



INTERVENTO DI ATTLILA BRUNI

DOCENTE DI SOCIOLOGIA DEI FENOMENI TECNOLOGICI NELL'UNIVERSITA' DI TRENTO

Il lavoro come attività quotidiana: ovvero, le rigide conseguenze della flessibilità



NOTA BIOGRAFICA

Attila Bruni è attualmente ricercatore presso la Facoltà di Sociologia dell'Università di Trento, dove insegna Sociologia dei fenomeni tecnologici e Sociologia dei processi economici e del lavoro (presso la facoltà di Scienze Cognitive dell'Università di Trento – polo di Rovereto). I suoi interessi di ricerca sono rivolti in particolar modo alle nuove tecnologie, alle pratiche lavorative, alle metodologie di analisi qualitativa delle organizzazioni, alla costruzione del genere e delle differenze sui luoghi di lavoro. Tra le sue pubblicazioni: *Studiare le pratiche lavorative* (con Silvia Gherardi, 2007) e *Lo studio etnografico delle organizzazioni* (2003).

INTERVENTO DI ATTLILA BRUNI

DOCENTE DI SOCIOLOGIA DEI FENOMENI TECNOLOGICI NELL'UNIVERSITA' DI TRENTO

Il lavoro come attività quotidiana: ovvero, le rigide conseguenze della flessibilità

Il lavoro è una merce particolare. Il mercato del lavoro è oggetto di forme di regolazione istituzionale che lo rendono diverso da altre forme di mercato, il lavoro gode di una sua specifica giurisdizione (il diritto del lavoro, per l'appunto) e le interazioni che si sviluppano tra chi offre e chi domanda lavoro (lavoratori e datori di lavoro) sono ben più complesse e durature di quelle lineari (e circoscritte nel tempo) che si verificano in relazione all'acquisto/vendita di servizi e/o prodotti (Accornero, 1994). Ma soprattutto, il lavoro si configura da sempre come spazio di socialità: mentre lavorano, le persone stringono amicizie, confliggono, si confrontano su quelli che sono i problemi quotidiani del lavoro (e non solo), mettono in comune le esperienze e condividono i dubbi, le perplessità e le soddisfazioni che incontrano nel corso delle loro attività. Da un punto di vista organizzativo, peraltro, è proprio in questa condivisione quotidiana di esperienze e nella costruzione di un patrimonio di conoscenza collettiva che risiede la peculiarità (e il successo) di alcune organizzazioni. Sono infatti ormai innumerevoli le ricerche empiriche che documentano come i momenti di interazione informale, la discussione aperta delle questioni legate al lavoro quotidiano e le 'chiacchiere tra colleghi', spesso costituiscano occasioni per la costruzione dell'identità e della cultura organizzativa, la condivisione delle conoscenze e dei 'trucchi del mestiere', l'affinamento di un'etica lavorativa e professionale, nonché la vera e propria 'produzione' di un sapere pratico, difficilmente codificabile, e che proprio per questo riveste valore a livello organizzativo (per una introduzione al tema si veda: Gherardi e Nicolini, 2004).

Ciò per dire che se è importante considerare la precisa dimensione istituzionale e legislativa in cui il lavoro prende forma, è altrettanto cruciale interrogarsi e osservare i riflessi e i risvolti di tali assetti sulle pratiche lavorative e sull'organizzazione del lavoro quotidiano (Bruni e Gherardi, 2007). In altre parole, cosa succede nel momento in cui la proliferazione di contratti di lavoro intermittente fa sì che gli ambienti organizzativi divengano teatro di incontri tra lavoratrici e lavoratori che non solo condividono

professionalità, competenze e aspirazioni differenti, ma anche un diverso status di cittadinanza organizzativa? Quali le ripercussioni in termini di formazione delle risorse umane, clima organizzativo, riproduzione del sapere collettivo e innovazione organizzativa? Cosa succede quando più della metà dei vostri colleghi e delle vostra colleghe sono ‘a termine’?

Come messo in luce da Richard Sennett (2006), una delle conseguenze della flessibilizzazione del lavoro sta nel fatto che, se un tempo le organizzazioni si preoccupavano di formare e aggiornare le competenze dei loro dipendenti, oggi sempre più spesso le organizzazioni si attendono che sia il ‘ricambio’ del personale a portare nuove conoscenze all’organizzazione. In tale dinamica si annida anche uno dei principali paradossi della retorica sulla flessibilità del lavoro. La flessibilizzazione del mercato del lavoro dovrebbe rispondere alle crescenti esigenze di ‘libertà’ nella gestione delle Risorse Umane, dato l’alto valore strategico che queste ultime rivestono per le organizzazioni. Tuttavia, l’impiego di lavoratrici e lavoratori in forme sempre più flessibili fa sì che venga mancare il legame stabile con un’organizzazione che si preoccupi della loro formazione e valorizzazione, e che le persone stesse siano meno motivate a sviluppare un’appartenenza organizzativa, cosa che porta ad una perdita di conoscenza a livello sia individuale che collettivo.

A titolo puramente esemplificativo, può essere interessante fare riferimento a quanto accade (nel corso degli ultimi anni) nell’organizzazione di Poste Italiane (Bruni e Gherardi, 2007).

All’interno di Poste Italiane, la ristrutturazione organizzativa in atto fa sì che l’azienda utilizzi sempre più di frequente contratti a termine. Tuttavia ciò pone un problema: come fare ad insegnare ai ‘postini a termine’ la conoscenza ed i trucchi del mestiere tipici dei ‘postini storici’? Il mestiere del postino è infatti un altro esempio paradigmatico di lavoro basato sul sapere pratico, dato che buona parte del lavoro si svolge sul territorio, viene appreso attraverso l’esperienza diretta e, di norma, veniva tramandato dai postini esperti a quelli più giovani attraverso un periodo di affiancamento di circa una settimana. Come disporre la corrispondenza all’interno della borsa, come posizionare la borsa sul motorino (o, eventualmente, sulla bicicletta), quale giro delle consegne fare in relazione

al giorno della settimana (e tenendo conto, ad esempio, del traffico e della viabilità), a chi suonare il campanello (e in quali orari) per farsi aprire la porta del palazzo, cosa fare di fronte a situazioni ambigue (ad esempio, nel caso in cui su di una cartolina sia indicata la via, ma non il numero civico), erano tutte cose che i postini 'giovani' imparavano nell'arco della settimana di affiancamento e che poi dovevano essere in grado di declinare rispetto al loro territorio di servizio. Nel corso di questa stessa settimana, i 'giovani' avevano anche modo di osservare in azione un certo tipo di etica professionale propria della comunità dei postini e di realizzare quindi la dimensione istituzionale del mestiere e le responsabilità sociali che esso comporta.

Nel momento in cui, tuttavia, i postini 'anziani' iniziano a vedersi affiancati da lavoratori a contratto, che cambiano con estrema frequenza e per un periodo che è di tre giorni (e non più di una settimana), essi spesso non insegnano più ai 'giovani' il sapere (ed i trucchi) del mestiere, poiché lo reputano 'lavoro sprecato'. Gli stessi 'postini a termine', peraltro, sono meno motivati nell'apprendere e nel dimostrare curiosità per il lavoro, poiché non hanno alcuna garanzia in merito alla stabilità del contratto e non hanno modo di 'affezionarsi' al lavoro. E chi ha maturato una certa esperienza, ma comunque continua a venire assunto con contratti a termine e a cambiare territorio di riferimento, comunque non è disposto a vedersi trattare come un 'novizio' da parte dei più 'anziani' e, dunque, oppone delle resistenze all'apprendimento ed è facilmente 'geloso' delle conoscenze acquisite.

Le comunità di pratiche (Lave e Wenger, 1991) che si vanno delineando all'interno di Poste Italiane riflettono dunque le diverse posizioni contrattuali dei soggetti, poiché a queste corrisponde un diverso modo di lavorare nel quotidiano, nonché di interpretare il proprio ruolo: per un 'postino storico' (ad esempio) le cartoline rappresentano un bene prezioso, il cui recapito è vissuto in termini di responsabilità, mentre per i 'postini a termine' è sufficiente che manchi il numero civico per bollarle come mancanti di recapito e mandarle al macero. Ciò che si verifica è quindi una perdita di conoscenza, che risulta ora frammentata all'interno di diverse comunità, che tra loro comunicano a stento e che agiscono il lavoro in modi dissimili e non coordinati, diminuendo così la stabilità del risultato. Guardare al lavoro 'flessibile' dal punto di vista dei risvolti

organizzativi permette così di vedere come gli elementi di regolazione del lavoro si traducano in dinamiche e processi quotidiani che coinvolgono la costruzione dell'identità organizzativa, la condivisione dei 'trucchi del mestiere', l'affinamento di un'etica professionale. Nonché (con esplicito riferimento alla storia narrata) di realizzare come e perché la questione dell'intermittenza del lavoro non riguardi semplicemente e soltanto chi ha un contratto 'a progetto', ma chiunque sia coinvolto in un ambiente in cui il proliferare di lavoratori 'a termine' impedisca di poter fare affidamento sulla stabilità del gruppo (e delle pratiche) di riferimento.