavoratrici, in quanto lascia libertà nella descrizione ed elaborazione di racconti, ma permette al ricercatore di dare una direzione alla conversazione. La traccia dell'intervista era composta da quattro sezioni e verteva sulla vita lavorativa e privata delle partecipanti:

1. Elementi biografici: infanzia, percorso scolastico, percorso migratorio (se presente), esperienze lavorative precedenti, fino a quella attuale
2. Caratteristiche del lavoro corrente: contratto, orario, tipo di attività, descrizione della giornata lavorativa, relazioni sul luogo di lavoro (con colleghe, superiori, altre persone presenti nei posti di lavoro), lavoro durante la pandemia, salute e sicurezza
3. Esperienza sindacale: primo approccio al sindacato, scelta del sindacato, presenza del sindacato sul luogo di lavoro, partecipazione ad attività (assemblee, scioperi, manifestazioni)

4. Riproduzione sociale: organizzazione del lavoro domestico, conciliazione di lavoro e tempo libero, prospettive sul futuro.

Le interviste ai sindacalisti, invece, prevedevano i seguenti temi:

1. Il ruolo del sindacalista nella sua organizzazione
2. Le funzioni del sindacato (tutela individuale, vertenze, manifestazioni, campagne)
3. Il settore del pulimento: le condizioni lavorative e il rapporto con le lavoratrici
4. Rapporti tra sindacati nazionali e internazionali

Il campionamento non ha pretese di essere probabilistico; la rappresentatività è quindi sostanziale e non rispecchia in modo statistico l'universo delle lavoratrici delle pulizie in Veneto. Le modalità per reperire le partecipanti alla ricerca sono state di diverso tipo. Per quanto riguarda i sindacalisti, tre sono stati contattati per vie istituzionali, gli altri due erano presenti a dei seminari organizzati dall'Università di Padova, e si sono resi disponibili a partecipare una volta presentata loro la ricerca. La strategia prevista per acquisire i contatti delle lavoratrici era quella della palla di neve. Tuttavia, a causa della frammentazione del settore, e dello scarso tempo libero delle lavoratrici sottoposte a orari lavorativi incalzanti, l'utilizzo di questa tecnica non ha ottenuto i risultati sperati, se non in un caso. Ho dovuto quindi affidarmi ai sindacalisti, in particolare quelli di Padova, che sono stati il tramite principale per reperire le lavoratrici. In due casi l'incontro è avvenuto grazie a conoscenze personali. Le lavoratrici sono state selezionate indipendentemente dal luogo di lavoro poiché l'unico criterio era l'occupazione nel settore del pulimento. Per questo, i luoghi di lavoro sono risultati diversificati: due svolgono pulizie all'università, cinque nell'azienda ospedaliera, tre in uffici, una in fabbrica e una nella ristorazione di un magazzino di grande distribuzione.

Alle partecipanti è stato garantito l'anonimato, anche se solo poche di loro l'hanno richiesto esplicitamente. Al fine di garantire l'anonimato ci si servirà di pseudonimi per riferirsi alle lavoratrici, in modo da rendere il testo scorrevole ed evitare la spersonalizzazione delle partecipanti. Nella parte centrale dell'elaborato saranno spesso inseriti estratti delle interviste affinché sia presente un riscontro empirico. Oltre a ciò, gli

interventi delle lavoratrici sono ritenuti fondamentali, in quanto uno degli scopi della ricerca è anche quello di creare uno spazio in cui le partecipanti potessero raccontare esperienze vissute in prima persona.

Riguardo al linguaggio, in questa tesi si è scelto di utilizzare il femminile neutro per nominare le partecipanti, in quanto sono in maggioranza donne. Inoltre, si predilige la formula “lavoratrici e lavoratori”, al posto del maschile neutro “lavoratori”, quando si tratta del mondo del lavoro in generale. Nel caso del settore del pulimento, invece, la scelta ricade sul femminile neutro “lavoratrici”, in quanto è un settore a prevalenza femminile.

1.3 Obiettivi

L’obiettivo che questa tesi si pone è l’analisi delle condizioni lavorative delle donne nel settore del pulimento. L’interrogativo da cui nasce la ricerca riguarda l’attività sindacale. Il mio interesse per l’attività sindacale nasce dalla campagna *Justice for Janitors* che ha avuto rilevanza internazionale e che è stata decisiva per lavoratrici e lavoratori del pulimento in diversi Paesi. La domanda che mi sono posta è: in Italia ci sono i presupposti per un cambiamento del genere? A tale proposito, una parte dell’elaborato esplorerà la relazione tra sindacati e lavoratrici. L’altro aspetto che ho ritenuto importante indagare è la condizione di invisibilità attribuita a chi lavora in questo settore, così spesso analizzata dalla letteratura. L’intento è quello di comprendere le eventuali conseguenze dello stigma dell’invisibilità o se questo stereotipo sia imposto dall’esterno.

1.4 Note etnografiche

Durante i mesi di ricerca, ho svolto un’osservazione partecipante, assistendo a una formazione sulla violenza di genere e i maltrattamenti, alla Cgil di Padova, in data 16 maggio 2023. L’esperienza è stata utile sia per entrare in contatto con alcune lavoratrici, che poi hanno dato la disponibilità a partecipare alla ricerca, sia per esaminare le dinamiche tra loro durante l’incontro. La formazione, organizzata da un ente bilaterale per i sindacati confederali del Veneto, era la prima per il settore dei Multiservizi. L’incontro, della durata di quattro ore, era parte di un ciclo di formazioni sulla sicurezza sui luoghi di lavoro ed era in modalità telematica: tramite un collegamento zoom ho

ascoltato gli interventi di un'avvocata specializzata in questioni di violenza e maltrattamenti di genere. Erano in ascolto anche altre lavoratrici collegate alla chiamata zoom, iscritte a vari sindacati del Veneto (Verona, Venezia e Treviso). L'incontro di quel martedì non è stato molto partecipato alla Cgil di Padova, visto che erano presenti tre lavoratrici e due lavoratori, rispetto alle venti che si erano dette disponibili. Nell'incontro sono emersi discorsi a proposito della solidarietà femminile e del cameratismo, giudicato unicamente maschile. L'incontro si è concluso con un gioco di ruolo che implicava una simulazione di una situazione di molestie sul luogo di lavoro in cui i gruppi di lavoratrici dovevano interpretare la parte del datore di lavoro, del molestatore, del testimone o della lavoratrice.

Alla Cgil di Padova ho assistito anche a un colloquio tra una lavoratrice e una sindacalista a proposito di un passaggio dall'azienda in cui lavorava da molti anni, con la quale c'erano stati problemi di comunicazione e condizioni lavorative insoddisfacenti, a un'azienda nuova. Durante il colloquio è stata redatta una lettera indirizzata all'azienda in cui la lavoratrice era ancora dipendente per richiedere una riduzione delle ore e permettere il passaggio alla nuova azienda, con orari migliori.

Nel maggio 2023 c'è stato un ciclo di manifestazioni interregionali indetto dai principali sindacati confederali, nelle città di Bologna, Milano e Napoli per ottenere un cambiamento nelle politiche economiche, sociali e occupazionali. Il 13 maggio era prevista la manifestazione di Milano, ed essendo in contatto con i sindacati di Vicenza e di Padova, avevo pensato di partecipare per entrare in contatto con le lavoratrici del Multiservizi intenzionate a manifestare. Purtroppo, il treno delle 5:50 che avrebbe dovuto portare i sindacalisti e gli iscritti della Cgil di Padova, Venezia e Vicenza ha subito un ritardo di quasi due ore, e quindi ho rinunciato a partecipare. Le cause del ritardo non sono mai state chiarite, anche perché i treni degli altri sindacati confederali sono partiti in orario, e sono giunti a Milano in tempo per la manifestazione. I Sindacalisti e le lavoratrici e lavoratori che hanno avuto la pazienza e la determinazione di aspettare il treno, hanno raggiunto Milano quando la manifestazione si era ormai conclusa, sebbene ancora in tempo per sentire una parte del discorso del segretario della Cgil, Maurizio Landini. Nonostante l'esito fallimentare, in stazione alle 5 ho avuto modo di parlare con alcuni sindacalisti, che azzardavano l'ipotesi di un sabotaggio al treno della Cgil, che ha causato un'affluenza minore alla protesta. Inoltre, varie lavoratrici, durante le interviste, hanno

nominato questa manifestazione e i sentimenti di frustrazione e rabbia provocati dalla lunga attesa del treno.

2. Le condizioni sociali e lavorative delle lavoratrici delle pulizie

2.1 Chi sono le lavoratrici delle pulizie?

La figura della lavoratrice delle pulizie è onnipresente in qualsiasi contesto perché ogni luogo dev'essere pulito. Il lavoro è, dunque, essenziale, ma le lavoratrici paiono non esserlo. Durante le interviste mi è stata ribadita più volte l'importanza di questo lavoro, di come andrebbero le cose se, tutt'a un tratto, le pulizie cessassero di essere svolte. Durante la pandemia di Covid-19 abbiamo avuto un'ulteriore prova di quanto sia indispensabile il ruolo delle lavoratrici delle pulizie. Tuttavia, questa è stata una breve parentesi durante la quale si è parlato davvero di loro e del lavoro che svolgono e che comunque non ha portato ad alcun riconoscimento.

Vorrei iniziare esaminando la figura della lavoratrice delle pulizie, non solo in quanto lavoratrice, ma come individuo, con una storia alle spalle e una vita costruita attorno a una mansione che può diventare totalizzante, sia per quanto riguarda il tempo che occupa sia per il peso che ha sull'identità di chi lo esercita.

Innanzitutto, la maggioranza in questo settore è formata da donne. Gli uomini, secondo i sindacalisti, rappresentano circa il 30% della forza lavoro, e sono solitamente assegnati a lavori più pesanti. Ad esempio, possono lavorare a contatto con i rifiuti speciali ospedalieri, ma essere inquadrati con un contratto Multiservizi come personale di pulizia, oppure dover manovrare macchine per cui è necessaria molta forza fisica. La carenza di uomini in questo settore dipende dal fatto che può risultare un lavoro degradante per gli uomini bianchi (Nizzoli, 2017). Inoltre, la differenza di genere va individuata anche nell'obbligo imposto alle donne di trovare una strategia, in questo caso il contratto part-time, estremamente diffuso in questo ambito, per conciliare il lavoro di riproduzione sociale e quello salariale. Angela Davis, nel suo libro "Donne, razza e classe" (1981) descrive in modo esemplare la condizione delle donne afroamericane, dal periodo della schiavitù fino agli anni 1970, e non mancano i confronti con la situazione delle donne bianche dello stesso periodo. Davis descrive in questo modo il momento successivo alla rivoluzione industriale:

La spaccatura tra la casa e l'economia pubblica, introdotta dal capitalismo industriale, confermò l'inferiorità della donna in maniera anche più drastica che in passato. Nel discorso pubblico "donna" divenne sinonimo di "madre" e "casalinga", entrambe queste etichette portavano con sé uno stigma di fatale inferiorità (1981, p. 39).

Lo "stigma" di cui parla Angela Davis accompagna ancora alcune professioni connesse al costruito sociale della femminilità. Infatti, nonostante la progressiva femminilizzazione di molti lavori che un tempo erano esclusivamente svolti da uomini, il pulimento resta un settore riservato a una forza lavoro in netta prevalenza femminile. Tuttavia, l'espansione dell'occupazione femminile è avvenuta proprio grazie alla crescita di lavori considerati "da donne", quali insegnanti, infermiere, cameriere, e anche addette alle pulizie. Questa espansione non solo non ha scalfito la segregazione occupazionale femminile, ma anzi l'ha rinforzata. Tale discriminazione è perpetuata dalle caratteristiche dei vari sistemi occupazionali, e dai modelli di welfare che sono specifici per ogni paese (Mingione, Pugliese, 2018).

In particolare, in Italia, la responsabilità femminile del lavoro domestico è elevata poiché non si sono sviluppati servizi di cura pubblici o privati adeguati a sostenere una donna lavoratrice a tempo pieno. Al contrario nei paesi scandinavi, ad esempio, i servizi pubblici di welfare garantiscono alle donne contratti full time e una quantità di lavoro domestico non retribuito decisamente inferiore rispetto ai livelli italiani. Quando non è possibile una convivenza pacifica tra lavoro produttivo e riproduttivo, si parla per le donne di "doppia presenza", concetto coniato da Laura Balbo (1978). Con questa espressione si intende il doppio impegno lavorativo a tempo pieno, tipicamente femminile, tra cura di casa e famiglia, e lavoro. Soprattutto nell'Italia settentrionale, la doppia presenza rappresenta una questione critica, i dati Istat segnalano una differenza di quasi 20 punti percentuali tra il numero di donne occupate senza figli e quello di donne occupate con almeno un figlio in età compresa tra 0 e 5 anni. I dati riguardanti l'Italia meridionale mostrano un ampio divario rispetto al Nord, i tassi di occupazione femminile si abbassano del 20% per quanto riguarda le donne senza figli, mentre tra le donne con figli solamente il 38% risulta occupato. (Istat, 2023; Mingione, Pugliese, 2018; Scisci, 1999).

L'altro fattore che impedisce alle donne di accedere ad alcuni segmenti del mercato del lavoro è di carattere politico-culturale: la tradizione patriarcale. La divisione di genere

nel lavoro è sostenuta e rafforzata dall'ideologia egemonica che vede la donna come dipendente dal potere maschile, sia nel privato con il lavoro domestico sia nel pubblico quando le sue possibilità di carriera vengono limitate dal cosiddetto soffitto di cristallo (Scisci, 1999; Romens, 2019).

Il livello più elevato raggiunto dalla disoccupazione femminile in Italia è nel 1971 quando la quantità di casalinghe supera ampiamente quella delle occupate. In quegli anni, il tempo settimanale dedicato al lavoro domestico supera le 40 ore, cioè come un vero e proprio contratto lavorativo full time. Negli anni che seguono si produce una defamiliarizzazione dei servizi domestici e la loro professionalizzazione. Anche la produzione di elettrodomestici, quali aspirapolveri, microonde, lavatrici, ha portato a ulteriori progressi in questo contesto (Mingione, Pugliese, 2018, pp. 113-114). In realtà, in Italia il processo di defamiliarizzazione è stato ridotto, e la redistribuzione del lavoro domestico agli uomini è tutt'ora limitata. I dati europei mostrano che il 78% delle donne svolge attività domestiche quotidiane, rispetto al 32% degli uomini; in Italia la differenza si amplia ulteriormente, con il 20% di impegno domestico maschile, contro l'80% femminile (Eurostat, 2020). Ciò a cui ricorrono più spesso le famiglie, come sostegno all'impegno domestico, sono collaboratrici domestiche, badanti, colf, o l'aiuto da parte di altri familiari, principalmente madri, zie o nonne (Mingione, Pugliese, 2018, p. 115). Anche i tassi di scolarità femminile hanno subito un aumento esponenziale, superando persino quelli dei coetanei maschi; ciò nonostante, come vedremo nel caso delle lavoratrici delle pulizie le occupazioni femminili spesso non corrispondono al titolo di studio posseduto producendo il noto fenomeno dell'*overqualification* (Romens, 2019). L'Italia risulta essere il secondo paese in Europa per forza lavoro non europea sovra-qualificata, la percentuale più alta riguarda le donne straniere (Eurostat, 2022).

Il lavoro di riproduzione sociale e il lavoro produttivo sono inequivocabilmente connessi e fanno parte dello stesso processo socioeconomico. Con riproduzione sociale si intendono le attività atte a mantenere i lavoratori nel quotidiano e a riprodurre la forza lavoro in senso intergenerazionale (Kelly, 2008). Per questo, la figura di lavoratrice e quella di donna, che sia madre o figlia, devono essere riconosciute entrambe.

La peculiarità del lavoro nel settore del pulimento è la continuità tra lavoro domestico e lavoro salariato. Nella maggior parte dei casi le donne impiegate in questo settore lavorano per mantenere la propria famiglia, e una volta conclusa la giornata lavorativa, a

casa tra tutti gli impegni domestici, è quasi sempre incluso quello della pulizia. Oltre a questo, è probabile che debbano anche badare a figli e mariti, e poi, quando i figli diventano adulti, sono i genitori ad aver bisogno di cure. Spesso, infatti, il lavoro di pulizia è intrapreso dopo una gravidanza, a causa di un licenziamento dall'occupazione precedente. Altre volte, la scelta delle donne ricade su un lavoro del genere in quanto spesso part time, con orari che permettono di avere tempo nel resto della giornata, come testimoniano varie lavoratrici intervistate.

Un'altra caratteristica che unisce le lavoratrici di questo settore è l'età, che è tendenzialmente avanzata: la media si avvicina ai 50 anni. Di conseguenza, gli infortuni e le malattie professionali sono ricorrenti, dovuti sia all'età sia agli anni di anzianità delle lavoratrici. Dolori articolari, mal di schiena, ma anche danni psico-fisici che portano a disturbi del sonno, riduzione di energia e fatica profonda sono molto comuni in questo ambito (De Angelis, Di Nunzio, 2021; Toffanin, Vianello, 2020). Molte lavoratrici resistono ai ritmi usuranti di questo lavoro in vista della pensione, alla quale spesso pensano come una liberazione, compatibilmente con il loro stato di salute. Queste preoccupazioni trovano espressione nelle parole di questa lavoratrice:

[...] Con le braccia, le spalle che ormai sono cartilagine consumata, artrosi... Il lavoro va a caricarsi tutto sulle spalle. Spero di stare discretamente e di godermi la pensione, in teoria non mi manca... non mi dovrebbe mancare tantissimo. La vedo dura ancora e spero di prenderla, soprattutto di riuscire ad avere qualcosa, visto che comunque abbiamo pagato fino ad adesso, visto che ho lavorato, pagando le mie tasse, le mie cose. Spero di riuscire ad averla e godermela di salute (Lavoratrice in azienda ospedaliera, 60 anni, italiana).

Il ricambio generazionale in questo settore è molto basso, le uniche lavoratrici con età inferiore alla media, risultano essere migranti, oppure donne impiegate per un breve lasso di tempo. Le lavoratrici migranti impiegate nel pulimento sono sempre più numerose sia per la mancanza di personale a causa dei bassi salari e delle critiche condizioni di lavoro sia perché non sono richiesti né titoli di studio né la padronanza della lingua italiana. Una lavoratrice nigeriana lo spiega in modo esauriente: “Per pulire non serve a molto saper parlare italiano, c'è bisogno di concentrazione. Se parli, non pulisci.” (Mary, lavoratrice in uffici, 50 anni). È facile che l'impiego nelle pulizie, che siano in un'impresa o con il ruolo di collaboratrice domestica, sia il primo lavoro per una donna migrante in Italia.

Infatti, se nel settore del pulimento le competenze linguistiche sono un'abilità marginale, in altri lavori la barriera linguistica si tramuta in un ostacolo insormontabile, motivo per cui alle lavoratrici migranti sono preclusi diversi ambiti occupazionali (Bonifazi et al., 2019). La storia pregressa della lavoratrice, nel Paese di origine, viene sovente dimenticata o appositamente ignorata e difficilmente vengono riconosciuti titoli di studio acquisiti all'estero. Per definire la scarsa considerazione degli studi svolti nei Paesi di emigrazione, specialmente se non europeo, una sindacalista ha fatto riferimento alla "Colonialità del sapere" (Sindacalista, ADL Cobas Padova).

Quando la lavoratrice non è solo donna, ma anche migrante, le varie forme di discriminazione rappresentano più aspetti che si sovrappongono, dando, così, luogo a nuovi tipi di oppressione. Kimberlé Crenshaw nel 1989 propose un concetto per questo fenomeno: intersezionalità (Ferrari, 2013, p. 39). È mia intenzione utilizzare un approccio intersezionale per esaminare la vita delle lavoratrici del settore delle pulizie, poiché ritengo che solo in questo modo è possibile comprendere la loro soggettività e non considerarle solo donne, lavoratrici o migranti, ma individui in cui i confini di questi ruoli non possono essere definiti in modo netto (Alberti et al., 2013).

Un altro aspetto che è fondamentale tenere in considerazione è l'agency di cui sono dotate le lavoratrici. Per agency si intende la capacità di costruire una propria rappresentazione del mondo, che origina una capacità individuale di mettere in campo azioni, intervenendo e cambiando la realtà. In questo contesto, l'agency viene applicata nella vita quotidiana delle lavoratrici nel caso di mobilità sul mercato del lavoro, oppure nei casi in cui si rivolgono al sindacato per risolvere una situazione problematica. Considerando l'agency, sottolineiamo che le lavoratrici migranti occupate nelle pulizie non sono vittime che subiscono una situazione a cui sono state obbligate, senza possibilità di uscita. In effetti, vari studi (Strauss, McGrath, 2017; Alberti, 2014; Smith, 2006) dimostrano che lavoratrici e lavoratori migranti utilizzano in modo strategico i lavori precari, e le abilità sviluppate grazie a essi. Una di queste forme di agency è la mobilità lavorativa che diviene una forma di resistenza strumentale contro i lavori degradanti. Alberti (2014, p. 877) definisce la mobilità di lavoratrici e lavoratori migranti come una forma di agency "che oltrepassa i percorsi lineari del mercato del lavoro o dell'integrazione civica". La vulnerabilità associata alle donne migranti, quindi, coesiste con queste forme di resistenza. Sicuramente la loro situazione, lavorativa e non, è

complessa, essendo spesso impiegate in settori a bassa sindacalizzazione con contratti instabili o addirittura senza contratti. Questo rende più difficile il coinvolgimento in un sindacato e, di conseguenza, anche la rivendicazione collettiva di condizioni migliori. Tuttavia, la forza lavoro migrante e femminile non può essere considerata marginale, in quanto rappresenta una porzione rilevante del mercato del lavoro italiano, mentre la figura dell'uomo *breadwinner* sta progressivamente declinando (Sacchetto, Vianello, 2015). In effetti, donne e uomini migranti svolgono lavori che, nonostante siano ritenuti *dirty works*, sono essenziali per il funzionamento della società.

Queste prime pagine sono servite a delineare la figura della lavoratrice delle pulizie, sforzandoci di non cadere in generalizzazioni e stereotipi. Dopo aver compreso chi è il soggetto, adesso analizziamo il contesto in cui questa figura lavora e vive.

2.2 Le condizioni di lavoro

Il settore del pulimento è caratterizzato da retribuzioni basse, alta intensità lavorativa, contratti part time e spesso di breve durata (Toffanin, Vianello, 2020; Nizzoli, 2017; Pedaci, Di Federico, 2016). Per comprendere le cause di ciò, è necessario osservare il contesto economico in cui questo lavoro è collocato. La causa non è una sola, ma tra tutte spicca l'impatto che hanno avuto alcune politiche di contenimento dei costi e di tagli alla spesa pubblica, che hanno particolarmente influito sulle scelte di clienti e committenti delle imprese del settore. Negli anni recenti, la *spending review* del 2012, operata dal governo Monti, ha sicuramente contribuito in modo decisivo a peggiorare le condizioni di lavoro del pulimento (Pedaci, Di Federico, 2016).

Il lavoro di pulizia è spesso definito "precario", indipendentemente dalla durata del contratto di lavoro. Possiamo definire il lavoro precario come lavoro dipendente, caratterizzato da incertezza, basso reddito, benefici sociali limitati e scarsi diritti riconosciuti, modellato dalla relazione tra: status occupazionale, insicurezza del mercato del lavoro, contesto e posizionamento sociale (Strauss, McGrath, 2017, p. 202). La condizione di precarietà è quindi non solo occupazionale, ma anche esistenziale. È necessario considerare numerose varianti oltre al contratto lavorativo, come ad esempio il contesto familiare per sapere quanti sono i redditi che mantengono la famiglia; l'ampiezza della rete familiare e il capitale sociale a disposizione; l'area di residenza: è diverso essere disoccupati in un'area ad alta occupazione, rispetto a un'area ad alta

disoccupazione; e, infine, il tipo di welfare e politiche adottate dallo Stato in questione (Pedaci, Di Federico, 2016). Anche i frequenti cambi di appalto danno la sensazione di instabilità tipica del precariato.

Il settore del pulimento, infatti, funziona in larga misura tramite gli appalti. Tra le nostre intervistate nessuna risulta essere dipendente diretta dei luoghi che pulisce, ma è occupata alle dipendenze di un'impresa di pulizie o, in altri casi, di una cooperativa sociale. I sindacalisti intervistati sottolineano quanto questo sistema vada a discapito delle lavoratrici, e come gli unici a guadagnarci siano appunto clienti e committenti. Gli appalti vengono acquisiti a prezzi sempre più bassi con gravi conseguenze sulla quotidianità lavorativa: diminuzione delle ore lavorative, delle retribuzioni, e un aumento dei carichi di lavoro con rischi relativi a salute e sicurezza. Un sindacalista lo spiega così:

Quindi, siccome il settore degli appalti è un settore che ha spinto sempre di più al massimo ribasso, quel massimo ribasso lì lo hanno recuperato dove? Dal numero di ore per fare il servizio, e quindi tagli sul numero di ore. Quindi una lavoratrice si trova costretta a fare un servizio di pulizie con la metà delle ore che magari utilizzava dieci anni fa (Sindacalista, Filcams Cgil Vicenza).

Se i provvedimenti del 2012 hanno peggiorato la situazione, occorre ricordare che questo lavoro era considerato *labour intensive* anche nel periodo precedente. Tuttavia, negli ultimi dieci anni in particolare nel settore pubblico le ore lavorative sono state ulteriormente ridotte, moltiplicando carichi di lavoro già gravosi. Un'altra testimonianza dei cambiamenti avvenuti negli ultimi dieci anni la abbiamo da una lavoratrice:

Allora, prima del 2012, nel reparto dove sono io, eravamo in due e avevamo due ore in più di tempo. Dopo, con la spending review, perché Monti, *bla bla bla...* lo sai, ha deciso che bisogna stringere le borse e quindi io sono rimasta da sola, con meno ore e quindi davvero è diventato ancora più massacrante. (Beatrice, lavoratrice in azienda ospedaliera, 61 anni, italiana).

Il processo di disintegrazione verticale delle imprese si basa su pratiche di appalto e subappalto con la riarticolazione continua delle catene di produzione del valore. La forza lavoro viene suddivisa, o dispersa, in ambienti meno protetti e regolati dove le "istituzioni

delle relazioni industriali sono più deboli” (Pedaci, Di Federico, 2016, p. 104). Questo meccanismo, oltre ad avere un considerevole impatto sulle condizioni lavorative, indebolisce le possibilità di lavoratrici e lavoratori di organizzarsi per ottenere miglioramenti. La sindacalizzazione, infatti, è resa complessa dalla dispersione spaziale e temporale della forza lavoro, e anche dalle differenze di nazionalità al suo interno (Alberti et al., 2013). Inoltre, questo processo produce un’ambivalenza sulla fidelizzazione delle lavoratrici nei confronti delle aziende: da un lato è negativo perché le continue gare di appalto accrescono la sensazione di instabilità e precarietà lavorativa; dall’altro è positivo in quanto muta la percezione della parte datoriale, e in un certo senso allontana le lavoratrici dall’autorità aziendale e si riduce il timore di rivolgersi a un sindacato. Nelle parole di un sindacalista:

[...] Le aziende molto spesso sono percepite come realtà astratte, proprio per come è conformato il mercato, cioè per i meccanismi d'appalto. Perché se il mio datore cambia ogni due anni, non c'è nemmeno un meccanismo di fidelizzazione, e quindi dopo un po' smetto anche di averne timore. E questo è un particolare molto interessante, perché molto spesso si sentono più legate al luogo dove esercitano l'attività lavorativa, che non invece al datore di lavoro, che molto spesso cambia, non dico quasi senza accorgersene, ma cambia in una condizione in cui non c'è questa attenzione meticolosa a chi esercita l'attività imprenditoriale (Sindacalista, Filcams Cgil Treviso).

Le politiche neoliberali che regolano il sistema degli appalti hanno il loro impatto più diretto sulle lavoratrici tramite il salario. La retribuzione di una lavoratrice delle pulizie, prevista dal contratto collettivo nazionale, è pari a 7,18 euro lordi, il salario netto corrisponde a circa 6,50 euro all’ora. Molti contratti sono a tempo parziale, perciò la paga mensile si abbassa ulteriormente. Per questo ciò che viene più richiesto dalle lavoratrici, è un aumento del salario. Come afferma un’intervistata “Non vado a lavorare per la patria, vado a lavorare per aver dei soldi.” (Giulia, lavoratrice all’università, 50 anni, italiana). La questione del salario e del suo pagamento nei termini contrattuali previsti è un’altra questione che emerge sovente perché il ritardo o la mancata corresponsione del salario è un’esperienza diffusa tra le lavoratrici. Questo è spesso il motivo di primo avvicinamento a un sindacato per le lavoratrici. Sempre a causa di una retribuzione così misera, molte lavoratrici scelgono di svolgere ore straordinarie che risultano obbligatorie per mantenere

la qualità della pulizia, ma che tuttavia non sempre sono retribuite. La qualità del lavoro, infatti, deve rimanere elevata, visti i frequenti controlli e le lettere di contestazione della parte datoriale, che possono fungere da “strumento di controllo e pressione padronale” (Nizzoli, 2017, p. 106).

Dei controlli risentono particolarmente le lavoratrici delle pulizie impiegate nel settore sanitario. Le intervistate che lavorano all'interno dell'Azienda ospedaliera evidenziano la severità e il carico di stress derivante dai controlli della Direzione sanitaria. Troviamo un esempio significativo nelle parole di Ginevra:

Saranno due anni, no anche di più, saranno quattro o cinque anni che ci sono 'sti controlli. Così pressanti, anche perché si mettono fuori dalla stanza, due caposervizio e questa signora, e aspettano che tu finisci di lavorare, ti mettono un'ansia, un'angoscia, che anche se tu sei bravissimo, con loro dietro vai nel pallone. Io all'inizio dicevo “Boh, non mi interessa”. Invece no, quando ti capita, eh veramente... (Ginevra, lavoratrice in azienda ospedaliera, 60 anni, italiana).

Anche Beatrice riporta un'esperienza simile:

Più che altro, sai cosa, lo stress. Lo stress, per i controlli, perché c'è una cosa da dire, se le cose vanno bene, va bene e ciao, anzi... Però se le cose non vanno bene, inizia la macchina del fango e quindi va avanti “No perché devi fare così, devi organizzarti e no perché...”. E là va avanti, magari un mese, finché non trovano un altro capro espiatorio. E allora dopo hai capito procedono. Questo è per me uno stress emotivo, non solo fisico ma anche emotivo, che non è da sottovalutare (Beatrice, lavoratrice in azienda ospedaliera, 61 anni, italiana).

Questo tipo di controlli sono previsti da pochi anni e non dovrebbe avere conseguenze sulle lavoratrici, ma comportare solo una multa alla cooperativa nel caso in cui la stanza non sia stata pulita a regola d'arte. In realtà, talvolta accade che in seguito a un controllo andato male una lavoratrice venga trasferita a un altro reparto dell'ospedale. Inoltre, la sensazione delle lavoratrici è che i controlli siano fatti in modo così minuzioso appositamente per trovare dello sporco e segnalarlo alle superiori. Gli esempi sono casi in cui le impiegate della Direzione sanitaria spostano mobili, si infilano tra due armadi e sollevano il sacchetto del cestino. Si tratta di controlli che sono ritenuti eccessivi dalle

lavoratrici che segnalano come questi avvengano dopo le 7, ovvero quando gli spazi comuni hanno già iniziato a essere frequentati da pazienti e da altri dipendenti dell'ospedale, che potrebbero aver volontariamente o meno sporcato le stanze. In queste situazioni, si sono verificati anche episodi di solidarietà da parte di infermieri o caposala.

[...] In una sala gessi, dove la polvere del gesso, va ovunque. Sono piena di polvere in sala gessi. Ma dico io, prima che tu entri che troverai? Faccio le mie cose, scrivania, lavandino e sedie, per gli armadi io non vado a farteli tutti i giorni, perché comunque il tempo non ce l'ho. [...] L'ultima volta l'infermiere le ha cacciate. [Gli infermieri che lavorano nella sala gessi] Hanno detto "Voi [controllori] non potete entrare qua, e mettere panico alla nostra collega". Perché gli infermieri mi danno della collega. "Lei sta facendo il suo lavoro e sa farlo" (Ginevra, lavoratrice in azienda ospedaliera, 60 anni, italiana).

Oltre alla retribuzione, gli orari lavorativi sono un altro elemento che rende pesante questa occupazione. Siccome si considera la pulizia un'attività che interferisce con il quotidiano, molti orari vanno dalle 4 o 5 di mattina fino alle 9 o 10, per un totale di 5 ore di un contratto part time. Ovviamente l'orario varia rispetto all'impresa e ai luoghi in cui avviene la pulizia. Una lavoratrice intervistata spiega come la sua giornata lavorativa inizi alle 2 di mattina, per poi finire alle 7. Successivamente, la stessa lavoratrice si reca in un altro luogo di lavoro dove inizia alle 8. Un'altra lavoratrice che si occupa della pulizia di bagni, spogliatoi e spazi comuni di una fabbrica in provincia di Vicenza, lavora dalle 8 alle 12 e, solo in alcuni giorni, dalle 16 alle 20. In quest'ultimo caso, la lavoratrice non sta mai nei luoghi in cui gli operai lavorano, quindi può svolgere la pulizia durante il giorno. Ci sono posti in cui è inevitabile la compresenza delle lavoratrici e delle persone che interagiscono con i loro luoghi di lavoro. Nell'azienda ospedaliera pazienti, infermieri e medici sono presenti a tutte le ore, e le lavoratrici devono adeguarsi alle loro attività, questo può rendere complicato il loro compito, come dimostra Ginevra, che pulisce l'area rossa del pronto soccorso di Padova:

[...] Nella rossa dipende, se ci sono delle stanze libere inizio da là, dove non ci sono pazienti. Il caso vuole che quasi mai ci siano delle stanze libere, per cui inizio dove ci sono i posti letto liberi. In una stanza ci sono due posti, uno occupato e uno libero, prima faccio il posto letto libero, però dopo comunque devo fare anche l'altro, perché là non è detto che vada

via subito, rimane per un bel po' il paziente, per cui devo lavorare comunque col paziente là. Se è libero che non ci sono medici intorno, me lo faccio tranquillamente. Se invece ci sono medici salto, vado da un'altra parte. Stamattina mi sembrava di essere un canguro che saltavo da una parte all'altra, perché sono arrivata io, sono arrivati quattro pazienti uno dietro l'altro. Io non riesco, cioè non riesco a pulire, non riesco a fare niente perché il tempo è quello che è (Ginevra, lavoratrice in azienda ospedaliera, 60 anni, italiana).

Alcune lavoratrici affermano di lavorare più di dieci ore al giorno, tra il lavoro di pulizia, che può essere suddiviso tra diverse imprese, gli straordinari, e altre occupazioni quali le pulizie domestiche inserite nelle poche ore disponibili. Uno stipendio part time non può mantenere una donna con dei figli a carico. Le lavoratrici in situazioni di monogenitorialità svolgono più di un lavoro, oppure hanno un contratto a tempo pieno, ma in questo caso l'ammontare delle ore settimanali supera le 40 ore consuete. Il fatto che una lavoratrice svolga più lavori non danneggia solo la sua salute psico-fisica, ma comporta anche numerosi spostamenti nel corso della giornata. La frammentazione e segregazione spaziale e temporale (Knotter, 2017, p. 17) associata a questo lavoro riguarda anche questo. Talvolta il tempo impiegato in automobile o nei mezzi pubblici, in alcuni casi anche in bicicletta, per raggiungere le varie occupazioni supera la durata dell'occupazione in sé, come descrive una sindacalista:

Io ho l'esempio di una signora che credo che abbia cinque o sei contratti. Lavora magari due ore la mattina, poi corre, ne va a fare una da un'altra parte, poi va in un centro commerciale per 45 minuti. Le ho detto "Ma cosa fai per 45 minuti?" "Svuoto i cestini". Poi corre da un'altra parte, quindi paradossalmente, inizia alle 7 del mattino e finisce magari alle 10 di sera per sei ore di lavoro retribuite 7,50 euro. E tante volte io penso, magari queste persone rischiamo che spendano di più di benzina che effettivamente di quanto guadagnano a fine mese (Sindacalista, Filcams Cgil Padova).

Un altro problema denunciato nel corso delle interviste riguarda i parcheggi. Alle lavoratrici in appalto non è sempre garantito un posto nel parcheggio del luogo di lavoro, in quanto non sono dipendenti dirette dell'azienda. Oppure non è previsto alcun rimborso per i parcheggi a pagamento che in centro città costano quasi quanto una retribuzione giornaliera per una donna nel settore del pulimento. Una lavoratrice che svolge le pulizie

nel Comune è quindi obbligata a utilizzare mezzi pubblici o la bicicletta per raggiungere il posto di lavoro. Nel caso specifico dell’Azienda ospedaliera di Padova, il problema del parcheggio coinvolge anche operatori socio-sanitari e infermieri poiché a nessuno di loro è permesso di utilizzare il parcheggio dell’ospedale. Per le lavoratrici delle pulizie questa diventa una grossa difficoltà. Innanzitutto, sono costrette a partire prima per trovare parcheggio all’esterno dell’ospedale e hanno turni che iniziano alle 5 di mattina allungando così i tempi dedicati al lavoro e riducendo, spesso, le ore di sonno. Inoltre, il parcheggio non è mai così vicino all’ospedale e alcune raccontano di non sentirsi al sicuro nel tragitto la mattina presto, quando è ancora buio. Le organizzazioni sindacali hanno chiesto di risolvere il problema, ma la soluzione dell’Azienda ospedaliera è stata quella di istituire un parcheggio a pagamento riservato al personale Multiservizi e a quello della Sanità, che, però, dista 25 minuti a piedi dall’ospedale. In seguito, è stata anche lanciata una petizione nella speranza di risolvere definitivamente questa situazione.

Una volta giunta sul luogo di lavoro, la lavoratrice deve andare in spogliatoio a cambiarsi e indossare l’uniforme dell’impresa o cooperativa da cui è assunta. Tuttavia, non è scontato che in tutti i luoghi di lavoro ci siano spogliatoi e spesso devono fare i conti con sgabuzzini adibiti a spogliatoio, che contengono anche il carrello per pulire e a volte un armadietto per gli effetti personali. In una nota catena di arredamento a Padova, è stata necessaria un’azione sindacale perché le lavoratrici potessero cambiarsi in uno spogliatoio, dato che avevano a disposizione solo uno sgabuzzino con la serratura rotta, e si cambiavano abitualmente in automobile o nel suddetto sgabuzzino con un’altra lavoratrice a tenere chiusa la porta.

Nella descrizione delle attività svolte, le lavoratrici usavano due principali aggettivi per descrivere il loro lavoro: ripetitivo e pesante. Le azioni compiute durante una giornata di lavoro sono solitamente: spolverare, lavare per terra, cambiare i sacchetti dei cestini, pulire i bagni e igienizzare le superfici. In alcuni casi vengono usate macchine, come la lavasciuga o la monospazzola, per cui servirebbe un corso di formazione, e un avanzamento di livello. Tuttavia, questa norma non viene quasi mai rispettata. Le lavoratrici affermano di “imparare in fretta” rendendo così inutile il corso di formazione per l’uso delle macchine.

Il lavoro di pulizia è descritto sovente come un'occupazione a basso livello di specializzazione e per questo viene definito "dequalificato". Il processo di dequalificazione consiste nello scomporre il processo lavorativo nei suoi elementi, in modo da semplificare la mansione e deprezzare così la forza lavoro, ovvero diminuirne il valore. Braverman descrive così il meccanismo della dequalificazione:

Ogni fase del processo lavorativo è, per quanto possibile, separata da ogni conoscenza e preparazione particolari, e ridotta a lavoro semplice. Intanto le relativamente poche persone cui la conoscenza e la preparazione particolari sono riservate, sono liberate per quanto possibile dagli obblighi del lavoro semplice. In tal modo, ai processi lavorativi viene conferita una struttura che nelle sue punte estreme polarizza coloro il cui tempo ha un valore infinito e coloro il cui tempo non vale quasi niente (1978, p. 84).

La nozione di dequalificazione, quindi, non riflette solamente quante abilità e specializzazioni richieda il lavoro, ma anche il valore sociale associato a esso. Questo valore viene tradotto in salario. Nel settore del pulimento una retribuzione così bassa non può che essere simbolo dello scarso riconoscimento dato a questo lavoro. Senza dubbio, un chirurgo studia molti anni per acquisire le competenze specifiche che gli permettono di svolgere la sua professione, ma senza una lavoratrice o lavoratore del pulimento che igienizza la sala operatoria, sarebbe possibile metterle in pratica? Nonostante lo scarso compenso, il lavoro di pulizia è essenziale per il funzionamento della società e i salari sono altrettanto indispensabili per la riproduzione delle lavoratrici e i lavoratori. La "legge generale della divisione capitalistica del lavoro" (Braverman, 1978, p. 84) è la forza principale che influenza l'organizzazione del lavoro, ed è presente in ogni industria o attività nei paesi capitalistici sviluppati. Essa determina chi è destinato a un "lavoro semplice", dequalificato, e chi è alla direzione e, pertanto, controlla i primi. Naturalmente, in questo meccanismo occorre considerare anche fattori quali la classe, il genere e la nazionalità. Nel caso del pulimento lo stigma del lavoro sporco è così profondamente radicato nell'ideologia egemonica da rendere la rivalutazione di questo lavoro un'operazione lunga e complessa che si intreccia inevitabilmente con le lotte delle stesse lavoratrici.

2.3 La parentesi pandemica

Il periodo di pandemia di Covid-19 ha aggravato il lavoro e fatto emergere alcune contraddizioni per le lavoratrici del pulimento. Il carico di lavoro è stato ulteriormente moltiplicato, data l'esigenza di igienizzare in modo ancora più accurato del solito tutte le superfici. Le lavoratrici hanno visto la quantità di lavoro aumentare, ma le ore per svolgerlo sono restate le stesse. Altre volte sono state richieste ore di straordinari che hanno appesantito ulteriormente il lavoro. In quel periodo il governo ha elargito vari bonus a sostegno delle persone messe in difficoltà dall'epidemia di Covid-19, ma al settore del pulimento non è stata offerta alcuna retribuzione extra. A causa dell'emergenza sanitaria abbiamo assistito all'elogio di lavoratrici e lavoratori essenziali, cioè di quanti sono stati costretti a continuare a frequentare il luogo di lavoro, poiché non era possibile che i loro compiti venissero svolti da remoto. All'interno di questa categoria troviamo otto gruppi professionali: lavoratrici e lavoratori del settore alimentare, al dettaglio, dell'ambito della sicurezza, manuali, del settore dei trasporti, del campo delle pulizie e igienico-sanitari, operatrici e operatori sanitari, tecnici e impiegati (ILO, 2023). Secondo il rapporto mondiale dell'ILO (Organizzazione Internazionale del Lavoro), il lavoro essenziale occupa il 52% della forza lavoro, percentuale che varia a seconda del reddito del paese di riferimento. Le donne costituiscono il 38% di questa categoria, e prevalgono in ambito sanitario e nel commercio al dettaglio, mentre sono sottorappresentate negli ambiti di sicurezza e trasporti. Nei paesi ad alto reddito, un lavoratore essenziale su cinque è una o un migrante internazionale, solitamente nei settori quali agricoltura, pulizia e igienico-sanitario. Il rapporto prosegue elencando i rischi per la salute e lo stress che queste lavoratrici e lavoratori hanno dovuto affrontare durante la pandemia, oltre alla precarietà e incertezza finanziaria che ha colpito le vendite delle aziende. La parte centrale del rapporto si sofferma sulle lavoratrici delle pulizie e riguarda la sottovalutazione del lavoro essenziale, e quindi, ciò che si riflette nella retribuzione e altre condizioni di lavoro. Svitati elementi possono essere ricondotti alla situazione delle lavoratrici delle pulizie, ad esempio gli elevati rischi per la salute, per la sicurezza fisica e psicosociale sul lavoro, durante la pandemia, infatti, si è registrato un aumento di abusi verbali e minacce. Inoltre, si è verificato un cospicuo ricorso a contratti a tempo determinato, lunghi e irregolari orari di lavoro e basse retribuzioni. Infatti, i dipendenti essenziali guadagnano il 26% in meno rispetto ad altre lavoratrici e lavoratori, e nel settore del pulimento il 31%

della forza lavoro rientra nella categoria a bassa retribuzione. La sottorappresentanza sindacale è stata un'altra problematica che si è accentuata durante la pandemia e anche la carenza di protezione sociale e di corsi di formazione (ILO, 2023). Tutto ciò è emerso nel corso delle interviste, con alcune differenze.

Innanzitutto, per quanto riguarda salute e sicurezza, in Italia è stato introdotto l'obbligo vaccinale per chiunque lavorasse in ambiente sanitario, questo ha in parte protetto le lavoratrici delle pulizie dal virus. Inoltre, nella maggior parte dei casi le imprese e le cooperative hanno garantito dispositivi di protezione individuale, quali mascherine, guanti e camici. Quando committente e datore di lavoro si rimpallavano le responsabilità in merito ai DPI, le lavoratrici si sono gestite autonomamente, oppure hanno chiesto aiuto al sindacato. La scarsità di DPI si è verificata specialmente all'inizio della pandemia: "I dispositivi di protezione erano pochi per tutti e quindi, quando c'è poco per tutto, le signore delle pulizie sono le ultime." (Alice, lavoratrice in azienda ospedaliera, 52 anni, italiana).

In un ospedale della provincia di Padova, alle lavoratrici del pulimento non sono stati effettuati tamponi regolarmente, come, invece, accadeva al resto del personale ospedaliero, dipendente direttamente dall'ospedale. Sono stati necessari uno sciopero e una manifestazione del sindacato di base ADL Cobas, perché questo avvenisse (ADL Cobas, 2022). Questa situazione è tipica del sistema degli appalti, quando né il committente né il datore di lavoro si sentono completamente responsabili per il servizio di pulizia, e questo agisce ulteriormente sulla condizione di invisibilità in cui si trovano le lavoratrici del pulimento.

In contrasto con la sensazione di essere dimenticate, il periodo di pandemia è ricordato anche come l'unica parentesi in cui ci sono state delle parole e gesti di riconoscenza verso il lavoro di pulizia svolto. Una lavoratrice lo descrive con queste parole: "[...] Sembrava che il tempo si fosse fermato. Tutto un 'Brava', tutto 'Grazie. Sì, sì, va benissimo.'" (Ginevra, lavoratrice in azienda ospedaliera, 60 anni, italiana). Dal punto di vista sociale, è stato, dunque, un momento positivo, in cui al lavoro di pulizia è stata riconosciuta una certa importanza, com'è successo anche per le professioni di infermieri e operatori socio-sanitari. Lo stesso tipo di riconoscimento non è avvenuto per quanto riguarda la retribuzione. Se i ringraziamenti pubblici hanno, comunque, una rilevanza nella costruzione di un'identità sociale positiva e nell'incremento della soddisfazione

lavorativa, il salario è altrettanto importante. Alcune lavoratrici del pulimento sono arrivate a lavorare anche quindici ore al giorno, senza vedere riconosciuti i propri sforzi. È importante considerare anche tutte le ore di straordinario effettuate in caso di malattia di una collega, che hanno superato la quantità di straordinari regolarmente svolti in questo settore. A tal proposito l'esperienza di Alice è significativa:

Noi siamo state le uniche persone, nel senso che appunto non ci hanno dato bonus, non ci hanno dato niente, hanno preteso extra nel senso disponibilità, ci hanno bloccato le ferie, ci hanno bloccato... Perché poi un po' alla volta anche le mie colleghe hanno iniziato ad ammalarsi e quindi eravamo quelli che c'erano dovevano fare straordinari. È capitato... che poi io abito anche vicino, quindi è capitato che mi chiamassero alle 23 per dire "Domani mattina vieni". E tutto questo vale anche per i dipendenti dell'azienda ospedaliera no? Angeli, angeli, hanno fatto tutti i murali così, e adesso ciao (Alice, lavoratrice in azienda ospedaliera, 52 anni, italiana).

In realtà, una vittoria è stata ottenuta in questo periodo. Il contratto Multiservizi era scaduto da ben sette anni, perciò negli ultimi mesi del 2020, è stata organizzata la campagna "Invisibili ma Indispensabili" da parte dei principali sindacati, e attraverso manifestazioni, scioperi e presidi si è ottenuto il rinnovo del contratto collettivo nazionale. La manifestazione del 21 ottobre 2020, realizzata nonostante le restrizioni dovute al Covid, e lo sciopero nazionale indetto il 13 novembre 2020 sono stati decisivi per il rinnovo del contratto. Il rinnovo è migliorativo, ha portato a un aumento di salario pari a 120 euro lordi per il secondo livello, nel periodo che va dal 2021 al 2024 (Franchi, 2020).

Paradossalmente, proprio le lavoratrici dell'azienda ospedaliera, da cui mi aspettavo un carico di lavoro più gravoso visto l'emergenza sanitaria, non hanno riscontrato solo aspetti negativi nel lavoro durante la pandemia. Tra le misure di sicurezza ordinate dal governo, una di queste è stata il blocco di tutte le visite non urgenti in ospedale. Di conseguenza, l'ambiente era notevolmente meno affollato e, quindi, anche meno sporco rispetto al periodo pre-pandemia. Nelle parole di una lavoratrice:

Perché insomma, avendo chiuso una parte di attività è andata anche, tra virgolette, bene. Quindi l'ambiente era più salubre, più salubre, era meno incasinato del solito. Adesso invece,

da un anno a questa parte tutto come prima se non peggio (Beatrice, lavoratrice in azienda ospedaliera, 61 anni, italiana).

Anche un'altra lavoratrice lo descrive così:

Sembra un controsenso, ma avevi meno roba da pulire. Perché comunque passavi i punti di contatto... per cui c'era meno roba, e anche in giro avevano tolto tutto, era più vuoto. Molto meglio la roba che passavi, perché comunque avevi più tempo disponibile, per terra avevi monouso, tutto quello che usavi, era diverso. Adesso purtroppo hanno ritirato fuori tutto e tu devi pulire, ma nello stesso tempo [che avevi a disposizione prima per pulire spazi più vuoti] (Ginevra, lavoratrice in azienda ospedaliera, 60 anni, italiana).

Per concludere, si può dire che la pandemia sia stato un periodo significativo per le lavoratrici del pulimento. I carichi di lavoro sono aumentati, ma hanno anche sperimentato dei momenti di riconoscimento sociale per il lavoro svolto, e la loro visibilità è aumentata. Ciò nonostante, questa condizione è stata solo temporanea, una volta “tornati alla normalità”, espressione usata da varie campagne nel periodo finale della pandemia, è stata ristabilita anche la condizione di invisibilità delle lavoratrici.

2.4 Lo stigma: invisibilità e *dirty work*

Il lavoro delle pulizie è considerato un lavoro invisibile e sporco, un *dirty work*. In queste definizioni sono presenti delle contraddizioni. L'invisibilità è tale solo se il lavoro viene realmente svolto, mentre, se la pulizia non viene svolta, lo sporco non è affatto invisibile. È, quindi, l'atto del pulire a essere socialmente invisibile (Knotter, 2017, p.17). Inoltre, la visibilità della pulizia è solamente negativa: si nota quando il lavoro è mal fatto o non svolto oppure quando la lavoratrice disturba l'impiegato che lavora (Benelli, 2008; Benvegnù, 2016). La condizione di invisibilità non è attribuita solo al lavoro, ma anche alle lavoratrici. Queste ultime sono invisibili in tre modi diversi: quando non sono viste fisicamente, ad esempio quando qualcuno cammina sul pavimento appena lavato senza degnarle di uno sguardo; quando vengono date per scontato, ovvero il fatto che non si consideri che l'azione che produce sporco significhi lavoro aggiuntivo per le lavoratrici delle pulizie; e, infine, quando le lavoratrici non si percepiscono membri della forza lavoro complessiva, poiché occupati tramite appalto. Sembra che l'ordine sociale non

accetti che le lavoratrici delle pulizie siano parte di esso (Van Vlijmen, 2019, p. 287). Nel corso di questo capitolo, vedremo in che modo quanto affermato dalla letteratura venga confermato o si discosti dalle esperienze delle lavoratrici intervistate.

Il lavoro in questione è definito anche lavoro sporco, poiché connesso con qualcosa percepito come disgustoso, ma il lavoro in sé consiste nel riportare ordine, e appunto pulizia. La teoria del *dirty work* di Everett Hughes (1951, 1962) comprende anche la forza lavoro del pulimento, e mette in evidenza la dimensione sociale della pulizia. Hughes (1951, 1962) puntualizza inoltre che questo lavoro non è l'unico definibile "sporco", ma che esiste anche una macchia morale e una sociale che toccano altre categorie occupazionali. Lo stigma associato ai *dirty workers*, infatti, è funzionale all'ordine sociale: poiché i lavori sporchi sono comunque essenziali e necessari al funzionamento della società, la stigmatizzazione permette di ignorarli e perpetuare le condizioni lavorative svantaggiose (Van Vlijmen, 2019). Non è un caso che i lavori "fisicamente disgustosi" (Hughes, 1951, p. 50) siano spesso svolti da *outgroup* composti da donne o migranti, categorie fortemente discriminate nel mercato del lavoro. Infatti, il lavoro di pulizia è anche collegato a un'altra mansione quasi esclusivamente svolta da donne: il lavoro domestico, il "non lavoro per eccellenza" (Benelli, 2008, p. 2), e vengono entrambi considerati lavori non produttivi, nonostante l'eliminazione dello sporco sia un'attività fondamentale per il funzionamento della società.

Gli attributi "sporco" e "invisibile" rientrano entrambi nel concetto di stigma. Erving Goffman (1963, p. 3), definisce stigma un attributo dispregiativo che "produce profondo discredito". Secondo Goffman occorre tenere in considerazione il "linguaggio dei rapporti", non quello degli attributi, cioè qualsiasi attribuzione di stigma dipende dal contesto e dagli attori che assegnano le definizioni. Nel nostro caso, un lavoro che porta lo stigma del lavoro sporco, trasferisce il proprio attributo sulle lavoratrici che lo compiono e comporta l'identificazione con esso, per questo le lavoratrici risultano stigmatizzate. Se il lavoro viene giudicato come sporco, cioè come un qualcosa da nascondere o da ignorare, ne risente l'identità sociale delle lavoratrici e le relazioni che le circondano. Hughes (1951, p. 43) evidenzia che l'occupazione è uno dei componenti più rilevanti dell'identità sociale, del sé. Nel pulimento è quasi inevitabile che le lavoratrici si identifichino nelle loro mansioni, creino delle routine personalizzate e coinvolgano le proprie energie e il proprio corpo nella pulizia (Ashforth, Kreiner, 2023;

Benvegnù, 2016; Van Vlijmen, 2019). Inoltre, il loro lavoro è spesso soggetto a giudizi sia da parte di chi interagisce coi luoghi che puliscono sia dai supervisor che effettuano controlli periodici per verificare la qualità del servizio. I giudizi influenzano significativamente le esperienze delle lavoratrici. Molte di loro raccontano con orgoglio i casi di quando il loro lavoro è stato riconosciuto in modo positivo, o degli episodi in cui si sono distinte tra le altre lavoratrici per come pulivano. La valutazione, infatti, ha un ruolo rilevante soprattutto nei lavori in cui è presente un forte coinvolgimento sia fisico sia mentale.

[...] Una logica di valutazione spesso disgiunta dal contenuto concreto dell'attività, minaccia direttamente il significato che i lavoratori danno al proprio lavoro. Questo diventa particolarmente rilevante in contesti come quello studiato, dove la svalutazione sociale viene controbilanciata dai netturbini grazie a un forte investimento soggettivo nelle finalità del proprio mestiere (Benvegnù, 2016, p. 58).

Una delle conseguenze dell'identificazione con il lavoro di pulizia è che esso ricade sulla salute delle lavoratrici. Sia la letteratura sia le interviste alle partecipanti evidenziano come difficilmente una lavoratrice sceglie di prendere giorni di malattia se può evitarlo.

[...] Inoltre, un addetto alle pulizie non ama lasciare che qualcun altro svolga il suo lavoro quando lui o lei è assente. Per questo motivo, esita a darsi malato e persino a prendere le ferie (Van Vlijmen, 2019, p. 286).

Possono essere individuate diverse ragioni per spiegare questa scelta. Quella più legata al sentimento di identificazione e il forte coinvolgimento personale è la volontà di non essere sostituite da altre lavoratrici. Vera mi spiega che lei è responsabile delle chiavi di tutti gli uffici del suo luogo di lavoro, e di chiuderli in seguito alla pulizia. Per questo, bisogna prestare attenzione a non perderle e imparare a riconoscerle; se lei si assentasse per malattia, la sostituta potrebbe avere difficoltà a svolgere il lavoro. Per questo anche quando ha qualche problema di salute si presenta al lavoro.

Io sono proprio di mio che non vado in malattia. Io sono stata, avevo un po' male... ma non l'ho detto a nessuno. Ecco quello che ti dicevo prima, io posso anche permettermi quando

sto male, io vado al lavoro, faccio magari meno, mi sono seduta, ho fatto più pause. Quel giorno, nessuno si è accorto che io stavo male, ma io... non è che uno mi ha obbligato, cioè io non ho voluto perché dopo devono mandare una sostituta, al mio posto di lavoro è anche un po' un problema quando manco io (Vera, lavoratrice in azienda ospedaliera, 47 anni, serba).

Un altro motivo per cui le lavoratrici raramente stanno a casa in malattia è la carenza di personale, che spesso si verifica nelle imprese di pulizia. Per questo le lavoratrici si sentono pressate a non prendere giorni di malattia, o a rientrare prima al lavoro, anche se non completamente guarite, oppure con la febbre. Miranda è stata affetta da un problema al nervo sciatico della gamba, talmente grave da non riuscire più a camminare per un breve periodo di tempo.

Ho preso sì, un paio di giorni di malattia e poi sono rientrata, anche se non stavo in perfetta forma perché avevano bisogno comunque. Non avevano personale che poteva andare nei nostri cantieri e quindi... però sì, riuscivo a camminare meglio (Miranda, lavoratrice in uffici, 50 anni, italiana).

Occorre inoltre evidenziare come anche il contratto collettivo spinga le lavoratrici a non rimanere a casa in malattia. Monika mi spiega che la cooperativa per cui lavora ha un accordo sindacale che prevede un premio di produzione ogni sei mesi. Ma con un evento di malattia, il premio alle lavoratrici non viene pagato. Monika, che è coordinatrice di alcuni cantieri, consiglia alle lavoratrici di usare i fine settimana e i giorni di permesso per riprendersi da eventuali malattie, in modo da ottenere comunque il premio. Lei stessa afferma che anche nelle occasioni in cui è stata male, si è sempre recata al lavoro. Ho ascoltato spesso, infatti, testimonianze di lavoratrici fiere del fatto che in venti o trent'anni di lavoro sono andate in malattia solo una o due volte. Ovviamente, si trovano anche delle eccezioni di lavoratrici che non esitano a stare a casa in malattia quando è necessario.

[I permessi di malattia] Li prendo quando sono stata male, adesso col cuore, con problemi, io mi sono presa una settimana e nel frattempo, ho visto che il cuore si è calmato, ho fatto le analisi e adesso va bene. Io mi prendo permessi anche che non sono di malattia, visto che a noi spettano uno o due al mese, io me li prendo, perché non me li devo prendere? (Annamaria, lavoratrice in università, 61 anni, italiana).

La natura totalizzante di questo lavoro influenza le lavoratrici non solo per quanto riguarda le assenze per la partecipazione agli scioperi, ma anche per le assenze per malattia. Il forte coinvolgimento personale che implica il lavoro di pulizia dipende anche dal fatto che le lavoratrici utilizzano le proprie energie per creare degli spazi che utilizzeranno altre persone. Quindi, è presente una sorta di connessione con quanti frequentano i loro stessi spazi che può rafforzarsi una volta che anche le altre persone la percepiscono e riconoscono alle lavoratrici l'importanza del servizio di pulizia (Van Vlijmen, 2019). Le relazioni che si sviluppano sul luogo di lavoro sono quindi particolarmente rilevanti, in particolare quando altre lavoratrici e lavoratori abitano gli spazi puliti. È, infatti, raro che le lavoratrici delle pulizie agiscano in gruppo. Soprattutto dopo i tagli alla spesa pubblica del 2012 il lavoro nel pulimento è diventato un lavoro prettamente individuale, e questo ha causato anche un'intensificazione del lavoro, poiché il tempo per pulire è rimasto lo stesso (McBride, Martínez Lucio, 2021; Signoretti, 2014). I rapporti sul luogo di lavoro si instaurano tra lavoratrici in particolare quando esse hanno diversi anni di anzianità; tuttavia, i contatti avvengono prevalentemente negli spogliatoi o fuori dall'orario lavorativo. Maggiori interazioni, invece, avvengono tra le lavoratrici delle pulizie e i lavoratori e le lavoratrici con un ruolo diverso. Ginevra mi racconta con fierezza che gli infermieri dell'azienda ospedaliera la chiamano "collega", e che i medici le chiedono di dare loro del tu, anche se lei fatica ad assecondarli. Capita anche che gli infermieri le portino un caffè o un cornetto all'inizio del loro turno, cioè quando lei è già alla metà del suo turno (dato che lei comincia alle 5.30 di mattina e loro arrivano alle 7 circa). Alice, anche lei lavoratrice in ospedale, descrive un'esperienza analoga con i colleghi del reparto, con i quali non si percepisce come esterna al gruppo, nonostante lavori in appalto. Inoltre, Alice afferma di sentire più solidarietà da parte loro che da parte delle caposervizio, in quanto gli infermieri e le OSS vedono da vicino i ritmi di lavoro a cui sono obbligate le lavoratrici delle pulizie.

Quello della solidarietà è stato un tema ricorrente nelle interviste. Anche alla formazione sindacale a proposito della violenza di genere sul lavoro, a cui ho assistito presso la sede della Cgil di Padova, una lavoratrice ha fatto un commento particolarmente significativo in proposito. L'argomento di conversazione era la denuncia delle molestie sul lavoro. Una lavoratrice affermava che non c'è solidarietà tra le donne del pulimento in caso di una denuncia, mentre la lavoratrice, che in seguito ho avuto anche occasione di

intervistare, ha commentato “La scoperta dell’acqua calda”. Il dialogo è proseguito parlando del fatto che il cameratismo si crea specialmente in ambienti esclusivamente maschili, mentre tra donne è più facile che ci sia competizione. La lavoratrice in questione, infatti, nell’intervista ripete che “Ognuno fa per sé” ed è stato così in tutti gli ambienti in cui ha lavorato.

Secondo le partecipanti della ricerca, nonostante profondi legami si instaurino raramente, le interazioni che si verificano sul luogo di lavoro sono generalmente positive. Molte di loro mi hanno parlato dell’educazione e gentilezza delle persone che incontrano durante i loro turni.

Ti ripeto, è un lavoro che diciamo non è bellissimo, però allo stesso tempo non hai... cioè almeno fino a ora, di quello che ho vissuto io, di quello che sento, non abbiamo avuto delle brutte esperienze da dire “Tu fai pulizia e sei là e noi siamo studenti o lavoratori o capi?”. No, non c’è mai stata, anche io che vado negli uffici, [...] là ci sono anche dirigenti, ci sono anche i capi proprio... che ti dico, hanno soldi, tantissimi. Però ti posso dire, sempre educati, sempre con i modi, sempre... non ti guardano dall’alto in basso da dire “Via!” Mai, mai successo (Vita, lavoratrice in uffici, 50 anni, italiana).

Anche le lavoratrici che puliscono gli spazi universitari mi raccontano di esperienze positive con gli studenti, che si fermano per salutare, oppure chiedono prima di passare su un pavimento bagnato. È vero che le possibilità di interagire sono alquanto limitate visto gli orari lavorativi dei servizi di pulizia che confinano le lavoratrici alle prime ore della mattina, o le ultime della sera. Comunque, raramente mi sono stati riferiti episodi di violenza verbale o fisica. Quando avvengono episodi di violenza, le lavoratrici tendono a sminuire la gravità della situazione, dicendo che è stata l’unica volta in cui è successo, oppure che quella determinata persona era “un po’ particolare” e che, quindi, può capitare. Quello delle pulizie talvolta può essere un servizio a costante contatto con altre persone, quando i luoghi da pulire sono molto frequentati. Questa caratteristica può essere un pregio, come per Alice, che mi dice di preferire il suo lavoro a contatto con i pazienti dell’azienda ospedaliera, invece della precedente occupazione in ufficio. Anche Fatma fornisce un giudizio interessante su un’esperienza ambivalente.

I clienti non sono tutti uguali. Trovi chi è gentile e trovi chi ti guarda, che sei strana e tutto. Non sono tutti uguali. A volte trovi delle persone che sono gentili, che salutano, si mettono a chiacchierare con te. Però a volte trovi chi ti insulta anche, chi ti parla veramente male. Ma fai il tuo lavoro e basta. [...] Solo che nel lavoro di pulizie loro non hanno nessun rispetto per noi, veramente. Siamo pagati meno, non abbiamo gli stessi diritti dei lavoratori [i lavoratori assunti direttamente dall'azienda] (Fatma, lavoratrice in azienda multinazionale, 48 anni, senegalese).

Oppure, quella di Vera:

[A proposito degli studenti dell'università] Se ne fregano del lavoro degli altri e lì per esempio è maleducazione. [...] Però vabbè, ecco lì, per esempio, entravano, io lavo per terra, pulivo, loro entravano senza badare che magari... Certi no, certi, per carità, dicevano "Ah, scusi ha lavato, non posso entrare". Allora io dicevo "Guarda, entra, che svuoto l'altro bagno finché finisce". Se uno ti chiede gentilmente, ma se uno entra senza... Cioè certi passavano come se io fossi un fantasma. E non me ne fregava niente, però un po' di educazione, chiedere "Posso?" perché mi vedi che sto pulendo. Ecco quello quando sono invece gente adulta, sono tutti gentili (Vera, lavoratrice in azienda ospedaliera, 47 anni, serba).

Anche le relazioni con le caposervizio variano molto. Spesso le caposervizio erano loro stesse addette delle pulizie in passato, e in seguito sono state promosse. Quando le caposervizio hanno lavorato insieme alle attuali lavoratrici è più probabile che vi siano rapporti amichevoli e che le responsabili siano più comprensive con le problematiche del pulimento. Tuttavia, mi sono state riferite anche situazioni in cui i rapporti con le caposervizio non sono sempre positivi, anche se paiono essere dei casi rari.

[...] Con alcune colleghe veramente... Vengono trattate malissimo, malissimo, cioè non puoi permetterti di trattare così le persone. Umiliarle, proprio, capito? E questo mi fa stare molto male, mi fa arrabbiare. Anche perché insomma, tu non sai cosa ho io a casa mia, tu non sai... Sono un essere umano. Siccome, tra l'altro, non sei tu che mi paghi e secondo me anche c'è una cosa da dire: io posso avere rispetto di una persona autorevole, ma non autoritaria. Invece sono autoritari, senza autorevolezza, però tutto sommato c'è tra virgolette una forma di rispetto se vuoi, perché gli anni di anzianità, eccetera... (Beatrice, lavoratrice in azienda ospedaliera, 61 anni, italiana)

Nel corso delle interviste, molte lavoratrici si soffermano su quanto sia fondamentale il rispetto reciproco in qualsiasi relazione lavorativa. Le parole “rispetto” e “riconoscimento” sono ricorrenti. Spesso le lavoratrici delle pulizie intervistate si sentono viste e percepiscono il valore dato al loro compito sul luogo di lavoro. La condizione di invisibilità, quindi, non sussiste nelle interazioni quotidiane con altri attori sociali. Ciò si discosta molto da quello che è affermato nella letteratura (Ashforth, Kreiner, 2023; McBride, Martínez Lucio, 2021; Van Vlijmen, 2019), in cui i rapporti lavorativi intrattenuti nel pulimento sono prevalentemente negativi, e si verificano spesso episodi di violenza fisica o verbale e dove viene spesso sottolineata la sensazione di invisibilità o la svalutazione del loro lavoro.

L'esperienza di non essere visti o di non essere apprezzati per il lavoro che si sta facendo con tanta dedizione personale alla fine diventa moralmente pesante quando gli addetti alle pulizie si rendono conto di non essere considerati esseri umani, con uno scopo, con i loro bisogni e i loro sentimenti (Van Vlijmen, 2019, p. 288).

Le conseguenze dello stigma possono avere gravi effetti sulla salute fisica e mentale delle lavoratrici, per questo hanno dovuto sviluppare strategie e modalità per gestire un ambiente a loro ostile.

[...] Il ruolo crescente dello stigma sociale legato a specifici aspetti del lavoro dalla sfera pubblica richiede una maggiore resilienza e resistenza da parte dei lavoratori. Quest'ultima dimensione porta anche a una maggiore necessità di un crescente livello - ironicamente - di discrezione e controllo da parte dei lavoratori, che devono gestire le conseguenze sociali e fisiche del modo in cui il loro lavoro viene visto (McBride, Martínez Lucio, 2021, p. 147).

L'isolamento e la segregazione spaziale e temporale a cui sono sottoposte le lavoratrici le mette più spesso in una posizione di pericolo, minacce o violenza e questo contribuisce alla riproduzione della condizione di invisibilità (Knotter, 2017; McBride, Martínez Lucio, 2021; Nizzoli, 2017). Quanto emerge dalla letteratura, tuttavia, si distanzia dalla nostra ricerca perché la condizione di invisibilità viene più spesso associata a come il lavoro viene percepito da attori esterni al luogo di lavoro, ed è principalmente legata alla retribuzione. All'interno dell'ambiente lavorativo le partecipanti si sentono al sicuro e a

loro agio con i colleghi, che siano altre lavoratrici delle pulizie, o dipendenti dell'azienda che puliscono. Ciò può essere collegato a una migliore integrazione effettiva delle lavoratrici del pulimento nei luoghi in cui svolgono la loro mansione, oppure a una serie di strategie volte a mantenere un'identità sociale positiva, nonostante il *dirty work* che si esegue. Infatti, diversi studi (Ashforth, Kreiner, 2023; Van Vlijmen, 2019; Léné, 2019) hanno analizzato come i *dirty workers*, in particolare pulitrici e pulitori, convivano con il loro lavoro salvaguardando comunque una percezione positiva di se stessi. Uno degli esiti più comuni di queste ricerche riguarda il processo di ridimensionamento di aspettative e aspirazioni che la forza lavoro applica in assenza di soluzioni alternative migliori. Viene messo in atto, quindi, un processo di adattamento soggettivo (Léné, 2019, p. 667). Un esempio può essere Gloria, di origini colombiane, che pulisce alcuni uffici. Gloria afferma di essere fiera di indossare la maglietta con il marchio della sua impresa di pulizie anche fuori dall'orario lavorativo, perché significa che ha un lavoro. L'uniforme è il simbolo del suo status sociale perché avere un lavoro è preferibile alla disoccupazione. La maglietta dell'impresa, quindi, rappresenta il mutamento delle aspettative e il senso di gratitudine e orgoglio nell'avere un lavoro, nonostante sia sottopagato e svolto in condizioni critiche.

Un altro elemento che contrasta lo stigma del lavoro sporco è la presenza di una forte cultura occupazionale. In questo caso, le relazioni problematiche e le interazioni negative si spostano dal livello interpersonale, tra individui, a quello intergruppi (Ashforth, Kreiner, 2023, p. 419). L'identità che si costituisce è collettiva e si contrappone agli "outsiders", ovvero coloro che condannano o non riconoscono il valore del lavoro di pulizia. I contesti lavorativi da cui provengono le partecipanti non sono connotati da una cultura occupazionale particolarmente radicata. Infatti, anche i rapporti tra le lavoratrici non sono profondi, e loro non percepiscono un clima di solidarietà. Le addette delle pulizie italiane operano in spazi più isolati, sia fisicamente sia socialmente, e forse è anche questa condizione a limitare le eventuali interazioni negative.

Dunque, l'invisibilità che tocca il lavoro del pulimento, non sempre coinvolge anche le singole lavoratrici nei luoghi in cui esercitano la loro mansione, ma sicuramente colpisce la categoria complessiva delle lavoratrici del pulimento. Le dimensioni che l'invisibilità compromette sono, innanzitutto, quella economica: la retribuzione di questo settore non rispecchia minimamente quanto sia essenziale il lavoro svolto. Il meccanismo degli appalti partecipa significativamente a questo processo, poiché crea una

competizione al ribasso per i salari e degli standard di qualità del lavoro inarrivabili, visto i carichi di lavoro e il tempo a disposizione. Appaltare significa anche eliminare un lavoro, considerato sporco, dalle priorità di un'azienda (Van Vlijmen, 2019), e “spostare su altre organizzazioni e altri lavoratori l'insicurezza economico-sociale, le turbolenze dei mercati, i fallimenti delle strategie competitive, le pressioni per una maggiore flessibilità e intensità dello sfruttamento del lavoro”, questo processo viene anche detto “*insecurity and risk transfer chain*” (Pedaci, Di Federico, 2016, pp. 104-105).

Il fatto che nel senso comune il lavoro di pulizia porti lo stigma del *dirty work*, non contribuisce al riconoscimento della sua importanza ed essenzialità. Secondo Goffman (1963) lo stigma ha proprio la funzione di escludere i gruppi stigmatizzati dalla concorrenza, isolarli e, infine, discriminarli. Questo meccanismo è alimentato dagli stereotipi e ne consegue l'alienazione della persona stigmatizzata, che è vista solo come il suo stigma, i suoi attributi positivi vengono completamente ignorati (Goffman, 1963, p. 5). Una lavoratrice delle pulizie, dunque, non sarà più vista come una donna, migrante o italiana, madre, lavoratrice *breadwinner*, nella complessità della sua identità, ma solamente come una *dirty worker*. A volte, non è nemmeno vista, e scompare nella sua condizione di invisibilità.

Perché comunque il lavoro serve, cioè sto lavoro qua, non è che può smettere di esserci. Però che venga visto da tutti come lavoro che serve, utile. È un lavoro di merda, però serve, e a me piace perché sennò non l'avrei fatto, sarei andata via già da tempo. Mi piace lavorare con la gente. Ma è un lavoro sottopagato, non pagato poco, veramente sottopagato. E siamo proprio invisibili, invisibili siamo. Spero non per tutti, ma per la maggior parte siamo proprio invisibili (Ginevra, lavoratrice in azienda ospedaliera, 60 anni, italiana).

3. Le lavoratrici delle pulizie nelle relazioni sindacali

3.1 Un sindacato dei servizi

Possiamo definire il sindacato come “organizzazione di difesa e rappresentanza dei lavoratori dipendenti” (Mingione, Pugliese, 2018, p. 95). Se in passato il sindacato è stato uno strumento fondamentale per migliorare le condizioni lavorative, dalla diminuzione dell’orario lavorativo, all’aumento della retribuzione, le basi su cui esso si poggiava paiono essersi modificate. Tra il progressivo processo di esternalizzazione e il lavoro divenuto sempre più precario e flessibile, il sindacato non ha più quella funzione di socializzazione militante (Nizzoli, 2017, p. 108), e si è trasformato in un sindacato prevalentemente di servizi. Le sue funzioni sono oggi più individuali che collettive: è più probabile che a un sindacalista sia richiesto dell’aiuto con una lettera di contestazione da parte di una lavoratrice o lavoratore, rispetto all’organizzazione di uno sciopero (Nizzoli, 2017). Il sindacato resta comunque una risorsa su cui le lavoratrici e lavoratori fanno di poter contare, ma che non riesce a mobilitarli per le cause di maggior rilevanza, come il salario o i carichi di lavoro. Tuttavia, ci sono stati dei tentativi riusciti di mobilitazione sindacale nel settore del pulimento, come ad esempio il caso di *Justice for Janitors*. Sia negli Stati Uniti sia in Canada sia in alcuni paesi europei, questa organizzazione è riuscita a ottenere aumenti salariali e l’assistenza sanitaria tramite scioperi e manifestazioni molto partecipati (Erickson et al., 2002; Herod, Aguiar, 2006; Knotter, 2017).

Innanzitutto, vediamo quali sono le principali funzioni del sindacato e in che occasioni una lavoratrice decide di rivolgersi a esso. La letteratura (Nizzoli, 2017; Sacchetto, Vianello, 2015; Signoretti, 2014) e le sindacaliste e sindacalisti intervistati concordano sul fatto che i compiti dell’organizzazione sindacale riguardano primariamente la tutela individuale di lavoratrici e lavoratori. Prestano aiuto per la lettura della busta paga, per il conteggio delle ore di straordinario o di contributi per la pensione, assistono nella scrittura di risposte a lettere di contestazione da parte del datore di lavoro, o a richieste di stabilizzazione degli orari di lavoro. Il loro ruolo è essenziale anche nei cambi di appalto, o nello stipulare contratti integrativi, e più in generale nella contrattazione tra la parte datoriale e le lavoratrici. Essi tendono quindi a trasformarsi in intermediari tra le lavoratrici e la ditta per controllare il rispetto delle normative. Anche tra le lavoratrici il ruolo delle delegate sindacali (rappresentanze sindacali aziendali, Rsa, o unitarie, Rsu),

formalmente di rappresentanza della forza lavoro, si modifica in una veste maggiormente di mediazione tra il sindacato e le lavoratrici stesse. Nelle Rsa, le delegate vengono scelte dall'organizzazione sindacale, mentre nelle Rsu esse sono elette direttamente dalle lavoratrici. In Italia sono più diffuse le Rsa, e ciò denota lo scarso coinvolgimento della forza lavoro nell'ambiente sindacale. Le Rsu, invece, sono più comuni in cooperative e in imprese di grandi dimensioni (Signoretti, 2014). Tra le intervistate, sono presenti quattro delegate sindacali, due di rappresentanze sindacali unitarie, di cui una impiegata di una cooperativa, e due aziendali. Il ruolo di delegata implica la frequentazione di alcuni corsi di formazione, ad esempio a proposito della lettura della busta paga, oppure riguardo a infortuni e sicurezza. Una lavoratrice lamenta che in un sindacato, a cui attualmente non è più iscritta, non le spiegavano nulla, le dicevano di parlare alle altre lavoratrici, ma nessuno le forniva le informazioni necessarie per svolgere il proprio ruolo. Per questi motivi ha cambiato organizzazione sindacale. In un altro caso, una delegata ricorda come le colleghe si rifiutavano di contattare il sindacato in merito a dei pagamenti in ritardo, temendo di subire ripercussioni da parte della ditta, perciò lei ha temporaneamente interrotto il suo incarico di delegata. Nel caso di un'impresa in cui la maggioranza della forza lavoro è di origine migrante, una lavoratrice senegalese, che fa parte della Rsu, racconta che la scelta dei colleghi è ricaduta su di lei in quanto è "quella che capisce meglio le cose", avendo un'ottima padronanza dell'italiano e una laurea conseguita in Senegal. Anche un'altra rappresentante intervistata è una lavoratrice migrante tedesca, laureata in filologia. La principale motivazione che l'ha portata ad accettare questa posizione è stata la volontà di "aiutare le colleghe". Il loro ruolo può essere fondamentale nelle contrattazioni con le aziende, specialmente quello delle Rsu che godono di maggiore legittimità e quindi dispongono di un maggior potere contrattuale permettendo loro di arrivare più facilmente a un accordo condiviso. Oltre a essere un riferimento, le delegate sono considerate anche un filtro che permette ai sindacalisti di intervenire meno frequentemente, e lasciare più autonomia alle lavoratrici (Signoretti, 2014, pp. 33-34).

Le lavoratrici si iscrivono al sindacato prevalentemente a seguito di un problema personale, di tutela individuale, in cui hanno ricevuto il sostegno richiesto. Una volta iscritta, è possibile che la lavoratrice si interessi all'organizzazione sindacale, conoscendone la realtà, e diventi più attiva al suo interno. Altre volte, continuerà a

utilizzarlo come un “sindacato dei servizi” (Sacchetto, Vianello, 2015, p. 168). La differenza rispetto al passato consiste nella coesione e nel senso di appartenenza:

La maggior parte si iscrive per la tutela, non si iscrivono per il senso di appartenenza, vera e propria come la conosciamo, senso di appartenenza di cinquant'anni fa, sindacale, purtroppo quella è rimasta a pochissimi, cioè mi iscrivo all'organizzazione sindacale perché mi riconosco nei valori, nel senso di appartenenza all'organizzazione sindacale. Oggi ci si iscrive principalmente per una questione di tutela. Poi il nostro ruolo diventa quello di coinvolgerli anche relativamente a quelli che sono i nostri valori, in cui crediamo, che non è solamente la tutela individuale, la tutela collettiva, ma abbiamo dei valori che sono tanto più ampi, che guardano tanti aspetti (Sindacalista, Filcams Cgil Vicenza).

A partire dagli anni 1980 è notevolmente diminuita l'incidenza di lavoratrici e lavoratori iscritti al sindacato, sia nei paesi in cui la sindacalizzazione era alta, sia in quelli a bassa densità sindacale. Le cause sono rintracciabili in diversi processi di mutamento nell'organizzazione del lavoro e nelle politiche sindacali, oltre alla progressiva precarizzazione e individualizzazione. La disintegrazione verticale è, probabilmente, il più consistente, ed è quello che influisce maggiormente sulla sindacalizzazione nel settore del pulimento. La crescente esternalizzazione produce la frammentazione delle carriere lavorative; inoltre, la diffusione dei cosiddetti rapporti di lavoro atipici, come i contratti part-time o a tempo determinato, estremamente comuni nei servizi di pulizia, non hanno fatto che allontanare ulteriormente le lavoratrici dalle organizzazioni sindacali (Nizzoli, 2017). Gli altri processi che contribuiscono a ciò sono la terziarizzazione del mercato del lavoro, dato che il punto di forza del sindacato negli anni precedenti alla crisi era il settore secondario, e la dimensione sempre più ridotta delle aziende (Mingione, Pugliese, 2018). Il settore del pulimento funziona attraverso il sistema degli appalti, una forma di intermediazione (Alberti et al., 2017, p. 9) che mette il sindacato davanti a più interlocutori, e causa la dispersione della forza lavoro in luoghi e tempi diversi. Nel rapporto di appalto troviamo una relazione triangolare tra cliente o committente, fornitore e dipendenti. A causa della competizione, spesso il committente ha una posizione privilegiata, e ha il potere di influenzare le condizioni lavorative, tramite la relazione commerciale che si instaura con il fornitore del servizio di appalto. Per questo motivo, è utile distinguere tra datore di lavoro formale e sostanziale. Il primo è la persona che possiede il titolo giuridico

del rapporto di lavoro, il secondo, invece, sfrutta le prestazioni lavorative e influisce, in modo diretto o indiretto, su elementi quali retribuzione, orari lavorativi, carichi di lavoro (Pedaci, 2016, p. 105).

I sindacalisti, quindi, sono la figura che subentra per contrattare con il datore di lavoro di fatto e l'impresa o cooperativa sociale di pulizie che è il datore di lavoro formale. Una delle situazioni in cui è consueto l'intervento sindacale è il cambio di appalto. Le gare di appalto avvengono di frequente nel settore del pulimento, un sindacalista riporta che di solito si verificano ogni 2 o 3 anni, oppure 5 o 10 anni se l'appalto dura a lungo, come nel caso degli appalti ospedalieri. Le lavoratrici meno interessate al mondo sindacale, affermano di essersi iscritte proprio nei casi di cambio di appalto, per una questione di tutela. Questa procedura genera insicurezza e instabilità, soprattutto quando l'appalto è vinto al massimo ribasso, e quindi spesso diminuiscono le ore di lavoro e la retribuzione. Un sindacalista della Cgil di Padova descrive così questo processo:

[...] Con gli appalti, uno ha sempre paura quando c'è il cambio appalto. "Quello lì mi assumerà? Con quali condizioni?". Assumerà sì, perché l'articolo quattro del contratto Multiservizi lo dice bene, no? Nel cambio appalto io devo assumere persone, assumere tutti quelli che erano dall'altra parte, e assumerli mantenendo il livello della retribuzione, e così via... Ma il discorso delle ore che vanno a incidere sulla retribuzione, è un oggetto in trattativa, perché se io vinco l'appalto con meno ore, devo pure darti meno ore. E di conseguenza se ti do meno ore, va a incidere sulla tua retribuzione (Sindacalista, Filcams Cgil Padova).

I cambi di appalto, infatti, sono regolati da direttive specifiche, che obbligano l'impresa subentrante ad assumere nuovamente tutte le lavoratrici e lavoratori già dipendenti in precedenza dell'impresa che aveva l'appalto precedente. Oltre all'articolo 4, nel 2003, con il Decreto Legislativo numero 276, sono state codificate altre norme per il cambio di appalto (Signoretti, 2014, p. 22). Nonostante queste disposizioni garantiscano la tutela delle lavoratrici e dei lavoratori per quanto riguarda retribuzione, orari, e soprattutto riassunzioni in caso subentri una nuova ditta, spesso è necessario un intervento sindacale perché vengano davvero rispettate. Come racconta questo sindacalista:

[...] Una lavoratrice ha lavorato dal 2013 all'Archivio di Stato facendo le pulizie e c'è stato un cambio di appalto e l'azienda nuova non l'ha chiamata a lavorare. Il cambio di appalto

è stato a metà gennaio e questa lavoratrice è rimasta a casa. Lei è andata diverse volte all'azienda a chiedere: “Allora, ma il contratto? quando vado a lavorare?”. Le hanno sempre detto: “Ti chiamiamo, ti chiamiamo”; questa lavoratrice non parla benissimo l'italiano, quindi viene qua, ho chiamato l'Archivio di Stato per confermare che c'era lavoro, perché l'azienda si scusa col fatto che non c'è lavoro. [...] Mando una comunicazione all'azienda per far presente che non hanno rispettato la clausola sociale, che dovevano assumerla a gennaio, che la lavoratrice è rimasta a casa. L'azienda mi ha risposto e cerchiamo un incontro, parliamo, facciamo una riunione (Sindacalista, ADL Cobas Padova).

La sindacalista conclude affermando che l'unica soluzione per il sindacato è che la lavoratrice venga assunta, e sia pagata da metà gennaio, dal subentro della nuova ditta. Anche se il sindacato interviene a favore delle lavoratrici in queste situazioni, il loro resta un rapporto occasionale e strumentale: non sussiste un legame con le questioni identitarie o ideologiche. L'idea prevalente è che il sindacato serva a risolvere un singolo problema e viene quindi percepita come un'organizzazione esterna ai luoghi di lavoro. Anche la scelta del sindacato a cui rivolgersi è spesso casuale: può essere quello che era già presente sul luogo di lavoro al momento dell'assunzione, oppure quello suggerito informalmente da amiche o amici. La scelta quindi è spesso indifferente rispetto all'orientamento politico e alla connotazione politica del sindacato stesso (Sacchetto, Vianello, 2015). Questo è vero per le lavoratrici migranti, ma è altrettanto vero per le lavoratrici italiane, a parte alcune eccezioni. Una lavoratrice italiana che svolge il servizio di pulizia in una fabbrica della provincia di Vicenza si è iscritta a un sindacato per la prima volta in occasione di un cambio di appalto, dopo anni di lavoro. Durante l'intervista la lavoratrice non ricorda il nome del sindacato a cui si è iscritta pochi mesi prima e dopo qualche momento afferma che le sembra sia la Cgil. Tuttavia, racconta di non aver mai visto sindacalisti nel suo luogo di lavoro e l'unica ad avere contatti con loro è stata la capo servizio. La lavoratrice ha parlato con i sindacalisti solo una volta per telefono quando si è iscritta in seguito a un “errore” dell'impresa nella sua busta paga, subito corretto dopo l'intervento del sindacato. Questo episodio non è un caso isolato. Nei settori quali il commercio e il pulimento, specialmente nella città di Vicenza la presenza sindacale nei luoghi di lavoro è rarefatta (Signoretti, 2014).

Inoltre, talvolta i contrasti tra le lavoratrici e il sindacato, spinge le prime a negoziare direttamente con l'azienda. Come abbiamo visto il momento più delicato sono i cambi di

appalto. È in questi frangenti che la presenza o l'assenza sindacale può essere decisiva poiché qualche impresa pur rispettando formalmente le regole può mettere le lavoratrici nelle condizioni di doversi licenziare, come racconta Alice:

Per esempio, all'ultimo cambio di appalto, hanno mandato appunto una persona che iniziava a lavorare - che non ha mezzi per venire - che iniziava a lavorare, per dire, alle 7, e veniva con l'autobus, e l'hanno spostata alle 5, sapendo che non [sarebbe più riuscita a raggiungere il posto di lavoro] ... E quindi questa persona si è licenziata dicendo "Io come faccio?". No? E quindi non è che l'hanno licenziata direttamente, ma l'hanno messa nella condizione di. [...] Secondo me un buon sindacato, dovrebbe proprio tutelare le persone più fragili, più in difficoltà, e nei vari campi d'appalto non sempre è stato così, e quindi... (Alice, lavoratrice in azienda ospedaliera, 52 anni, italiana).

In un altro caso una lavoratrice racconta di aver disdetto la propria iscrizione al sindacato proprio nel momento del cambio di appalto. Alle lavoratrici era stato proposto di lavorare 6 giorni su 7, al posto dei 5 che erano precedentemente nel contratto, pena dei licenziamenti. Due lavoratrici si sono rifiutate di perdere un giorno libero, nonostante il sindacato sostenesse che non c'era altra possibilità. Alla fine, non è avvenuto alcun licenziamento, e col tempo hanno riavuto le ore perse, dato che in questo settore manca sempre personale. Tuttavia, per qualche anno non sono più state iscritte ad alcun sindacato. Questo esempio è significativo perché dimostra sia il potere decisionale delle lavoratrici, che non sono pronte a rassegnarsi e ad accettare le condizioni quando la situazione è a loro svantaggio, sia il deteriorarsi del rapporto con i sindacati.

3.2 Le lavoratrici migranti nel sindacato

Un altro fattore che rende i rapporti sindacali deboli e difficili da implementare è la composizione della forza lavoro. Gran parte delle lavoratrici del pulimento sono migranti, più della metà secondo i sindacalisti intervistati. La provenienza cambia a seconda dei luoghi in cui sono impiegate: prevalgono le lavoratrici straniere nel settore privato, mentre le lavoratrici italiane sono più presenti nel settore pubblico in luoghi quali ospedali, scuole o università. Sempre secondo i sindacalisti intervistati, i paesi da cui provengono le lavoratrici immigrate, di solito, sono dall'Africa subsahariana, dall'Europa dell'est, ad esempio Romania, Moldavia e Serbia, e in misura minore dal Sud America. Il fatto che i

paesi di emigrazione siano così vari causa ulteriori difficoltà alle organizzazioni sindacali. L'atteggiamento che solitamente mantiene il sindacato è, comunque, di stampo paternalistico, solo negli ultimi anni i lavoratori migranti sono divenuti dei soggetti da tutelare, in quanto lavoratori (Sacchetto, Vianello, 2015). A tal proposito, è utile utilizzare la distinzione tra approccio particolaristico e universalistico. È evidente che le organizzazioni sindacali in Italia impieghino prevalentemente l'approccio universalistico con lavoratrici e lavoratori migranti: l'interesse collettivo prevale sulle identità particolari dei soggetti poiché si presuppone esista un'identità lavorativa omogenea. Vengono considerati come forza lavoro da tutelare, ma spesso non viene presa in considerazione la complessità della loro situazione. L'approccio particolaristico, invece, è indirizzato a distinguere tra problematiche specifiche e identità eterogenee (Alberti et al., 2013; Accornero, 1992). Le donne migranti non sono solo lavoratrici, ma sono lavoratrici migranti (Tsing, 2009). Inoltre, l'assistenza alla forza lavoro migrante ha due lati: quello che riguarda l'accoglienza e la risoluzione di problemi sociali e istituzionali, e tutto ciò che concerne le condizioni lavorative e la rivendicazione di diritti (Sacchetto, Vianello, 2015). Per questo, il ruolo del sindacalista ha varie dimensioni. Spesso, la sua interazione con le lavoratrici non si limita a questioni lavorative, ma comprende anche argomenti personali che riguardano la vita privata delle lavoratrici, sia migranti sia italiane. Ad esempio, cercare casa o conseguire la patente di guida sono questioni extra-lavorative, alle quali, però, il sindacato può prestare assistenza. Alcune sindacaliste raccontano del rapporto con le lavoratrici come un legame di fiducia:

E poi si avvicinano a noi perché hanno ovviamente bisogno di tutele. Hanno anche tante volte bisogno di parlare, di sfogarsi, e questo è un lavoro molto duro. E quindi personalmente mi sono resa conto che lavorando in questo settore divento quasi un'amica, una confidente. Altre volte mi mandano 3000 messaggi *Whatsapp* perché magari hanno semplicemente bisogno di dirmi una cosa, però poi si instaura questo rapporto tra di noi, che per me è molto bello (Sindacalista, Filcams Cgil Padova).

Un'esponente di un'altra organizzazione sindacale racconta un'esperienza simile:

[...] Come ti dicevo, questo sindacato non funziona come una cosa strettamente lavorativa. Perché noi vediamo tutta la vita e gli aspetti della vita dei lavoratori e lavoratrici

come insieme. Non è che facciamo cose soltanto con chi è iscritto al sindacato e paga una quota associativa. È tutta una progettualità, quindi parte della progettualità del sindacato è anche il gruppo Donne (Sindacalista, ADL Cobas Padova).

Il gruppo Donne di cui parla la sindacalista è un ottimo esempio della rete di solidarietà che si crea all'interno del sindacato permettendo lo sviluppo di, rapporti che sono d'aiuto non solo in ambito lavorativo. Questo progetto si può definire come gruppo di sostegno per donne per la maggior parte migranti, di cui alcune lavorano nel settore del pulimento, altre sono occupate in ambiti diversi, altre ancora non hanno un lavoro remunerato, ma fanno comunque parte di questa realtà. Le componenti del gruppo si trovano periodicamente per condividere le proprie storie, le usanze dei paesi da cui provengono, oppure in occasione di manifestazioni, ad esempio l'8 marzo per la Giornata internazionale della donna.

Il fatto che le questioni lavorative siano strettamente legate a problematiche riguardanti l'immigrazione, o la vita privata delle lavoratrici è dovuto anche alla legislazione italiana. Infatti, la relazione diretta tra rinnovo del permesso di soggiorno e status lavorativo implica che le donne migranti debbano dimostrare di avere un lavoro fisso e di guadagnare abbastanza da mantenere la famiglia per rinnovare il permesso di soggiorno o per chiedere il ricongiungimento familiare (Nizzoli, 2017):

Poi credo che ci siano anche difficoltà inerenti alle cose culturali, la padronanza della lingua italiana... hanno anche tutti gli altri problemi legati ai documenti, alla casa... a volte accettano questi contratti così bassi, perché è legato al permesso di soggiorno, quindi accettano più o meno qualsiasi cosa. Però con queste paghe così basse del contratto part-time, c'è anche un'altra cosa, che per esempio, per fare il ricongiungimento familiare serve un determinato reddito, se non hanno questo reddito, se non superano questo reddito, non possono fare la pratica del ricongiungimento (Sindacalista, ADL Cobas Padova).

Come ha sostenuto Michael Burawoy la riproduzione del sistema del lavoro migrante funziona grazie a disposizioni politiche e giuridiche: "In uno Stato capitalista il migrante è trattato come uno straniero senza diritto alla cittadinanza" (Burawoy, 1976, p. 1061). Lo Stato, quindi, produce attivamente una cittadinanza esclusiva per l'accumulazione del capitale (Strauss, McGrath, 2017). Un altro esempio di collaborazione dello Stato per

sostenere le imprese è la repressione di manifestazioni e scioperi (Kelly, 2009; Burawoy, 1976). Non è quindi un caso che alla manifestazione del 13 maggio 2023 a Milano, quando il treno che avrebbe dovuto portare i componenti del sindacato, lavoratrici e lavoratori ha subito un ritardo di due ore, i sospetti del sindacato si siano rivolti a un sabotaggio da parte del governo di destra attualmente in carica.

Le possibilità del sindacato di coinvolgere le donne migranti sono ulteriormente complicate dagli ambiti in cui di solito sono occupate. La forza lavoro femminile migrante, infatti, è impiegata in ambiti caratterizzati da precarietà, informalità e condizioni di isolamento, che spesso corrispondono anche a situazioni di irregolarità e quindi di scarsa sindacalizzazione (Benelli, 2008; Sacchetto, Vianello, 2015). Quando l'isolamento spaziale e temporale non è predominante nell'ambiente lavorativo, si verificano episodi di coinvolgimento all'interno del sindacato delle lavoratrici migranti da parte di altre donne già sindacalizzate, sia italiane sia straniere. Una sindacalista della Cgil, infatti, riferisce che molte iscrizioni avvengono tramite amiche o colleghe, anche se è difficile che si sviluppi una frequentazione assidua del sindacato. Secondo diverse lavoratrici uno degli ostacoli più difficili da superare è la barriera linguistica (Bonifazi et al., 2019). Una lavoratrice nigeriana spiega che, nonostante non comprendesse ancora bene l'italiano, si recava lo stesso alle assemblee sindacali, e grazie alla traduzione effettuata da altre lavoratrici o sindacalisti, riusciva a comprendere delle informazioni sempre molto utili. Un'altra lavoratrice italiana sostiene, invece, che è complicato affrontare discorsi tecnici, sulle condizioni lavorative e i contratti, se non si ha una buona padronanza della lingua italiana, e che quindi capisce perché le lavoratrici migranti non partecipino spesso alle riunioni sindacali. Questa lavoratrice racconta inoltre che incoraggia le altre lavoratrici a non parlare in dialetto veneto in spogliatoio, in modo da non mettere in ulteriore difficoltà le colleghe straniere. Al contrario, una lavoratrice italiana dell'azienda ospedaliera afferma che nello spogliatoio del suo luogo di lavoro "c'è il divieto di parlare in lingua straniera", perché le lavoratrici migranti potrebbero parlare male delle italiane senza che queste ultime capiscano. Si nota, quindi, un contrasto tra le diverse posizioni delle lavoratrici autoctone verso le migranti, che in alcuni casi può corrispondere a delle attitudini razziste.

Dalla letteratura (Nizzoli, 2017; Sacchetto, Vianello, 2015) emergono atteggiamenti razzisti o xenofobi da parte dei sindacalisti italiani verso le lavoratrici e i lavoratori

migranti. In effetti, il fatto che forza lavoro e sindacalisti siano separati non solo dal ruolo di rappresentanti e rappresentati, ma anche da genere, gruppo nazionale e situazione occupazionale, rende la comunicazione ancora più complessa (Nizzoli, 2017, p. 108-109). A queste differenze si aggiunge la diffusione del razzismo che ha un ruolo chiave nella riproduzione del lavoro migrante, in quanto tende a nascondere la struttura di classe sottostante. Il razzismo, infatti, rinforza e legittima la stratificazione del mercato del lavoro, composto da forza lavoro migrante e autoctona. Queste ultime sembrano essere in contrasto, ma in realtà contribuiscono entrambe al funzionamento del sistema (Burawoy, 1976, pp. 1061-1062). In Veneto in particolare, la presenza di partiti conservatori, che discriminano gli stranieri e sono radicati nel territorio, alimenta ulteriormente le forme di razzismo. Tuttavia, nel corso della ricerca, ho ricevuto poche testimonianze di atteggiamenti xenofobi da parte del sindacato. Al contrario, le lavoratrici che lo frequentano abitualmente raccontano di legami molto stretti con i sindacalisti. L'iniziativa del Gruppo Donne, ad esempio, è un segnale di grande coinvolgimento delle lavoratrici all'interno dell'organizzazione sindacale, che probabilmente è connessa anche al fatto che una delle funzionarie sindacali di quell'organizzazione è lei stessa una donna migrante.

3.3 Partecipazione sindacale

Nonostante gli specifici casi in cui si è instaurato un legame solido tra lavoratrici e sindacalisti, la frattura tra forza lavoro e organizzazioni sindacali si è fatta più profonda col passare degli anni, ed è tutt'ora una relazione fragile (Nizzoli, 2017). In proposito abbiamo delle testimonianze non solo da parte dei sindacalisti, quelli che hanno vissuto questo cambiamento in prima persona, ma anche da parte delle lavoratrici con più anzianità. Queste ultime ricordano i primi anni di lavoro nel settore del pulimento, come un periodo ricco di manifestazioni, scioperi, picchetti fuori dai luoghi di lavoro. La comunicazione con i sindacati era molto più assidua e la maggior parte delle lavoratrici era coinvolta nella "causa". Adesso, invece, le lavoratrici si sentono frustrate perché pare che tutte le colleghe si lamentino della situazione, ma nessuna si impegni per cambiarla. Monika, occupata in una cooperativa di pulizie e delegata sindacale, che è stata promossa alla posizione di impiegata per la stessa cooperativa, racconta che non partecipa più alle manifestazioni mostrandosi disillusa e amareggiata:

No, non sono andata, perché... perché già sono stanca sinceramente, ti dico. E allora non sono andata. Bisogna che partecipino tutti quanti per qualche risoluzione dei problemi (Monika, ex lavoratrice in azienda ospedaliera, 50 anni, tedesca).

Le lavoratrici più giovani spesso non sono disposte a perdere una giornata di lavoro, e neanche a perdere un'ora per l'assemblea sindacale, anche se questa in realtà è retribuita. Le lavoratrici sindacalmente più attive testimoniano di essere sempre in poche alle assemblee, trovano difficile coinvolgere le colleghe, e inoltre, affermano che alle manifestazioni sono sempre le stesse.

Se 20 erano state precettate, altre 120 non erano state precettate giusto? E praticamente, poi ci siamo trovate in 20 persone che hanno fatto sciopero perché "Ma sì, ma tanto..." Sì, è vero, in parte. Però se non partecipi, cioè non puoi ottenere nulla poi alla fine hai capito? E questo mi da molto rammarico, guarda perché poi, appunto vogliono tutto e subito, però non è possibile (Beatrice, lavoratrice in azienda ospedaliera, 61 anni, italiana).

Tra le intervistate, poche affermano di partecipare regolarmente alle iniziative proposte dal sindacato. Per molte di loro il problema è il tempo libero disponibile, sostenendo che preferiscono passare il loro unico giorno libero con la famiglia, o con amiche e amici, e non a una manifestazione. Inoltre, spesso è difficile organizzarsi, dato che le lavoratrici hanno spesso figli o genitori di cui prendersi cura. Quindi anche nei casi in cui ci sarebbe la volontà di partecipare, non sempre è possibile conciliarlo con gli impegni familiari. Questa è una delle criticità del settore del pulimento: i ritmi sono così intensi che non permettono alle lavoratrici di organizzarsi e quindi di lottare per ridurre l'intensità del lavoro. Sicuramente, oltre a questo, le ragioni della scarsa partecipazione a manifestazioni e scioperi si rifanno a un atteggiamento disfattista, o alla convinzione che mobilitarsi sia inefficace. Anche le lavoratrici che un tempo erano più attive raccontano che non hanno mai visto grandi cambiamenti, o che forse se ci fosse più affluenza forse potrebbe cambiare qualcosa. Altre, invece, sono contrarie alle manifestazioni con dei motivi precisi: una lavoratrice dichiara che lei "guarda sempre il cliente" e le dispiace se questi resta senza servizio. Un'altra lavoratrice, dopo avermi detto di non avere tempo per partecipare ad alcuna iniziativa, spiega che, a suo parere, alcuni sindacati sono troppo

conflittuali, cercando il conflitto anche quando non è necessario, invece, bisognerebbe imparare a mediare più spesso. La scarsa affluenza alle azioni sindacali può essere legata anche alla percezione del proprio lavoro: se le lavoratrici sono soddisfatte delle proprie condizioni lavorative, pensano che non ci sia un motivo per manifestare, come nel caso di questa lavoratrice che afferma di non essersi mai sentita sfruttata:

Né sfruttamento, né dire “Mi sento sfruttata”, no. Perché, ti ripeto, le ore sono quelle, le facciamo, sappiamo quello che dobbiamo fare, il lavoro non è pesante che devi correre, e sai che hai tantissime... No, è un lavoro che sai che te lo puoi gestire benissimo, con calma (Vita, lavoratrice in fabbrica, 50 anni, italiana).

La lavoratrice non contesta né gli orari, né la retribuzione, né l'intensità del lavoro, per questo afferma anche di non aver mai avuto motivo di manifestare. Tuttavia, probabilmente, si tratta di un caso isolato, fortemente influenzato dalle esperienze esistenziali della lavoratrice, che è stata a lungo casalinga, prima del suo trasferimento nell'Italia settentrionale, e in seguito ha iniziato a lavorare per un'impresa di pulizie con contratto part-time. Nei pochi anni di esperienza lavorativa nelle pulizie, ha trovato un ambiente che lei giudica adeguato, nonostante la reputazione di questo settore.

3.4 Il caso di *Justice for Janitors*

In altre parti del mondo, invece, sono state organizzate campagne sindacali per la rivendicazione dei diritti dei pulitori che hanno avuto successo. Le campagne a cui mi riferisco sono quelle del movimento *Justice for Janitors*. I sindacalisti della *Service Employees International Union* hanno concepito questa campagna negli anni 1990 a Los Angeles. In seguito, grazie alle vittorie ottenute, le strategie sindacali hanno fatto il giro del mondo, e hanno giovato alla situazione di molte lavoratrici e lavoratori del pulimento. Il ruolo del sindacalismo transnazionale è stato decisivo per il successo delle campagne europee, specialmente quella organizzata ad Amsterdam a partire dal 2007 (Knotter, 2017). I servizi di pulizia di Los Angeles, come quelli di Amsterdam o di Boston, hanno caratteristiche molto simili a quelli italiani. Il lavoro è precario e a bassa retribuzione, coloro che lo svolgono sono principalmente donne e migranti che non conoscono bene la lingua del paese, spesso con problemi legati alla cittadinanza (Erickson et al., 2002). Il primo punto di forza della campagna originale *Justice for Janitors* è stato il modo in cui

hanno contrattato: non si sono rivolti alle imprese di appalto, ma direttamente ai datori di lavoro. Questo perché un'impresa in appalto, anche nel caso in cui accettasse le condizioni del sindacato, può essere facilmente sostituita da un'altra a costi minori per l'azienda. Decisiva è stata la richiesta che la parte datoriale si affidasse ad appaltatori già sindacalizzati e che utilizzassero salari contrattati con le organizzazioni sindacali. In questo modo il sindacato ha creato un mercato riservato solo a chi rispettasse i requisiti richiesti dal sindacato. Inoltre, nella campagna di Los Angeles si è riconosciuta l'importanza dei media. La strategia si è concentrata solo in parte sull'impedire l'erogazione dei servizi di pulizia; mentre influenzare l'opinione pubblica, e di conseguenza anche figure politiche, si è rivelato decisivo per il successo della campagna, contribuendo a costruire alleanze significative. Le tecniche utilizzate sono state le azioni di disturbo e di disobbedienza civile e mobilitazioni di massa (Erickson et al., 2002; Knotter, 2017). Le premesse per una campagna del genere sono simili a quelle presenti in Italia, a parte alcune differenze. La composizione della forza lavoro italiana, rispetto a quella di Los Angeles, è uno degli ostacoli più imponenti, perché la solidarietà è più facile da costruire tra persone che hanno qualcosa in comune, quale ad esempio l'appartenenza nazionale. A Los Angeles, gran parte della forza lavoro aveva origini messicane, per questo la "solidarietà etnica" (Erickson et al., 2002, p. 565) ha avuto un ruolo importante nella riuscita delle iniziative sindacali, che erano molto partecipate. In Italia le provenienze di lavoratrici e lavoratori migranti sono più eterogenee. Una sindacalista, prendendo in considerazione le organizzazioni sindacali spagnole riguardo al lavoro domestico, spiega che anche in Spagna la situazione è analoga a quella statunitense:

Per esempio, in Spagna le lavoratrici domestiche sono molto più organizzate anche per la composizione migrante, sono in gran parte latino-americane. Quindi, parlano la stessa lingua, c'è anche la cosa culturale di aggregarsi, ci sono progetti di organizzazione delle lavoratrici e hanno un rapporto con l'inclusione molto conflittuale e hanno forza. In Italia questo non c'è. Ci sono dei gruppi, eccetera, ma non esiste questa cosa (Sindacalista, ADL Cobas Padova).

Nei sindacati italiani non sussiste la stessa coesione che si crea nei gruppi che condividono origini e lingua. Tuttavia, il limite italiano non consiste solo nella composizione della forza lavoro, ma, come ci dimostra il caso olandese di *Justice for Janitors*, si tratta di un problema che comprende le funzioni e la struttura

dell'organizzazione sindacale nel suo complesso. L'innovazione che ha portato la campagna *Justice for Janitors* olandese, in cui il sindacato *FNV Bondgenoten* era in stretta collaborazione con il SEIU, quello californiano, è un cambiamento nel ruolo degli iscritti al sindacato. Da tempo, il sindacato era un sindacato dei servizi, in cui gli iscritti si sentivano clienti e di conseguenza si comportavano da tali. Il presupposto per il funzionamento della campagna è stato rendere lavoratrici e lavoratori dei partecipanti attivi, e di allargare la base di iscritti (Kelly, 2009). Infatti, un sindacato dei servizi, come quello che esiste attualmente in Italia, rende difficile la mobilitazione di lavoratrici e lavoratori. Quando le funzioni del sindacato comprendono unicamente la risoluzione di problemi individuali specifici, il rapporto che si crea tra sindacalisti e forza lavoro diventa quello presente tra un fornitore di un servizio e un consumatore (Nizzoli, 2017; Sacchetto, Vianello, 2015). Il ruolo di cliente è molto lontano da quello di un soggetto che attua una rivendicazione dei propri diritti. Tuttavia, le campagne transnazionali di *Justice for Janitors* dimostrano che è possibile una risposta sindacale adeguata al continuo peggioramento delle condizioni lavorative nel pulimento. Nel 2004, la SEIU ha organizzato anche un convegno in cui presenta per la prima volta la possibilità di organizzare delle campagne internazionali, inviando dei sindacalisti statunitensi a collaborare con i sindacati degli altri continenti. Il punto è che molte aziende che impiegano i servizi di pulizia sono multinazionali e agiscono su scala globale, pertanto, anche i sindacati hanno ritenuto necessario organizzarsi a livello transnazionale. L'obiettivo principale era fare in modo che grandi multinazionali, quali la ISS, la principale società coinvolta nella prima campagna *JfJ* situata in Danimarca, e altre con la sede centrale in paesi europei o statunitensi, firmassero degli accordi globali per *Socially Responsible Contractors* (Alzaga, 2011). Nel 2004 il sindacato statunitense ha investito risorse significative specialmente per sostenere i sindacati australiani, britannici e olandesi (Knotter, 2017; Herod, Aguiar, 2006). Quindi, i sindacati olandesi ne sono usciti vittoriosi, ma non senza l'appoggio di chi ha originariamente concepito la campagna *Justice for Janitors*. Naturalmente, oltre alle connessioni transnazionali, è stato necessario agire a livello locale e nazionale, per assicurare dei risultati effettivi. L'approccio internazionale, infatti, ha i suoi limiti e per questo è stato necessario connettere il locale al globale (Knotter, 2017, p. 5). La composizione della forza lavoro olandese nel settore del pulimento è formata prevalentemente da donne, circa il 68%, di origine non olandese,

migranti di prima o seconda generazione, che rappresentano il 46%. Le caratteristiche del lavoro sono le stesse che ritroviamo in Italia: precarietà e flessibilità, contratti part-time e impieghi multipli. Diversamente dalla campagna londinese *Justice for Cleaners* dove si evidenzia una “solidarietà etnica” (Erickson et al., 2002, p. 565) analoga a quella dell’originaria campagna di Los Angeles, nei Paesi Bassi la situazione è più simile a quella italiana. Probabilmente, la forza lavoro olandese è stata più facile da mobilitare viste le dimensioni del paese, notevolmente più piccolo rispetto all’Italia. Inoltre, la campagna ha avuto maggiore successo in due aziende dove i miglioramenti sono stati significativi (l’aeroporto di Schiphol e la compagnia ferroviaria NS) (Knotter, 2017).

Nel caso olandese, come anche nel resto d’Europa, uno degli slogan su cui i sindacati hanno puntato per ottenere attenzione mediatica e quindi per il successo della campagna è stata quella di “lavoro invisibile”. Le lavoratrici del pulimento sono spesso definite tali (Benelli, 2008; Knotter, 2017; Van Vlijmen, 2019), e loro stesse affermano di sentirsi invisibili sul luogo di lavoro, e nel contesto lavorativo più in generale. Il lavoro di pulizia è un atto visibilmente negativo, nel senso che la pulizia viene notata solo quando non è stata effettuata (Benelli, 2008). Inoltre, i turni lavorativi sono confinati alle estremità della giornata, la mattina molto presto, oppure la sera tardi, ed è quindi meno probabile avere contatti con altre persone che frequentano i luoghi che esse puliscono. La campagna *Justice for Janitors* ha creato una situazione di visibilità per le lavoratrici e questo è stato uno dei riscatti maggiori personali. La sensazione di essere invisibili e svolgere un lavoro i cui risultati non sono socialmente riconosciuti può essere mitigata dalla partecipazione attiva a un sindacato (Knotter, 2017). In tutte le campagne l’uscita di questa invisibilità è stato un successo paragonabile ai miglioramenti salariali e le altre conquiste:

Un esponente della campagna *Justice for Janitors* di Miami, Feliciano Hernandez, ha concluso così nel 2006: “Non siamo più invisibili. Prima la nostra voce era un sussurro. Ora, quando diciamo che ci batteremo per i nostri diritti, la nostra voce è abbastanza forte da essere ascoltata”. I lavoratori sindacalizzati di *Justice for Cleaners* a Londra “si sentivano invisibili”, come “lavoratori fantasma”. Per gli addetti alle pulizie latinoamericani coinvolti nella campagna dell’Università di Londra nel 2008, il raggiungimento della “visibilità” è stato importante almeno quanto i “guadagni di pane e burro”: “Ora non siamo più invisibili. Grazie alla campagna, le persone ci percepiscono in maniera differente” (Knotter, 2017, p. 18).

Nella campagna tedesca, lo slogan “Rendiamo visibile l’invisibile” è stato reso celebre quanto lo slogan originale “Io pulisco la Germania” ed è stato adottato dalle mobilitazioni di tutto il paese. In Italia c’è stata una campagna dal tema analogo nel 2020, anche se ben lontana dall’ondata di manifestazioni di *Justice for Janitors*. A causa della pandemia i carichi di lavoro nel pulimento sono diventati ancora più intensi, rispetto al peggioramento già subito negli anni successivi alla *spending review* del 2012 (Pedaci, Di Federico, 2016). Così, i principali sindacati confederali italiani hanno indetto la campagna “Invisibili ma Indispensabili”, che ha portato al rinnovo del contratto collettivo nazionale Multiservizi, dopo sette anni dalla sua scadenza. Nonostante ciò, a parte un misero aumento di salario, le lavoratrici non sono uscite dalla condizione di invisibilità. La maggior parte delle intervistate sostiene che, una volta terminata l’emergenza sanitaria, si è conclusa anche la serie di parole di ringraziamento rivolte a loro, e sono tornate a essere invisibili come prima.

Oltre a questa campagna che ha coinvolto i sindacati confederali, non sono mai state organizzate rivendicazioni del calibro di *Justice for Janitors* in Italia per il settore del pulimento. Tuttavia, di recente c’è stata una grossa vertenza, durata quattro anni e non ancora conclusa, con una serie di manifestazioni nell’ambito della pulizia nelle scuole per l’internalizzazione del servizio. Il problema principale sono stati i requisiti richiesti per l’assunzione: un’anzianità di dieci anni nel settore e la licenza media come titolo di studio. Con questa selezione un numero ampio di lavoratrici ha rischiato di non essere assunte soprattutto nell’Italia meridionale, dov’era difficile che entrambe queste condizioni fossero soddisfatte. Nel 2020 si rischiava che 4000 lavoratrici venissero licenziate, e 4500 fossero declassate a un contratto part time, vedendo così retribuzione e numero di ore dimezzarsi (Fisascat Cisl, 2023). In questi anni sono stati organizzati numerosi scioperi e manifestazioni in merito e, nonostante le difficoltà nel mobilitare le lavoratrici in questo settore, si è ottenuta la riduzione a cinque anni di anzianità come criterio di riassunzione. Dopo due anni, la vertenza non è ancora conclusa, ed è stata avviata una procedura di licenziamento collettivo per più di mille lavoratrici escluse dal processo di internalizzazione dei servizi di pulizie nelle scuole. Nel frattempo, l’avvento della pandemia del 2020 ha ostacolato ulteriormente le procedure in corso, e molte lavoratrici sono state messe in cassa integrazione. Sono già avvenute due fasi di assunzione, e in questo momento stiamo attendendo la terza, programmata per settembre 2022, ma infine

rimandata a un anno dopo. Nel 2023, dunque, non si è ancora conclusa questa vertenza (Franchi, 2022; Fisascat Cisl, 2023; Filcams Cgil, 2023). Ciò che è più significativo in questa vicenda è il netto divario tra i licenziamenti nel Nord e Sud Italia. Una sindacalista che ha partecipato attivamente alla vertenza lo descrive così:

Quando abbiamo fatto l'ultima riunione conclusiva con tutte le aziende, si vedeva che le situazioni più drammatiche erano nel Sud Italia, Calabria, Campania e Sicilia. Mentre qui al Nord la maggior parte delle lavoratrici e dei lavoratori avevano trovato un'altra collocazione, quindi tante volte o avevano dato proprio loro le dimissioni, quindi erano in cassa integrazione, o hanno dato le dimissioni perché erano andate a lavorare da qualche altra parte [...]. Al Sud, invece è stato drammatico. Soprattutto, mi ricordo in Calabria, tantissime persone sono rimaste senza lavoro, ma impossibile ricollocarle perché non ce n'è (Sindacalista, Filcams Cgil Padova).

Anche Roma è stata particolarmente colpita dalla procedura di licenziamento, 350 delle 1100 lavoratrici licenziate provenivano proprio dalla capitale (Franchi, 2020). Questa differenza, secondo la sindacalista, è dovuta al fatto che nell'Italia meridionale molte lavoratrici non hanno conseguito la licenza media, e alcune neanche la quinta elementare. In questo caso le organizzazioni collettive sono riuscite a coinvolgere le lavoratrici e a mobilitarle in azioni sindacali, uscendo dal ruolo di sindacato dei servizi che gli è imputato. Ovviamente, è più facile che ciò accada se il motivo delle mobilitazioni sono dei licenziamenti o, come in questo caso, l'assunzione diretta da parte del settore pubblico. Il miglioramento generale delle condizioni lavorative è visto come un obiettivo più vago e difficile da raggiungere per una campagna sindacale, anche a causa del clima pessimista e della disaffezione verso il sindacato.

Un disfattismo, un'arrendevolezza, una poca voglia di combattere, che da un lato è comprensibile, dall'altro, visto che comunque ci siamo noi che ti diamo una spinta, non è che andiamo in piazza a divertirci, non è che ho voglia di mettermi una maglietta rossa e andare in piazza perché io il sabato non so che cosa fare. E poi dall'altro lato, a volte mi incazzo anche, perché poi magari vengono da me a dire "Eh perché il sindacato non fa niente." Ma tu dov'eri in piazza, quando io ti ho chiesto di venire? È difficile (Sindacalista, Filcams Cgil Padova).

Inoltre, i sindacalisti puntualizzano che talvolta, nonostante le lavoratrici condividano gli ideali del sindacato, la perdita della retribuzione della giornata di lavoro in cui è indetto lo sciopero, è ciò che fa prendere loro la decisione definitiva. Con gli standard lavorativi del settore del pulimento, infatti, è difficile rinunciare a una parte del salario. Alcune lavoratrici sono consapevoli che se non partecipano alle iniziative sindacali, non avverrà alcun cambiamento delle loro condizioni. Una lavoratrice nigeriana si mostra fortemente convinta dell'importanza che ha la presenza attiva delle lavoratrici nelle mobilitazioni sindacali:

Se non vado alle manifestazioni, chi lo farà per me? Nessuno lo farà. Devo andarci perché è la mia vita. Se non sono soddisfatta di quello che mi stanno dando... perché non ti devi aspettare che le persone siano buone, non c'è salvezza. [...] Quindi, se non ci andiamo stiamo sprecando tempo, facendo un grande errore (Mary, lavoratrice in uffici, 50 anni, nigeriana).

L'affermazione di Mary contraddice l'opinione diffusa in merito al fatto che le comunità migranti tendono a isolarsi e a non partecipare quando si tratta dell'ambito lavorativo. La disaffezione al sindacato colpisce a prescindere dalla nazionalità. Quella che oggi è definita "crisi del sindacato" (Mingione, Pugliese, 2018; Accornero, 1992) è decisamente riscontrabile nel settore del pulimento. I sindacalisti intervistati affermano di andare spesso sui luoghi di lavoro, di organizzare assemblee per sensibilizzare in merito alle diverse questioni e alle future manifestazioni; tuttavia, l'affluenza alle iniziative non vede gli effetti delle loro azioni. Nel pulimento, le manifestazioni sono organizzate quasi esclusivamente in occasione dei rinnovi contrattuali, come il rinnovo del contratto collettivo nazionale del 2020, oppure il rinnovo di contratti integrativi in casi più specifici. Tuttavia il ricorso al conflitto collettivo è raro. In Paesi vicini, però, ci sono esempi di mobilitazioni collettive di successo e ampiamente partecipate. Nel 2009, durante la campagna di *Justice for Janitors* nei Paesi Bassi, metà della forza lavoro dei servizi di pulizia dell'aeroporto di Schiphol ha scioperato per quattro giorni, per un totale di circa 500 lavoratrici e lavoratori. Quell'anno hanno ottenuto l'indennità di viaggio, un bonus di 150€ per gli impiegati dell'aeroporto, e un aumento dei salari dello 0,5% per pulitrici e pulitori di tutta la nazione (Knotter, 2017). Nel corso di quest'anno ci sono state due mobilitazioni di dimensioni rilevanti in altri due paesi europei. A gennaio, nel Regno Unito, sono state organizzati vari giorni di sciopero e di proteste, ritenute le più

partecipate degli ultimi dieci anni, a causa di tagli ai servizi pubblici e richieste di aumento degli stipendi. Hanno partecipato lavoratrici e lavoratori di ogni settore: infermieri, postini, autisti, paramedici, insegnanti (Il Post, 2023). Le mobilitazioni francesi di aprile in merito alla riforma delle pensioni sono state altrettanto partecipate, quando centinaia di migliaia di lavoratrici e lavoratori hanno scioperato bloccando il Paese. Un'impiegata del settore del pulimento riporta proprio questo esempio parlando delle possibilità di successo delle mobilitazioni italiane. Dichiara che in Italia non cambierà niente se non quando parteciperanno tutte le lavoratrici "com'è successo in Francia per la pensione". "Se non partecipano tutti allora secondo me non risolviamo niente" (Monika, ex lavoratrice in azienda ospedaliera, 50 anni, tedesca).

Nel corso di questo capitolo, è stato esaminato il ruolo del sindacato nel settore del pulimento e il modo in cui le lavoratrici interagiscono con esso. La sua funzione ha subito un deterioramento: dall'essere un'organizzazione che univa la forza lavoro con l'obiettivo di rivendicare dei diritti, è divenuto un fornitore di servizi e risolutore di problemi individuali (Nizzoli, 2017; Sacchetto, Vianello, 2015). Le criticità principali per il sindacato sono rappresentate dalle caratteristiche del lavoro in questo settore, principalmente dalla dispersione della forza lavoro che rende problematica la comunicazione. Inoltre, l'intensità lavorativa e la bassa retribuzione non incentivano le lavoratrici a partecipare alle iniziative sindacali, visto il valore che assumono per loro il tempo libero e il tempo speso a lavorare. Nonostante i sindacalisti intervistati ritengano che il pulimento è considerato un settore ad alta sindacalizzazione, l'affluenza alle iniziative è scarsa. Questo dipende dalla relazione presente tra sindacato e lavoratrici, di natura puramente strumentale, e forse anche dal modo in cui le lavoratrici percepiscono se stesse e il sindacato (Erickson et al., 2002; Herod, Aguiar, 2006; Knotter, 2017). Inoltre, anche la sensazione di insicurezza e instabilità data dalla precarietà del lavoro in questo settore è un fattore che influenza pesantemente le vite delle lavoratrici, ma esse non si sentono abbastanza motivate da partecipare alle iniziative sindacali. Naturalmente, queste dinamiche fanno parte di un quadro più complesso che coinvolge meccanismi dell'organizzazione del lavoro, ovvero il sistema degli appalti, oltre alla forma che assume il sindacato. Molti sindacalisti indicano gli appalti come il primo tra i problemi di questo settore, quello che dovrebbe essere maggiormente regolarizzato. Un funzionario della Cgil di Vicenza mi parla del suo "sogno" riguardo a un'utopica internalizzazione di

tutte le lavoratrici delle pulizie, poiché ritiene che risparmiare soldi sul settore del pulimento, significa disinvestire sulla sanità pubblica nel suo complesso. L'internalizzazione, però, pare non essere una priorità nell'attuale organizzazione del lavoro, non solo nel settore del pulimento. Oltre a ciò, il ruolo del sindacato influenza il tipo di soggetto che le lavoratrici percepiscono di essere. La sua funzione attuale, quella di risolvere principalmente i problemi individuali della forza lavoro, non permette alle lavoratrici di sviluppare un immaginario collettivo in cui loro stesse possono cambiare le condizioni in cui lavorano. Le lavoratrici si sentono le clienti di un servizio, non le protagoniste di possibili mobilitazioni. Quindi, anche la sensazione di invisibilità che provano è vissuta con frustrazione e delusione verso chi non riconosce il valore della loro occupazione. L'iscrizione al sindacato non è vista come un'opportunità per essere un soggetto che si rende visibile e rivendica i diritti che gli spettano, come è avvenuto per le lavoratrici olandesi o statunitensi grazie alla campagna *Justice for Janitors*.

Conclusioni

Lo scopo del lavoro di pulizia è riportare ordine ed eliminare la sporcizia; i concetti di pulizia e sporco sono, quindi, presenti in egual misura, ma di solito quello che viene attribuito a questo lavoro è la connotazione di sporco, non di pulizia. È significativo il fatto che venga raramente notato l'atto del pulire, più spesso si sentono lamentele sul fatto che sia stato eseguito in modo errato o non eseguito, per questo si dice che ha una visibilità negativa, o che sia invisibile (Benelli, 2008; Knotter, 2017). Dunque, dal punto di vista sociologico, non è il lavoro stesso a essere sporco, ma sono definibili “sporche” le condizioni lavorative in cui viene svolto e la costruzione sociale della pulizia. Quella del pulimento è un'occupazione sottopagata, in cui i carichi di lavoro sono intensi, i turni frammentati, i contratti spesso precari e part-time. Quindi quanto rende sporca la professione dipende in minima parte dal fatto che sia “disgustosa dal punto di vista fisico” (Hughes, 1951, p. 49).

Il carattere totalizzante di questo lavoro riduce le possibilità delle lavoratrici di cambiare le suddette condizioni. Ciò che è emerso dalle interviste è una sorta di circolo vizioso tra il tempo di lavoro intenso e impegnativo e il lavoro domestico e riproduttivo. Questi due fattori rendono complicata l'aggregazione e la cooperazione delle lavoratrici al fine di modificare le condizioni di lavoro. Naturalmente, influiscono anche altri fattori, quali l'attuale ruolo del sindacato, ridotto a un ente che offre servizi, a sua volta ostacolato dalla composizione eterogenea della forza lavoro e più ampiamente dalla frammentazione e precarietà del mercato del lavoro. *Justice for Janitors*, o campagne analoghe, ha portato il pulimento a dei progressi riguardo alle condizioni lavorative e ha permesso a lavoratrici e lavoratori di separarsi dal precedente stato di invisibilità e far sentire le proprie voci (Erickson et al., 2002; Knotter, 2017). Una delle domande poste all'inizio di questa tesi riguardava proprio la possibilità di sviluppare un movimento a favore di pulitrici e pulitori in Italia. In questa tesi abbiamo evidenziato gli ostacoli e le difficoltà per una mobilitazione collettiva in grado di garantire migliori condizioni di lavoro.

Nonostante ciò, alcune aspettative iniziali sono state disattese nel corso della ricerca sul campo. La maggior parte delle lavoratrici riportano esperienze positive sul luogo di lavoro, in particolare i rapporti con le colleghe e le altre persone che sono impiegate nei luoghi da pulire sono risultati quasi sempre cordiali e a volte amichevoli. Ciò che è documentato da altre ricerche (McBride, Martínez Lucio, 2021) a proposito delle

situazioni di pericolo, violenza o minaccia vissute da lavoratrici o lavoratori del pulimento nei momenti di interazione con il pubblico, non trova completo riscontro nelle esperienze delle lavoratrici intervistate. Le valutazioni riguardo alla soddisfazione lavorativa sono complesse, in quanto spesso subentrano meccanismi di ridimensionamento di aspettative e prospettive personali, la cui analisi rischia di sconfinare nella psicologia sociale, oltre a considerazioni sul contesto socioeconomico generale in cui si svolge il lavoro (Léné, 2019). Tuttavia, il punto su cui più si soffermano le lavoratrici, che è indiscutibilmente una delle problematiche più gravi del pulimento, è il pessimo livello di retribuzione. Un salario inferiore ai 7 euro all'ora porta ovviamente a dei problemi materiali riguardo al sostentamento e costringe molte lavoratrici sia a svolgere più di un lavoro sia ad affrontare difficoltà economiche, facendole rientrare nella categoria dei *working poor*. Si tratta di lavoratrici che, pur lavorando, restano talvolta al di sotto della soglia della povertà.

Nel settore del pulimento il problema del salario è collegato anche alla percezione e alla valutazione sociale di questa mansione nel mercato del lavoro. Esistono altre occupazioni definite *dirty work* la cui retribuzione supera abbondantemente quella del pulimento. La distinzione di Hughes (1951) tra lavori fisicamente disgustosi, socialmente contaminati e segnati moralmente include anche mestieri quali l'avvocato o il politico, che possono essere considerati lavori sporchi, ma il cui salario, insieme ad altri elementi, li rende più ambiti e socialmente accettati. I servizi di pulizia, invece, sebbene siano essenziali anche nello studio di un avvocato o in Parlamento, risultano facili da dimenticare o ignorare, a causa dello stigma squalificante e delle condizioni di lavoro critiche (Pedaci, Di Federico, 2016; Van Vlijmen, 2019; McBride, Martínez Lucio, 2021).

Il fatto che il pulimento sia prevalentemente composto da donne e donne migranti non favorisce la visibilità del settore. La marginalizzazione delle donne, e in particolare delle donne migranti, infatti, incide sulla valutazione sociale del lavoro di pulizia. Fino ad alcuni decenni fa molte donne erano invisibili in quanto casalinghe, rinchiusi nel privato della casa (Davis, 1981; Scisci, 1999). Le lavoratrici delle pulizie continuano ad essere invisibili, ma in un ambiente pubblico. Le condizioni di lavoro atipiche, che sono ormai ampiamente diffuse in seguito alla flessibilizzazione del mercato del lavoro, come i contratti part-time, a chiamata e a bassa retribuzione, dimostrano un processo di femminilizzazione del lavoro (Strauss, McGrath, 2017; Balbo, 1978). Inoltre, la razzializzazione è un'altra dimensione chiave del processo di precarizzazione del lavoro.

La precarietà non riguarda strettamente l'ambito lavorativo, ma produce delle forme multidimensionali di vulnerabilità (Strauss, McGrath, 2017, p. 202) che colpiscono in particolar modo le donne migranti. In ogni modo, non è da sottovalutare il ruolo dell'*agency*, il loro potere nel gestire le situazioni che vivono e non essere vittime delle circostanze sfavorevoli.

Le lavoratrici del pulimento non sono, infatti, vittime, ma negoziano e affermano la propria posizione in un panorama economico e sociale complesso e frammentato, in cui il settore del pulimento non ha ancora visto riconosciuto il suo ruolo essenziale. Nonostante le lavoratrici dispongano dell'appoggio delle organizzazioni sindacali, la comunicazione e la cooperazione viene spesso ostacolata da fattori quali la struttura del sindacato, la composizione della forza lavoro e l'isolamento spaziale in cui lavorano. Tuttavia, come hanno dimostrato i movimenti per i diritti di pulitrici e pulitori sviluppati in altri Paesi, è possibile tentare di uscire dallo stato di invisibilità e di liberarsi dell'etichetta di *dirty workers*.

Bibliografia

- Alberti, G. (2014). Mobility strategies, 'mobility differentials' and 'transnational exit': the experiences of precarious migrants in London's hospitality jobs. *Work, employment and society*, 28(6), pp. 865-881.
- Alberti, G., Holgate, J., & Tapia, M. (2013). Organising migrants as workers or as migrant workers? Intersectionality, trade unions and precarious work. *The International Journal of Human Resource Management*, 24(22), pp. 4132-4148.
- Alberti, G., Sacchetto, D., & Vianello, F. A. (2017). Spazio e tempo nei processi produttivi e riproduttivi. *Sociologia del lavoro*, n. 146, pp. 7-23
- Ashforth, B. E., & Kreiner, G. E. (1999). "How can you do it?": Dirty work and the challenge of constructing a positive identity. *Academy of management Review*, 24(3), pp. 413-434.
- Balbo L. (1978). *La doppia presenza*, «Inchiesta», 32, pp. 3-6.
- Benelli, N. (2008). *Studio sociologico di un lavoro immigrato e femminile: l'esempio della pulizia. Come vivere e sopportare un lavoro sporco? Relazione al VIII incontro giovani*, Pontignano, 28-29 Giugno 2008.
- Benvegnù, C. (2016). Netturbini nell'era delle privatizzazioni: ristrutturazioni del settore della raccolta dei rifiuti a Parigi. *Sociologia del lavoro*, n. 142, pp. 49-61.
- Bonifazi, C., Buonomo, A., Papparuso, A., Strozza, S., Vitiello, M. (2019). La conoscenza dell'italiano e i processi di integrazione. In Cadeddu, M. E., & Marras, C. (A cura di), *Linguaggi, ricerca, comunicazione*. Roma: Consiglio Nazionale delle Ricerche, pp. 97-114
- Braverman, H., (1974). *Lavoro e capitale monopolistico. La degradazione del lavoro nel XX secolo*. Torino: Einaudi
- Burawoy, M. (1976). The functions and reproduction of migrant labor: Comparative material from Southern Africa and the United States. *American journal of Sociology*, 81(5), pp. 1050-1087.
- Cardano M., Gariglio L. (2022). *Metodi qualitativi. Pratiche di ricerca in presenza, a distanza e ibride*. Carocci editore

- De Angelis G., Di Nunzio D. (2021). Indagine sulle condizioni di salute delle lavoratrici e dei lavoratori nell'industria e nei servizi. *Notiziario INCA*, n. 4
- Erickson, C. L., Fisk, C. L., Milkman, R., Mitchell, D. J., & Wong, K. (2002). Justice for janitors in Los Angeles: Lessons from three rounds of negotiations. *British Journal of Industrial Relations*, 40(3), pp. 543-567.
- Ferrari, R. (2013). Donne, migrazioni, confini. In Mezzadra S., Ricciardi M. (A cura di), *Movimenti indisciplinati. Migrazioni, migranti e discipline scientifiche*. Verona: Ombre corte, pp. 29-49.
- Franchi, M (2022, 6 gennaio). Vertenza pulizie nelle scuole, finisce con 1100 licenziate. *Il manifesto*. <https://ilmanifesto.it/vertenza-pulizie-nelle-scuole-finisce-con-1-100-licenziate> [Consultato in data 3 settembre 2023].
- Franchi, M. (2020, 21 ottobre). Lavoratrici delle pulizie in piazza: «Siamo essenziali, ma ci sfruttano». *Il manifesto*. <https://ilmanifesto.it/lavoratrici-delle-pulizie-in-piazza-siamo-essenziali-ma-ci-sfruttano> [Consultato in data 3 settembre 2023]
- Goffman, E., (1963). *Stigma*. Milano: Giuffrè Editore.
- Gruszka, K., Pillinger, A., Gerold, S., & Theine, H. (2022). *(De) valuation of household cleaning in the platform economy* (No. 2022). WU Vienna University of Economics and Business.
- Hebson, G., Rubery, J., & Grimshaw, D. (2015). Rethinking job satisfaction in care work: looking beyond the care debates. *Work, employment and society*, 29(2), pp. 314-330.
- Herod, A., & Aguiar, L. L. (2006). Introduction: Cleaners and the dirty work of neoliberalism. *Antipode*, 38(3), pp. 425-434.
- Hughes, E. (1951), "Work and the self", in Rohrer, J.H. and Sherif, M. (Eds), *Social Psychology at the Crossroads: The University of OK Lectures in Social Psychology*, Harper, New York, NY, pp. 313-323.
- Hughes, E.C. (1962), "Good people and dirty work", *Social Problems*, 10(1), pp. 3-11.

- Il Post (2023, 1 febbraio), *I grandi scioperi contro il governo nel Regno Unito*. (1° febbraio). <https://www.ilpost.it/2023/02/01/regno-unito-grande-sciopero/>
[Consultato in data 3 settembre 2023]
- Kelly, P. F. (2009). From global production networks to global reproduction networks: households, migration, and regional development in Cavite, the Philippines. *Regional Studies*, 43(3), pp. 449-461.
- Knotter, A. (2017). Justice for Janitors goes Dutch. Precarious labour and trade union response in the cleaning industry (1988–2012): a transnational history. *International Review of Social History*, 62(1), pp. 1-35.
- Léné, A. (2019). Job satisfaction and bad jobs: Why are cleaners so happy at work?. *Work, Employment and Society*, 33(4), pp. 666-681.
- Longobardi, F., (2018). Lunghe esperienze operaie... essere metalmeccaniche. In Benvegnù C., Iannuzzi F. E. (A cura di), *Figure del lavoro contemporaneo*. Verona: Ombre corte, pp. 19-34
- McBride, J., & Martinez Lucio, M. (2021). Beyond work intensification: The contradictions and ironies of the changing nature of ‘unskilled’ work in a context of austerity and organisational change. *Capital & Class*, 45(1), pp. 145-164.
- Nizzoli, C. (2017). Pratiche sindacali nel settore delle pulizie. *Cambio. Rivista sulle trasformazioni sociali*, VII, 14, pp. 97-112.
- Pedaci, M., & Di Federico, R. (2016). Outsourcing» e precarietà del lavoro. Uno studio sul settore dei servizi di pulizia. *Quaderni di Rassegna Sindacale*, 4, pp. 103-121
- Romens, A. I. (2019). Accesso a un mercato del lavoro segmentato: laureate migranti in Veneto. *Mondi Migranti*, 3, pp. 153-180
- Sacchetto, D., & Vianello, F. A. (2015). Donne migranti e organizzazioni sindacali nella crisi. *Sociologia del lavoro*, n. 140, pp. 159-172.
- Signoretti, A. (2014). L’esperienza contrattuale di Filcams Veneto. *Paper Ires n°78*, pp. 5-25.
- Smith, C. (2006). The double indeterminacy of labour power: labour effort and labour mobility. *Work, employment and society*, 20(2), pp. 389-402.

- Søgaard, K., Blangsted, A. K., Herod, A., & Finsen, L. (2006). Work design and the labouring body: examining the impacts of work organization on Danish cleaners' health. *Antipode*, 38(3), pp. 579-602.
- Strauss, K., & McGrath, S. (2017). Temporary migration, precarious employment and unfree labour relations: Exploring the 'continuum of exploitation' in Canada's Temporary Foreign Worker Program. *Geoforum*, 78, pp. 199-208.
- Toffanin, A. M., & Vianello F. A. (2020). Condizioni di lavoro e lotte comuni delle addette delle pulizie industriali. In Del Re A., Morini C., Mura B., Perini L. (A cura di), *Lo sciopero delle donne* Roma: La Talpa, pp. 21-29.
- Tsing, A. (2009). Supply chains and the human condition. *Rethinking Marxism*, 21(2), pp. 148-176.
- Van Vlijmen, J. (2019). Being a cleaner in The Netherlands: coping with the dirty work stigma. *Facilities*, 37(5/6), pp. 280-291.

Rapporti

- Eurostat. (2022). *Migrant integration statistics - over-qualification*.
https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Migrant_integration_statistics_-_over-qualification#Over-qualification_rates_in_the_EU_Member_States [Consultato in data 3 settembre 2023]
- Istat. (2023). *Il benessere equo e sostenibile in Italia. Rapporto BES 2022*.
- Istat, Eurostat. (2020). *La vita delle donne e degli uomini in Europa. Un ritratto statistico*. <https://www.istat.it/donne-uomini/index.html?lang=it> [Consultato in data 3 settembre 2023]
- Organizzazione Internazionale del Lavoro (2023). *Il valore dei lavori essenziali. Prospettive occupazionali e sociali nel mondo*.

Sitografia

- ADL Cobas, (n. a.). (2022, 3 febbraio). *Monselice (PD): Tamponi ogni 30 giorni per le lavoratrici delle pulizie dell'Hub Covid di Schiavonia*.
<https://adlcobas.it/privato/monselice-pd-tamponi-ogni-30-giorni-per-le-lavoratrici-delle-pulizie-dellhub-covid-di-schiavonia/> [Consultato in data 3 settembre 2023]
- Alzaga, V. (2011, 7 febbraio). *Justice for Janitors campaign: open-sourcing labour conflicts against global neo-liberalism*. OpenDemocracy.
<https://www.opendemocracy.net/en/justice-for-janitors-campaign-open-sourcing-labour-conflicts-against-global-neo-libera/> [Consultato in data 3 settembre 2023]
- Cisl Fisascat, (n. a.). (2022, 29 dicembre). *Appalti Scuole, aggiornato all'11 gennaio 2023 il tavolo al ministero del Lavoro sulla procedura di licenziamento collettivo attivata per 931 lavoratrici e lavoratori Ex Lsu e Appalti Storici esclusi dal processo di internalizzazione*. <https://www.fisascat.it/news/appalti-scuole-tavolo> [Consultato in data 3 settembre 2023]
- Cgil, (n. a.). (2023, 19 aprile). *CGIL, FILCAMS e FLC, aggiornamento su internalizzazione ex LSU appalti storici scuola*. https://www.cgil.it/la-cgil/aree-politiche/contrattazione-e-mercato-del-lavoro/2023/04/19/news/cgil_filcams_e_flc_aggiornamento_su_internalizzazione_ex_lsu_appalti_storici_scuola-2941053/ [Consultato in data 3 settembre 2023]

Ringraziamenti

Innanzitutto, vorrei ringraziare il mio relatore, il professor Devi Sacchetto, per la grande attenzione e disponibilità con cui mi ha seguita durante questo percorso.

Ringrazio anche i miei genitori, perché senza di loro questa pagina non sarebbe qui a essere letta. Non perché senza di loro non sarei nata, o per il loro supporto mentre scrivevo, ma perché hanno insistito così tanto sul fatto che trovano inutili i ringraziamenti nelle tesi di laurea che questa sezione non avrebbe potuto non esserci. Grazie, e in cambio farò sempre tutto quello che posso per darvi amorevolmente fastidio.

Le mie amiche, invece, hanno insistito abbondantemente perché fosse presente questa pagina, e soprattutto per essere citate in essa. Per questo ringrazio (in ordine alfabetico, non di importanza) le mie vecchissime amiche: Chiara, Laura, Marghe, Mari, Sarah e Totta, con voi è tutto un po' più bello. Grazie per il vostro entusiasmo e supporto.

Ringrazio le mie compagne e compagni di università, con cui ho allegramente condiviso questi tre anni. Sono grata anche per l'esperienza Erasmus all'Università di Malmö, dove ho conosciuto tante persone speciali e dove sarà sempre un piacere tornare.

Infine, un ringraziamento particolare va anche a tutte le partecipanti di questa ricerca, per avermi donato il loro tempo e le loro parole, da cui ho imparato cose che non avrei mai potuto apprendere dai libri.