

8. *Tempi e ritmi della vendita diretta al cliente: società dei servizi 24/7 e trasformazioni sociali*

di Annalisa Dordoni

Introduzione

In questo contributo viene presentata una riflessione sui tempi e ritmi sociali nelle grandi città europee, a partire da una ricerca empirica effettuata con metodi qualitativi ed etnografici. Attraverso questa ricerca sono state indagate le percezioni e rappresentazioni dei lavoratori dei negozi nei casi studio di Corso Buenos Aires a Milano e Oxford Street a Londra¹.

Il contesto socioeconomico europeo è caratterizzato, ormai da decenni, da un lato da un processo di deindustrializzazione e dall'altro da un incremento del settore terziario e servizi nel mercato del lavoro. Lavoratori e lavoratrici su turni nei negozi dei grandi centri urbani vivono in prima persona la frammentazione dei tempi, l'immediatezza della relazione e la velocità dei ritmi di acquisto e consumo, e quindi, per questi, la velocità del ritmo di lavoro.

Ciò che interessa qui è delineare le possibili conseguenze della deregolamentazione delle aperture, festive e domenicali, persino notturne, dei negozi nelle grandi città, nelle vite dei lavoratori e nella realtà sociale in generale. Verranno analizzate le conseguenze della flessibilità temporale e della domanda di gratificazione immediata da parte dei clienti, e le trasformazioni sociali che derivano da tali modificazioni negli stili di vita, di lavoro e di consumo: una contrazione dei tempi e dei ritmi, un processo di destrutturazione, sia economico che culturale, definito qui con il termine "immediatizzazione".

Tramite il ragionamento qui proposto si vogliono evidenziare le connessioni tra diversi ambiti di studio, in un'ottica di superamento delle distin-

¹ Per una trattazione più esaustiva della ricerca qui accennata, in merito a metodologia, strumenti e materiale empirico, si rinvia a: Dordoni A. (2017). Times and rhythms of the retail shift work: two European case studies. Immediate gratification and deregulation of shop opening hours, *Sociologia del lavoro*, 146/2017(2)

zioni tra aree della disciplina: sociologia del lavoro e delle professioni, della vita quotidiana, studi sulle diseguaglianze sociali, sul contesto urbano e analisi teoriche sulla struttura e trasformazione sociale.

Verrà affrontato il tema del tempo a partire dal lavoro e dall'analisi socioeconomica per comprendere le modificazioni strutturali e le trasformazioni sociali nella società odierna.

Tempi e ritmi di lavoro destrutturati caratterizzano un modello di società che si sta negli ultimi anni configurando: la società dei servizi 24/7, con luoghi di consumo aperti 24 ore al giorno e 7 giorni a settimana. Tale situazione è determinata da scelte economiche e politiche che si traducono, in Italia, in un quadro legislativo di totale liberalizzazione delle aperture degli esercizi commerciali.

1. Deregulation: il caso italiano come paradigma

I paesi occidentali negli ultimi decenni hanno attraversato un processo di deindustrializzazione, riorganizzazione e ristrutturazione tutt'ora in corso: trasformazioni economiche che hanno modificato profondamente anche la realtà sociale (Kumar 1995).

L'aumento di automazione nella produzione industriale, insieme alle scelte di delocalizzazione in contesti più favorevoli alle imprese, per manodopera a basso costo e leggi del lavoro più flessibili alle esigenze dei mercati, ha causato l'espulsione di un gran numero di forza lavoro dal processo produttivo.

La produzione delle merci si è trasferita altrove, il processo di globalizzazione ha determinato una contrazione degli spazi e un'espansione delle reti aziendali, vere e proprie catene di valore globali. In parallelo al declino della forza lavoro impiegata nelle attività prettamente produttive, vi è nei paesi europei una crescita dell'occupazione nel settore terziario e servizi.

Il neoliberismo non solo determina i tempi di produzione e lo sfruttamento nelle fabbriche delocalizzate nel mondo globalizzato (Chan, Pun e Selden 2013), non solo alimenta la deumanizzazione dei migranti per 3 euro a cassetta nei campi di arance e pomodori nelle nostre campagne (Garraffa 2016, Perrotta e Sacchetto 2012), ma influenza anche le aperture di negozi e supermercati condizionando le vite di lavoratori e consumatori nelle nostre città.

La maggior parte dei giovani delle grandi città lavorano nel settore terziario, molti come addetti e addette alle vendite, o lo sono stati temporaneamente per un periodo della loro vita. Questi giovani impiegati nel settore dei servizi al cliente, pur essendo molti e con caratteristiche di condizio-

ne simili, a tutt'oggi non si considerano appartenenti ad un'unica classe sociale, al contrario dei giovani della classe operaia del secolo scorso (Gallino 2012).

I lavoratori dei servizi, in particolare gli addetti alla vendita diretta al cliente, sono giovani e giovanissimi, "risorse umane" scelte dalle aziende per età, aspetto e gentilezza (per una problematizzazione del termine "risorse umane" si rimanda a Gallino 2007 e Nicoli 2015). Spesso questi posti di lavoro sono a bassa retribuzione e flessibili, sia per termini contrattuali che per tempi di lavoro.

A causa della sempre crescente richiesta di prodotti di consumo di massa (Fromm 1976, Bauman 1998, 2009), abbiamo assistito negli anni ad una crescita esponenziale di nuovi centri commerciali e negozi (Ritzer 2005, 2010). Seppur vi siano evidenti contraddizioni nel settore (da un lato costruzione di nuove aree dedicate al consumo e dall'altro chiusure e fallimenti di piccoli esercizi commerciali), grazie alla collaborazione delle amministrazioni nazionali e locali si è avviato un processo di deregolamentazione delle aperture, una *deregulation* ora totale in Italia.

Con l'applicazione del D.L. 201/2011, decreto Salva-Italia, dal 1 gennaio 2012 sono stati completamente liberalizzati gli orari di apertura degli esercizi di vendita diretta, con possibilità di apertura 7 giorni su 7 e 24 ore su 24. A fronte di questo vi sono state alcune polemiche da parte sia di organizzazioni sindacali ed associazioni indipendenti di lavoratori, sia di organizzazioni imprenditoriali nazionali e locali.

Lavoratori e lavoratrici rivendicano il diritto ad una maggiore regolamentazione, soprattutto per quanto riguarda i giorni di riposo, per poter condividere con famiglie e collettività momenti e rituali sociali - domeniche, festività laiche come 25 Aprile e 1 Maggio, feste religiose - mentre negozianti e piccoli imprenditori lamentano la difficoltà di dover tenere il passo delle aziende multinazionali, che hanno maggiori risorse per mantenere sempre aperti i punti vendita.

Secondo diversi comunicati stampa di organizzazioni nazionali come Confesercenti, la decantata "libera concorrenza" principio cardine del liberismo viene in realtà minata dall'impossibilità di far fronte ai costi della deregolamentazione. Alcuni negozianti rischiano il fallimento per tentare di competere con le grandi compagnie.

Con la ricerca empirica in corso, alla base di questa riflessione teorica, sono state indagate, e si stanno indagando, le percezioni di lavoratori e lavoratrici in merito a tempi e ritmi dentro e fuori il luogo di lavoro, al loro futuro ed alla progettualità di vita.

L'ipotesi è che una tale liberalizzazione possa essere legata all'immediatezza richiesta dai clienti, e che possa influire profondamente sulle rela-

zioni sociali e sui tempi nelle grandi città e dove vi è maggiore densità di luoghi dedicati al consumo.

Pur trattandosi in Italia di una deregolamentazione totale, non vi è stato un vero e proprio dibattito, né pubblico né accademico, su questa grande modificazione dei tempi di lavoro e consumo.

Nel Regno Unito il primo tentativo, all'epoca fallito, di liberalizzazione delle aperture in particolare domenicali avvenne nel 1986 da parte del governo Thatcher. Oggi la legge in vigore prevede la possibilità di apertura anche la domenica. A differenza del caso italiano, i lavoratori nel Regno Unito hanno il diritto di rifiutarsi, inviando una lettera al datore di lavoro con tre mesi di preavviso, ma nessuno dei lavoratori intervistati nel caso studio inglese ne era a conoscenza.

Vi è in corso una campagna di sensibilizzazione contro le aperture domenicali, "*Keeping Sunday Special*", promossa dalla Chiesa Anglicana, da sindacati del settore e da associazioni di esercenti. Questi sostengono che mantenere la domenica "speciale" sia "essenziale per il tessuto della nostra società" (The Telegraph, 8 Agosto 2015).

Una liberalizzazione totale, come ogni trasformazione economica, influisce necessariamente sulle relazioni e sulla realtà sociale. Questa importante modificazione dei tempi di lavoro e consumo non è stata a mio avviso opportunamente affrontata, soprattutto dal punto di vista della ricerca sociale e della riflessione sociologica.

2. Tempo e lavoro nelle economie postfordiste

In Italia non vi sono molte ricerche sul tema specifico di tempi e ritmi del lavoro su turni, festivo e domenicale, ora persino notturno in alcuni supermercati - a parte degli accenni in pochi studi incentrati sul consumo e sui turni di lavoro (Codeluppi 2010, 2014, Cerruti 2010).

La "fine del lavoro" (Rifkin 1995) è ben lontana, il lavoro si è certo trasformato, nei suoi luoghi e nei suoi tempi, così come la società stessa, poiché l'uno condiziona l'altra e viceversa (Touraine 1969, Sennett 1998, 2006, Boltanski e Chiapello 2005) ma è ancora parte rilevante della nostra vita sociale e determinante per le modificazioni sociali.

I clienti-consumatori vogliono un rapporto diretto, persino emozionale ed empatico, con gli addetti vendite, e le imprese vogliono poter offrire questo tipo di servizio, sempre più orientato alla persona in quanto individualità, seppur i prodotti venduti siano stati creati spesso in serie per il consumo di massa.

Le tipologie di attività lavorativa in cui è richiesta dall'azienda una rela-

zione empatica e uno scambio emotivo con il cliente in cambio del salario, unite nella definizione di “lavoro emozionale” (Hochschild 1983), divengono oggi centrali nelle economie a capitalismo avanzato orientate ai servizi.

Va sottolineato che si tratta di una tipologia di lavoro che non può dunque essere delocalizzata: il servizio e la vendita diretta al cliente restano legati al contesto locale. Caso a parte è l’assistenza telefonica, che spesso è stata trasferita altrove ma che oggi sta iniziando ad essere rilocalizzata.

All’estero il lavoro emozionale è stato studiato in diversi contesti, anche come lavoro di cura e relazione con gli utenti, ad esempio negli ospedali, oltre che nei fast food e negli hotel, ma pochissime sono le ricerche sulla dimensione del tempo rispetto a questo tipo di attività nel settore della vendita e nelle zone commerciali. In Italia vi è una letteratura molto ridotta in generale sul lavoro emozionale, e non è stato mai affrontato il tema della flessibilità temporale in questa specifica tipologia di lavoro.

Il contesto europeo, e non solo, è caratterizzato da un’economia postfordista orientata ai servizi, dal fenomeno del consumo di massa e da un desiderio di soddisfacimento immediato dei desideri.

Con la terziarizzazione del mercato del lavoro sono aumentati i cosiddetti “operai dei servizi” (Reyneri 2005, Reyneri, Barbieri e Fullin 2005): lavoratori non specializzati, intercambiabili, sostituibili, impiegati nelle catene multinazionali. Paragonabili all’operaio non specializzato di inizio secolo scorso, spesso assunti con contratti flessibili precari - oggi ancora precari con il nuovo contratto a tutele crescenti – sono per lo più giovani e molto spesso donne.

La flessibilità contrattuale si traduce in vulnerabilità sociale (Fullin 2002, 2004) e contribuisce alla deumanizzazione del lavoro: le “risorse umane” vengono utilizzate come fossero macchine senza considerazione per il costo umano della flessibilità (Gallino 2001, 2007, 2014). Tutto ciò in un contesto in cui, come molti studiosi negli anni più recenti hanno sottolineato, rileviamo l’assenza politica di una forza realmente laburista che possa rappresentare lavoratori e lavoratrici nel dibattito pubblico (Bauman 1999, Gallino 2012).

La flessibilità implica però non solo un contratto “a scadenza” ma anche tempi e ritmi flessibili e destrutturati. La flessibilità del lavoro condiziona la vita quotidiana, alcune tipologie di essa possono stravolgere la vita di lavoratori e lavoratrici (Gallino 2014). Uno di questi aspetti, una dimensione cruciale dell’esistenza, è il tempo.

Il lavoro flessibile è stato un argomento centrale nel dibattito accademico e pubblico (Accornero 2005), almeno negli anni passati. Le relazioni nella società dei consumi e della gratificazione immediata sono già state ampiamente analizzate da un punto di vista sociale, economico, delle geo-

grafie urbane: stili, tempi e luoghi di consumo sono temi di grande interesse nel dibattito sociologico anche più recente (Piccoli 1996, Codeluppi 2010, 2014, Grossi e Tosi 2013, Harvey 2012).

Raramente però questi sono stati osservati dal punto di vista di lavoratori e lavoratrici. Il dibattito sulla flessibilità contrattuale si sta spegnendo, ma quello sulla flessibilità temporale non è mai realmente iniziato. Ancora oggi si giustifica il lavoro flessibile come unica arma per resistere all'automazione, alla globalizzazione e alla sua forza centrifuga delocalizzante. Anche in questo settore che abbiamo detto essere intrinsecamente non a rischio delocalizzazione o automazione, perché necessita del rapporto empatico umano.

Ciò che interessa qui è rivoltare il problema dalla testa ai piedi, partire dalle percezioni di lavoratrici e lavoratori, comprendere le problematiche e le conseguenze sociali di esse. Perché solo ripartendo da qui si potranno avere gli strumenti per poi decidere che tipo di lavoro vogliamo costruire per le future generazioni. Perché anche il lavoro – così come il mercato – è una costruzione sociale.

Ammantare delle scelte economiche e del lavoro di ineluttabilità è ingiustificabile. La scelta è politica e implica responsabilità.

La democrazia stessa è legata al diritto del lavoro e alla qualità del lavoro, e anche alla possibilità di poter disporre di tempo riflessivo e non solo di lavoro-consumo. Quest'ultima è condizione necessaria dell'esistenza di un ordine realmente democratico.

La possibilità di riflessione, di avere consapevolezza di sé e della propria condizione, determina la capacità di scelta e di spirito critico che è il presupposto della democrazia. Per avere cittadini consapevoli, prerogativa minima necessaria all'esistenza stessa di una democrazia in quanto tale, devono essere garantiti e tutelati prima di tutto i diritti dei cittadini come lavoratori e lavoratrici (Gallino 2001). Senza il diritto all'organizzazione del proprio tempo, non può esserci reale consapevolezza.

Il fenomeno del consumismo e la domanda di soddisfazione immediata dai clienti (Bauman 1998, 2000, 2009), il ritmo di lavoro in un negozio situato in una strada commerciale, sommati ai turni con orari flessibili e all'assunzione spesso a tempo determinato o comunque con un contratto precario, generano stress ed estraniamento da se stessi, con tutte le criticità che possono derivarne: nella progettualità di vita e del futuro, ma anche nelle capacità critiche, riflessive e di pensiero, che permettono di immaginare un possibile futuro, di vedere le possibili vie da percorrere e di scegliere quale sentiero seguire.

Come detto dunque la flessibilità del lavoro e le criticità sociali che ne derivano non derivano solo dai termini contrattuali, dal tempo determinato

o dal lavoro a progetto o a collaborazione, ma anche dai tempi e ritmi di lavoro. Inoltre, a questo tipo di stress dato dalla difficoltà di organizzazione del tempo e dal ritmo di lavoro, si somma il carattere emozionale delle relazioni tra lavoratori e clienti, che può divenire ulteriore causa di insoddisfazione e di alienazione.

Si tratta quindi di una doppia alienazione: alienazione delle emozioni (Hochschild 1983) e alienazione del tempo. Si tratta di una mancanza di potere sul tempo. Una mancanza di tempo sia fattivo, di vita, che riflessivo, per sé, quest'ultimo ben più importante per la formazione di pensiero critico, di capacità di scelta, per la costruzione di una identità, soprattutto per i giovani e le giovani.

Lavoratori e lavoratrici non sono macchine, mentre spesso le imprese utilizzano in questo modo la forza lavoro decidendo unilateralmente del loro tempo e della loro vita (Gallino 2001).

L'effetto combinato delle richieste aziendali, di un ambiente a ritmo veloce e altamente competitivo, e persino, in questo settore, alcuni comportamenti da parte dei clienti, si riflette sulla vita sociale.

Non si tratta di una condizione individuale, ma di un problema prettamente sociale, con molteplici implicazioni per tutti gli attori coinvolti e possibili conseguenze a lungo termine (Gallino 2001).

3. Tempo destrutturato e trasformazioni sociali

In entrambi i contesti osservati, Oxford Street a Londra e Corso Buenos Aires a Milano, nelle interviste con lavoratori e lavoratrici dei negozi, fra i 20 e i 40 anni, sono emerse simili problematiche: difficoltà a inquadrare la propria condizione, ansia e stress sul luogo di lavoro, difficoltà nella progettualità di vita.

La deregolamentazione delle aperture accentua anche dinamiche relazionali difficili con clienti, che vengono descritti talvolta come "indisponibili", "maleducati", "impazienti", "aggressivi", "come cavallette". Lavoratori e lavoratrici, pur essendo felici di svolgere un lavoro basato sulle relazioni interpersonali con persone diverse, si sentono però spesso trattati come "servi".

Pare che il fatto che i negozi siano sempre aperti determini la percezione da parte dei clienti di una totale disponibilità. Questo si traduce in una pretesa di essere serviti, subito e immediatamente, come se i lavoratori fossero macchine non umane. Il "sempre aperto" crea l'illusione che gli addetti vendita siano sempre lì, che non abbiano una loro vita, personale e sociale, lì spersonalizza.

Si rileva anche da parte dei lavoratori una mancata coscienza della propria condizione, una mancata consapevolezza. Una giovane intervistata prima dichiara: “il mio lavoro mi piace, non ho assolutamente problemi con turni e festivi” ma poi, alla fine dell’intervista, con convinzione afferma, risoluta: “più avanti cercherò un lavoro dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 17”.

Questa incongruenza si ripropone in moltissimi casi. Molti lavoratori si contraddicono. Non hanno problemi con i tempi di lavoro ma non vogliono proseguire con un lavoro su turni e nei festivi. Non hanno piani definiti per il futuro ma progettano di cambiare lavoro: dicono in molti casi di “vivere alla giornata”.

Seppur molti dichiarino di non essere soddisfatti, pochi dimostrano una consapevolezza della propria condizione, analizzando il presente ed il futuro razionalmente, con obiettivi definiti e concreti, e piani e strategie per raggiungerli. Questa è una delle possibili conseguenze sociali del “vivere alla giornata” e del non avere tempo riflessivo per sé: un’assenza di riflessione su se stessi, di consapevolezza, e dunque di pensiero critico e di capacità di scelta.

Il tempo è elemento strutturante della società stessa, ma anche categoria socialmente costruita (Melucci 1982, Tabboni 1984, 1985, Adam 1994, Rosa 2003, Barbieri 2007, Leccardi 2009, 2014). La realtà è una costruzione sociale, così anche il tempo (Berger e Luckmann 1966).

Sarebbe dunque fuorviante pensare alla categoria del tempo come unica e definita, come assoluta: le esperienze del tempo sono diverse e molteplici, storicamente date e situate (Leccardi 2004, Leccardi, Rampazi e Gambardella 2011). Nelle esperienze degli attori sociali si possono rilevare diverse percezioni del tempo (Gouldner 1975 Jedlowski e Leccardi 2003, Leccardi 2015).

Tempo biologico, individuale e sociale sono strettamente connessi (Zerubavel 1981) e tale interconnessione non si esprime in forma piramidale o lineare: essi agiscono con uguale forza l’uno sull’altro, interconnessi. Tutti noi abbiamo interiorizzato durante la nostra vita, attraverso il processo di socializzazione, le categorie e le costruzioni sociali inerenti al tempo (Giddens 1979, 1984). Queste categorie ci permettono di vivere nella realtà sociale e di avere una esperienza del tempo condivisa (Gasparino 2001).

Per analizzare i processi di trasformazione di tempi e ritmi sociali dobbiamo dunque osservare tali categorie come storiche e situate.

Oggi viviamo in un’epoca caratterizzata da una pervasiva percezione di scarsità di tempo (Leccardi 2005, 2014) e da una mercificazione pressoché totale del tempo di vita. Il tempo è “scarso”, è un bene, una merce, è trasformato, valorizzato, non solo in tempo di lavoro ma anche in tempo di acquisto e consumo. Ad una sicurezza ontologica in crisi (Giddens 1990) si risponde con una domanda di gratificazione immediata – creando una fame

bulimica di nuovi acquisti di prodotti all'ultimo modello – che insieme al fenomeno dell'obsolescenza programmata determina una produzione sempre in accelerazione.

Ne deriva quindi un tempo di lavoro-acquisto-consumo, fattivo e mercificato, che si contrappone al tempo fattivo di vita, ma anche al tempo riflessivo e per sé. Il primo è frammentato e contratto, non ricorsivo, né condiviso né riflessivo, ma spesso anomico e finanche alienante, mentre il secondo necessita di ricorsività, ciclicità, routine, e il terzo è prerogativa della coscienza di sé, dello spirito critico, della capacità di scelta consapevole, appunto di riflessione.

I tempi hanno subito una accelerazione e sono ora sempre più contratti e destrutturati, ma la società ha bisogno di tempi ciclici e lenti per crearsi e ricrearsi, per strutturarsi ogni giorno (Giddens 1979). La società è ogni giorno prodotta e riprodotta attraverso le *routine* degli attori sociali. I sistemi sociali esistono solo attraverso la loro continua strutturazione, attraverso la *routinization*, nel corso del tempo, processo di riproduzione della vita sociale (Giddens 1984).

Altri studiosi hanno già osservato da diverse angolazioni i fenomeni dell'accelerazione e della contrazione dei tempi (Rosa 2003, Tomlinson 2007, Wajcman 2015, Di Chio 2013). Qui interessa contribuire al dibattito sottolineando il legame tra la trasformazione dei tempi e questo nuovo assetto di lavoro e consumo.

Il futuro dell'economia nei paesi capitalistici occidentali sembra essere la società dei servizi 24/7. Oggi, e in particolare in Italia con la deregolamentazione totale dei tempi di lavoro-acquisto-consumo, assistiamo al profilarsi di un processo sociale nuovo, di *deroutinization* e destrutturazione dei tempi della vita sociale. Così come è importante analizzare il processo di globalizzazione, è importante studiare da un punto di vista sociologico anche questo processo, che influenza i tempi sociali trasformando l'intera società.

La globalizzazione implica una destrutturazione di aspetti spaziali e relazionali che sono alla base dell'identità e dell'integrazione sociale (Gallino 2000). Possiamo aggiungere che un processo parallelo e interconnesso a questa implica anche la destrutturazione di aspetti temporali ugualmente importanti.

Conclusioni

Viviamo in un'epoca caratterizzata dalla decostruzione e destrutturazione dei tempi e dei ritmi sociali. La flessibilità trasforma i tempi di vita e di

lavoro, la progettualità di vita, e determina grandi disuguaglianze di accesso al tempo.

La precarietà stessa è un concetto temporale. La flessibilità temporale, il “sempre aperto” e la domanda di soddisfazione immediata che ne deriva possono causare un processo di *deroutinization*, di decostruzione dei tempi e ritmi sociali, con conseguenze sulla struttura della società stessa. Questa decostruzione implica anche un altro fenomeno: la mancanza di tempo riflessivo e la preponderanza del tempo fattivo mercificato, valorizzato, tempo di lavoro-acquisto-consumo.

La percezione della scarsità di tempo e l'utilizzo di esso solo per lavorare, acquistare e consumare (tempo fattivo mercificato) rende già ancora più scarso il tempo di vita (tempo fattivo non mercificato), ma crea anche e soprattutto una mancanza di tempo riflessivo (non fattivo, ma dedicato al pensiero che viene ancor prima dell'azione).

Da qui ne consegue una diminuzione della consapevolezza di sé, di spirito critico, di capacità di scelta. Anzi, ne consegue l'incapacità stessa di pensare che ci possa essere una scelta da compiere. La mancanza di coscienza di classe, il fatto che lavoratori e lavoratrici di oggi siano classe in sé e non per sé, diviene oggi mancanza di consapevolezza di sé.

La precarietà e la frammentazione di classe hanno portato ad una assenza di rivendicazioni sul luogo di lavoro, all'assenza di richiesta di miglioramento delle condizioni di vita in generale (Gallino 2012), e all'impossibilità di gestione e organizzazione del tempo. Questo sta ora condizionando le capacità riflessive e critiche di giovani lavoratori e lavoratrici.

Una assenza di controllo e potere sul tempo genera una diminuzione di riflessività, non solo rispetto alla capacità di progettare, ma anche in merito alla consapevolezza della propria condizione. Ciò accade ai giovani lavoratori su turni intervistati in questa ricerca, che spesso vivono alla giornata, senza riflettere su loro stessi, persino sul presente, tantomeno sul futuro.

Dalla impossibilità strutturale di organizzare il tempo, di avere tempo per se stessi, tempo riflessivo, consegue una mancanza di coscienza, di classe ma anche di se stessi: una mancanza di consapevolezza. Senza potere sul proprio tempo non c'è possibilità di riflessione, di progettazione, e dunque di rivendicazione. Il tempo “libero” destrutturato lascia spazio al solo tempo di consumo.

Nel momento in cui gli individui spesso si ritrovano a rispondere a condizioni sistemiche con soluzioni biografiche (Bauman 2002), si tratta di ripartire dall'analisi delle trasformazioni e dei fenomeni sociali per comprendere le loro conseguenze e per affrontarle nella loro complessità: socialmente e non individualmente.

Attraverso una riflessione teorica sul tempo di lavoro e di consumo e le sue trasformazioni, abbiamo dunque visto come sia ora in atto un processo di accelerazione e contrazione dei tempi e dei ritmi sociali, che si sta traducendo ora in un processo qui denominato di “immediatizzazione”. Una vera e propria decostruzione dei tempi che ha conseguenze profonde sulla vita quotidiana, sulla struttura sociale, sulle capacità di pensiero che sottostanno all’azione sociale.

Queste modificazioni, determinate da una deregolamentazione e dunque da scelte economiche e politiche, generano importanti trasformazioni sociali e persino una messa in crisi del processo di strutturazione sociale e della capacità riflessive.

Il concetto di liberalizzazione, principio cardine del neoliberismo, si esprime oggi nel mondo del lavoro nella rincorsa alla flessibilità, temporale e non solo contrattuale, nelle scelte politiche a favore della deregolamentazione, e si traduce in una trasformazione dei tempi e dei ritmi delle città, sempre più veloci e frammentati.

La diagnosi può essere un primo passo verso la cura, citando Bauman, “oggi la sociologia è necessaria più di quanto lo sia mai stata in passato. Il compito in cui i sociologi sono esperti, quello di recuperare il legame perduto tra afflizione oggettiva e esperienza soggettiva, è diventato più urgente e indispensabile che mai” (Bauman 2000, trad. it. 2002:251).

Il processo di “immediatizzazione”, dentro e fuori l’ambito economico e lavorativo, nega la ricorsività e dunque incide sulla riflessività degli attori e sulle capacità di pensiero che sottostanno alla possibilità di azione sociale. Questo processo ha una potenzialità trasformativa enorme. Si tratta di una nuova “patologia del sociale” (Honnett 1996) generata dalle politiche neoliberiste.

Così come i tempi e ritmi di lavoro scanditi dalla catena di montaggio hanno caratterizzato un’intera epoca, oggi i tempi di lavoro e consumo destrutturati e deregolamentati, non scanditi da *routine*, da giornate e orari fissi, e i ritmi caratterizzati da velocità e immediatezza, influenzano la vita sociale nella contemporaneità.

Bibliografia

- Accornero, A. (2005) *Il lavoro dalla rigidità alla flessibilità. E poi?* Milano: FrancoAngeli.
- Adam, B. E. (1994). *Time and social theory*. Cambridge: Polity Press.
- Barbieri, P. (2007). *Tempi della vita quotidiana. Un approccio multidisciplinare all’analisi dell’uso del tempo*. Istat. Testo disponibile al sito:

- http://www3.istat.it/dati/catalogo/20070807_00/arg_07_32_tempi_vita_quotidiana.pdf.
- Bauman, Z. (1998). *Work, Consumerism and the New Poor*. Buckingham: Open University Press.
- Bauman, Z. (1999). *In Search of Politics*. Stanford: Stanford University Press.
- Bauman, Z. (2000). *Liquid modernity*. Cambridge: Polity Press (ed. it.: *Modernità liquida*, Roma-Bari: Laterza, 2002).
- Bauman, Z. (2002). *Society Under Siege*. Cambridge: Polity Press.
- Bauman, Z. (2009). *Vite di corsa, come salvarsi dalla tirannia dell'effimero*. Bologna: Il Mulino.
- Berger, P. L., Luckmann T. (1966). *The Social Construction of Reality*. New York: Doubleday.
- Boltanski, L., Chiapello, È. (1999). *Le Nouvel Esprit du Capitalisme*. Paris: Éditions Gallimard (ed. it.: *Il nuovo spirito del capitalismo*, Sesto San Giovanni: Mimesis Edizioni, 2014).
- Cavalli, A., a cura di (1985). *Il tempo dei giovani*. Bologna: Il Mulino.
- Cerruti, G.C. (2010). *Lavorare al tempo del cliente nel post-fordismo. Cambiamenti degli orari di lavoro in un ipermercato*. Milano: Franco Angeli.
- Chan, J., Pun, N., Selden, M. (2013). The politics of global production: Apple, Foxconn and China's new working class. *New Technology, Work and Employment*, 28(2): 100-115. DOI: 10.1111/ntwe.12008.
- Codeluppi, V. (2010). *Dalla produzione al consumo: processi di cambiamento delle società contemporanee*. Milano: FrancoAngeli.
- Codeluppi, V. (2014). *Metropoli e luoghi del consumo*. Milano-Udine: Mimesis.
- Di Chio, S. (2013). Tempo (ir)reale L'orizzonte temporale in Occidente dalla compressione sul presente all'asfissia dell'immediatezza. *Rassegna italiana di Sociologia* 4/2013: 513-538. DOI: 10.1423/76018.
- Di Nallo, E., & Fabris, G., a cura di (2004). *L'esperienza del tempo di consumo, tra pratiche e fruizione sociale*. Milano: Franco Angeli.
- Dordoni A. (2017). Times and rhythms of the retail shift work: two European case studies. Immediate gratification and deregulation of shop opening hours, *Sociologia del lavoro*, 146/2017(2).
- Fullin, G. (2002). Instabilità del lavoro e vulnerabilità: dimensioni, punti di equilibrio ed elementi di fragilità. *Rassegna Italiana di Sociologia*, 4: 553-586. DOI: 10.1423/8192.
- Fullin, G. (2004). *Vivere l'instabilità del lavoro*. Bologna: Il Mulino.
- Fromm, E. (1976). *To have or to be?* New York: Harper & Row.
- Gallino L. (2000). *Globalizzazione e disuguaglianze*. Roma-Bari: Laterza.
- Gallino L. (2001). *Il costo umano della flessibilità*. Roma-Bari: Laterza.
- Gallino L. (2007). *Il lavoro non è una merce*. Roma-Bari: Laterza.
- Gallino L. (2012). *La lotta di classe dopo la lotta di classe*. Roma-Bari: Laterza.
- Gallino L. (2014). *Vite rinviate. Lo scandalo del lavoro precario*, Roma-Bari: Laterza.
- Garrapa, A. M. (2016). *Braccianti just in time. Raccoglitori stagionali a Rosarno e Valencia*. Lucca: La Casa Usher.

- Gasparino, G. (2001). *Tempo e vita quotidiana*. Roma-Bari: Laterza.
- Giddens, A. (1979). *Central Problems in Social Theory: Action, Structure, and Contradiction in Social Analysis*. Berkeley: University of California Press.
- Giddens, A. (1984). *The Constitution of Society: Outline of the Theory of Structuration*. Cambridge: Polity Press.
- Giddens, A. (1990). *The consequences of modernity*. Stanford: Stanford University Press.
- Goffman, E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. New York: Doubleday Anchor.
- Gouldner, A. W. (1975) Sociology and the Everyday Life. In, a cura di Coser L., *The idea of Social Structure*, Papers in Honor of R. K. Merton. London: Harcourt Brace Jovanovich.
- Grossi, G., Tosi, S., a cura di (2013). *La società consumata. Come il consumo influenza le appartenenze sociali*. Milano-Udine: Mimesis Edizioni.
- Harvey, D. (2012). *Rebel cities: from the right to the city to the urban revolution*. London: Verso Books.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Honneth, A. (1996). *The struggle for recognition: The moral grammar of social conflicts*. Mit Press.
- Jedlowski, P., Leccardi, C. (2003). *Sociologia della vita quotidiana*. Bologna: Il Mulino.
- Kumar, K. (1995). *From Post-Industrial to Post-Modern Society. New Theories of the Contemporary World*. Oxford: Blackwell (trad. it.: *Le nuove teorie del mondo contemporaneo. Dalla società post-industriale alla società post-moderna*, Torino: Einaudi, 2000).
- Leccardi, C. (2004). Resisting “Acceleration Society”. *Constellations. An International Journal of Critical and Democratic Theory*, 10(1): 34-42. DOI: 10.1111/1467-8675.00310.
- Leccardi, C. (2005). Il tempo come strumento di analisi sociale. In, a cura di Crespi F., *Tempo vola*. Bologna: il Mulino.
- Leccardi, C. (2009). *Sociologie del tempo. Soggetti e tempo nella società dell'accelerazione*. Roma-Bari: Laterza.
- Leccardi, C. (2014). Time of Society and Time of Experience: Multiple Times and Social Change. *KronoScope*, 14(1): 10-24. DOI: 10.1163/15685241-12341288.
- Leccardi, C. (2015). Tra vita quotidiana e tempo. Le donne come soggetti di innovazione culturale. *Donna salute e lavoro. Dossier ambiente. Rivista trimestrale dell'Associazione Ambiente e Lavoro*, 109/2015: 9-13.
- Leccardi, C., Rampazi, M., Gambardella, M. G. (2011). *Sentirsi a casa. I giovani e la riconquista degli spazi-tempi della casa e della metropoli*. Torino: UTET.
- Melucci, A. (1982). *L'invenzione del presente: movimenti, identità, bisogni individuali*. Bologna: Il Mulino.
- Nicoli, M. (2015). *Le risorse umane*. Roma: Ediesse.

- Perrotta, D., Sacchetto, D. (2012). Il ghetto e lo sciopero: braccianti stranieri nell'Italia meridionale. *Sociologia del lavoro*, 128/2012: 152-166. DOI: 10.3280/SL2012-128010.
- Piccoli, I. (1996). *Bisogni e consumi. Una analisi sociologica*. Milano: I.S.U. Università Cattolica.
- Reyneri E. (2005). *Sociologia del mercato del lavoro*. Bologna: Il Mulino.
- Reyneri, E., Barbieri, P., Fullin G. (2005). *Il lavoro flessibile in una prospettiva sociologica*. In, Giovani F., *Il lavoro flessibile: opportunità o vincolo*. Milano: FrancoAngeli.
- Rifkin, J. (1995). *The end of work: The decline of the global labor force and the dawn of the post-market era*. New York: Putnam.
- Ritzer, G. (2005). *Enchanting a disenchanted world: Revolutionizing the means of consumption*. Thousand Oaks: Pine Forge Press.
- Ritzer, G. (2010). *Enchanting a disenchanted world: Continuity and change in the cathedrals of consumption*. Pine Forge Press.
- Rosa, H. (2003). Social Acceleration: Ethical and Political Consequences of a Desynchronized High-Speed Society. *Constellations*, 10(1): 3-33. DOI: 10.1111/1467-8675.00309.
- Sennett, R. (1998). *The Corrosion of Character: The Personal Consequences of Work in the New Capitalism*. New York: W. W. Norton.
- Sennett, R. (2006). *The Culture of the New Capitalism*. Boston: Yale University Press.
- Tabboni, S. (1984). *La rappresentazione sociale del tempo*. Milano: FrancoAngeli.
- Tabboni, S., a cura di (1985). *Tempo e società*. Milano: FrancoAngeli.
- Tomlinson, J. (2007). *The culture of speed. The coming of immediacy*. London: Sage.
- Touraine, A. (1969). *La société post-industrielle. Naissance d'une société*, Paris: Denoël (ed. it.: *La società postindustriale*, Bologna: Il Mulino 1970).
- Zerubavel, E. (1981). *Rhythms: Schedules and Calendars in Social Life*. Chicago: University of Chicago Press.
- Wajcman, J. (2015). *Pressed for Time. The acceleration of life in digital capitalism*. Chicago: University of Chicago Press.