

Scuola di Dottorato in “Sociologia e Ricerca e Sociale” – XXII ciclo
Indirizzo: Information Systems and Organizations

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI TRENTO
Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale



VENDERE SESSO CON LE PAROLE:
NARRAZIONI, SESSUALITA' E TECNOLOGIE AL
LAVORO

Tesi di Dottorato

Relatrice: *Silvia Gherardi*

Correlatore: *Vincenzo D'Andrea*

Dottoranda: *Giulia Selmi*

Anno Accademico 2008/2009

*Alla memoria di Osanna
Con amore e profonda riconoscenza*

INDICE

Introduzione	9
---------------------------	---

Capitolo 1

Da prostituta a <i>sex worker</i>: il farsi lavoro della sessualità	17
Introduzione	17
1. La prostituzione nelle teorie classiche: tra devianza individuale e devianza sociale	18
2. Donne oggetto: il dibattito femminista abolizionista	24
3. Ri-scrivere la prostituzione: le lavoratrici del sesso prendono parola	31
4. Nuovi paradigmi interpretativi e nuove direzioni di ricerca empirica	38
4.1 Sex work: body work, service work e emotion work.....	38
4.2 La moltiplicazione degli oggetti di studio	44
Conclusioni	48

Capitolo 2

Fare e saper fare (sesso) con le parole	51
Introduzione	51
1. Stiamo facendo sesso qui? Senso della realtà e spazio tecnologico	52
2. Agire nello spazio tecnologico: linguaggio, significati e interazioni.....	56
3. Linguaggio al lavoro: saper fare con le parole	62
4. Fare sesso con le parole.....	68
4.1 La sessualità come costruzione e interazione sociale: la sexual script theory	68
4.2 Sesso e genere tra performance e performativity.....	75
Conclusioni	81

Capitolo 3

Fare ricerca empirica sulla telefonia erotica: contesto e metodologia della ricerca	83
Introduzione	83
1. Sesso, lavoro e tecnologie: perché la telefonia erotica?.....	84
2. Che cos'è e come funziona un servizio di telefonia erotica?	89
3. Il disegno della ricerca: i casi studio e le tecniche di raccolta dei dati	94
3.1 La raccolta dei dati	97
4. Dentro e fuori dal campo.....	100
4.1 Entrare nel campo: getting in e getting on	100
4.2 Uscire dal campo: l'hai fatto anche tu?	105
Conclusioni	109

Capitolo 4

Organizzare la telefonia erotica: setting e protagoniste	111
Introduzione	111
1. Le compagnie di telefonia erotica	112
1.1 Il Centro Kappa: un'avventura tra vecchi amici.....	112
1.2 Il Centro Lambda: come la wind o come una fabbrica?	116
2. Lo spazio e il tempo del lavoro	120
2.1 Il centro Kappa: attaccare la borchia	120
2.2 Il centro Lambda: mettere su la cuffia	123
2.3 L'unita di misura del lavoro: il minuto.....	126
3. Le operatrici.....	129
3.1 Il centro Kappa: le operatrici part-time.....	129
3.2 Il centro Lambda: esperte e novizie.....	132
4. Diventare un'operatrice erotica: percorsi di accesso al lavoro	135
4.1 Il centro Kappa: il network delle amiche	135
4.2 Il centro Lambda: la selezione del personale	138
5. Dall'altro lato della cornetta: i clienti	140
5.1 I clienti e gli utenti.....	140
5.2 I polli e i porci	142
Conclusioni	144

Capitolo 5

L'assente presenza: corpo e sessualità al telefono	147
Introduzione	147
1. Rendere presente il corpo: tra narrazione e materialità	148
1.1 Come sei fatta? Narrazioni del corpo tra fantasia e realtà.....	149
1.2 Oltre la vista: narrazioni incorporate.....	156
1.3 Quando le parole non bastano	157
2. Corpi che fanno sesso	160
2.1 Organizzare l'interazione sessuale: sexual script eteronormativi	162
2.2 Organizzare l'interazione sessuale: sexual script non convenzionali ..	165
3. Sessualità al telefono e apprendimento erotico	170
4. Lavorare con il proprio corpo: corporeità e sapere estetico	176
4.1 Capire il cliente dalla voce.....	177
4.2 Saper modulare la propria voce.....	183
Conclusioni	186

Capitolo 6

Performance di genere e strategie di business	189
Introduzione	189
1. Personaggi in cerca di autrice: la costruzione di identità di genere per il contesto lavorativo	190
2. Storie d'amore e storie di sesso: repertori di genere tra eros e cura	197
2.1 Storie di sesso: Justine e Juliette	199
2.2 Storie d'amore: Biancaneve e Cenerentola.....	203
2.3 Fare bene la donna: performance di genere e mediazione tecnologica	208

3. Tattiche di genere e riflessività.....	211
3.1 Fare come Matha Hari	212
3.2 Fare come Sherazade	216
3.3 Fare come Penelope	220
4. Narrazioni resistenti: posizionamenti di sé dentro e fuori la tecnologia ..	225
4.1 Le operatrici (non erotiche) e le assistenti sociali	225
4.2 Mezzi maschi e donne normali	230
Conclusioni	234
Conclusioni.....	237
Riferimenti Bibliografici	249
Ringraziamenti	271

Introduzione

Mentre sto scrivendo queste pagine il mio computer è connesso alla rete e ogni tanto sento ticchettare il programma di *chat* che mi avvisa che ci sono amici in linea. Il mio telefono cellulare è appoggiato sulla scrivania e fa il suo lavoro squillando di tanto in tanto. Sono indubbiamente distrazioni che guastano la concentrazione necessaria alla scrittura. Sono distrazioni, però, anche nel senso etimologico del termine ovvero strumenti in grado di *dis-trahere*, di farmi volgere altrove, rispetto allo spazio materiale in cui sono collocata e condurmi là dove l'interazione con altri/e attraverso la tecnologia mi guiderà. Sono in grado di condurmi, infatti, in quello spazio reso possibile dalle tecnologie della comunicazione grazie al quale le interazioni sociali tra gli individui non necessitano più della compresenza materiale dei corpi, ma possono affidarsi ad altre risorse come la parola scritta e parlata. Mentre cerco di concentrarmi nuovamente sulla scaletta di questa introduzione, la mia attenzione è ulteriormente distratta dalla copertina di un noto settimanale di approfondimento giornalistico che spunta tra i libri e le stampe di articoli che affollano la mia scrivania. Ritrae una giovane e avvenente donna al telefono e titola a caratteri cubitali: il mercato del sesso. E' l'ennesima inchiesta di una stagione giornalistica caratterizzata dall'interesse compulsivo di raccontare lo stato dell'arte del mondo del sesso commerciale nel nostro paese da quando alcuni noti fatti di cronaca politica hanno forzosamente rotto la cortina di nebbia che rende lo scambio di sesso per denaro una di quelle cose "che si fanno, ma di cui non si parla". L'articolo a cui rimanda la copertina è

un'inchiesta sulla "nuova prostituzione" in Italia che promette di esplorare le trasformazioni del mercato del sesso, dagli hotel di lusso al *web*¹.

Oltre ad essere potenziali distrazioni, però, questi oggetti che affollano la mia scrivania sono rappresentativi dei due aspetti che ho preso in considerazione in questa tesi: lo scambio di sesso per denaro e le tecnologie della comunicazione o, meglio, lo scambio di sesso per denaro attraverso le tecnologie.

Come suggerisce l'articolo del settimanale appena citato, nel mercato del sesso, in Italia e non solo, si può parlare di "nuove forme" di prostituzione. Alla prostituzione di strada esercitata da donne straniere, spesso in condizione di coercizione, si affiancano forme di prostituzione "autonoma" e d'alto bordo esercitata in appartamento. Si moltiplicano i locali di *striptease* o di *peep-show* dove il lavoro sessuale consiste nell'esibizione del proprio corpo e di pratiche erotiche. Nascono *blog* e siti internet dove chi lavora pubblicizza i propri servizi superando la strada e i giornali come luoghi di adescamento dei clienti. E sono andate consolidandosi anche forme di prostituzione virtuale (Velena 2003) ovvero forme di commercializzazione della sessualità che avvengono attraverso supporti tecnologici. Si tratta di *chat* erotiche, di servizi di *web cam* a pagamento e di telefoni erotici dove l'esperienza sessuale viene venduta senza il contatto materiale tra chi vende e chi compra.

Sono lavori che si collocano all'intersezione di due fenomeni sociali particolarmente interessanti: la commercializzazione della sessualità e la riconfigurazione delle interazioni sociali a fronte della mediazione tecnologica. Da un lato, infatti, sebbene attraverso la mediazione tecnologica, ciò che viene venduto in questa tipologia di servizi è una prestazione sessuale o affettiva. Dall'altro, sono servizi che, a differenza degli altri lavori sessuali, non possono confidare sul corpo "materiale" come risorsa primaria per l'azione sessuale e, dunque, lavorativa. La mediazione della tecnologia, infatti, impone una separazione tra la collocazione materiale degli attori sociali coinvolti e lo spazio interazionale nel quale avviene lo scambio di sesso per denaro. In questa tesi, dunque, mi sono riproposta di esplorare come avvenga questo processo di

¹ Mi riferisco all'articolo di Roberto Saviano *Mercato del Sesso. Escort, trans, prostitute. Marciapiedi, Web e case private. Tra leggende e sfruttamento, viaggio nel mondo della nuova prostituzione senza limiti* pubblicato su "L'Espresso" il 4 Novembre 2009 e disponibile su <http://espresso.repubblica.it/dettaglio/il-mercato-del-sesso/2113892&ref=hpsp>

traduzione tecnologica “del mestiere più incorporato del mondo” per fare il verso ad una delle più celebri definizioni del commercio del sesso: come si vende sesso quando non si condivide il medesimo spazio di interazione e quando non c'è il corpo e tutto ciò che esso porta con sé? Quali saperi bisogna saper mobilitare perché la performance lavorativa vada a buon fine? Che tipo di lavoro diventa il lavoro sessuale quando viene agito attraverso le tecnologie?

Per rispondere a queste domande ho scelto come campo empirico un lavoro sessuale specifico tra quelli resi possibili dalle tecnologie della comunicazione: i servizi di telefonia erotica. Da un lato, infatti, nonostante il telefono possa essere considerato la forma più “antica” di mediazione tecnologica delle interazioni sociali, in generale, e del lavoro sessuale, in particolare, essa è anche quella che impone la trasformazione più radicale rispetto alle relazioni sessuali incorporate poiché sottrae completamente la presenza del corpo materiale. A differenza dei servizi di *web cam*, infatti, dove viene sollecitato il senso della vista attraverso l'esibizione del corpo, nella telefonia erotica l'interazione sessuale è affidata esclusivamente alle parole. Dall'altro, nel panorama italiano questi servizi si configurano come interazioni sessuali esclusivamente lavorative a fronte di altre – come le *chat* erotiche – dove la componente lavorativa è residuale e le interazioni sessuali si giocano su un piano di reciprocità degli interlocutori.

Prima di entrare nel dettaglio dello sviluppo di questo testo voglio soffermarmi a discutere l'approccio con cui ho guardato alla mercificazione della sessualità. Tecnologico o meno, il mercato del sesso è un universo complesso nel quale vengono chiamati in causa nello spazio pubblico del lavoro le dimensioni dell'esperienza umana considerate più intime, come la sessualità e il corpo. E' un mercato nel quale s'intersecano molteplici traiettorie: quella del denaro e quella del potere, quella del corpo e quella della morale, quella della sessualità e quella del genere. A queste complessità si è spesso guardato domandandosi le motivazioni che spingono alcune donne ad entrare nel mercato del sesso, i margini di libertà che hanno avuto in questa scelta e, non ultimo, la legittimità “morale” di utilizzare le proprie risorse sessuali per trarne reddito. In questa tesi, non troverete risposte a domande di questo tipo. Come si può notare dal tipo di domande che hanno guidato questa ricerca, ho scelto di guardare alla

telefonia erotica attraverso *la lente del fare* piuttosto che attraverso quella dell'essere. Detto in altri termini non mi sono chiesta "perché lo fai?", ma "come lo fai?" E soprattutto, "come lo fai attraverso la mediazione del telefono?" Non si è trattato, però, di un'abile strategia per evitare di prendere parola sulle complessità in cui sono imbricati gli scambi di sesso per denaro, ma al contrario del tentativo di posizionare il mio sguardo nel comprendere questo fenomeno. Ho fatto mia l'indicazione di Brewis e Linstaed (2000), secondo i quali per comprendere il mercato del sesso, è necessario esplorare le micropratiche quotidiane che lo organizzano, le sue complessità e le forme di resistenza ai discorsi dominanti piuttosto che cercare di renderne conto a partire dall'analisi dei fattori macro-sociali entro i quali gli individui lo esercitano o a partire dai presupposti morali di coloro che lo studiano. Ho, dunque, volto lo sguardo al quotidiano svolgersi di questo lavoro prestando attenzione alle modalità attraverso cui le operatrici di un servizio di telefonia erotica sono in grado di vendere sesso attraverso il telefono, avendo in mente che "le pratiche ordinarie di lavoro sono il principale materiale attraverso cui <<i fatti sociali>> (...) vengono costruiti e, dunque, discuterne richiede un'analisi approfondita di come l'ordine della situazione venga riprodotto quotidianamente, piuttosto che concettualmente stipulato" (Bruni e Gherardi 2007, p. 112).

Dopo aver descritto le problematiche che mi sono poste in questa tesi e l'approccio con cui ho guardato a questo fenomeno, mi sembra opportuno fornire una descrizione della sua articolazione per ricostruire il filo rosso che l'ha guidata. Ho dedicato il primo capitolo ad esplorare le diverse interpretazioni che, all'interno delle scienze sociali, sono state date allo scambio di sesso per denaro. Come si intuisce dal titolo – *da prostituta a sex worker* – ho intrapreso un percorso ragionato nella letteratura che dalle interpretazioni del commercio del sesso come forma di devianza e di subordinazione femminile mi ha portato a quelle che lo definiscono come vero e proprio lavoro, *sex work* appunto. Questo percorso, da un lato, è servito ad inquadrare come gli elementi messi in gioco in questo lavoro – come la sessualità o le emozioni – si configurino come le risorse per l'agire lavorativo delle *sex workers* piuttosto che come gli aspetti definitivi della loro identità come devianti o di vittime. Dall'altro è servito a sottolineare il carattere polisemico del termine *sex work*

che, oltre a inserire il sesso commerciale nella cornice lavorativa, invita a considerare i molti e diversi lavori che prevedono una forma di mercificazione della sessualità e ad interrogare le modalità specifiche con cui questo avviene: è, dunque, in questa prospettiva che ho preso in considerazione la telefonia erotica. Questo percorso, però, mi ha anche permesso di illustrare come, tra gli studi sul lavoro sessuale, abbiano ricevuto pochissima attenzione i lavori sessuali mediati dalla tecnologia nonché come, nei pochi studi disponibili, non si presti un'attenzione specifica a come la mediazione tecnologica modifichi le pratiche del vendere sesso.

A partire da questa considerazione e dalle domande di ricerca che mi sono posta per condurre la ricerca, quindi, ho dedicato il secondo capitolo a costruire un *framework* teorico che mi permettesse di rispondere agli interrogativi interpretativi che l'analisi di questa specifica modalità di sex work mi ha posto di fronte. Se, infatti, nella telefonia erotica si vende sesso, lo si fa nello spazio di interazione creato dalle tecnologie e affidandosi esclusivamente alle parole. Per questo in primo luogo ho fornito un quadro interpretativo per rendere conto dello "spazio conversazionale" in cui si svolge l'interazione tra operatrice e cliente e di come la realtà dell'interazione sia costruita attraverso il linguaggio. Ho inteso il linguaggio non come un insieme di segni che rappresenta la realtà, ma come un una forma specifica di azione sociale imbricata nei fatti sociali che nomina e allo stesso tempo detentrica di una capacità performativa ovvero della capacità di creare essa stessa fatti sociali. Nel caso della telefonia erotica, poi, questo agire linguistico è un agire lavorativo poiché è attraverso le parole che le operatrici conducono quotidianamente il loro lavoro. Ho, dunque, fornito un quadro per interpretare queste interazioni erotiche come una tipologia di conversazioni istituzionali (Drew e Heritage 1992) dove il lavoro si configura come una realizzazione conversazionale (Licoppe 2006): si tratta, dunque, di un "saper fare con le parole" (Bruni e Gherardi 2007) che mobilita conoscenze specifiche come risorse per l'attività lavorativa. Infine, si tratta di interazioni erotiche, per l'appunto, e ciò che devono essere in grado di mobilitare è l'esperienza della sessualità. In conclusione, dunque, ho offerto una cornice per illustrare come la sessualità (e con essa il genere) possano configurarsi come

repertori per l'azione nello spazio conversazionale della telefonata piuttosto che essere un'esperienza naturale o una caratteristica ascritta degli individui.

Nel terzo capitolo mi sono dedicata, invece, ad approfondire il contesto empirico e la metodologia utilizzata per condurre la ricerca. Ho, quindi, illustrato le motivazioni, parzialmente anticipate anche nel corso di questa introduzione, che mi hanno spinto a scegliere la telefonia erotica tra le forme di lavoro sessuale rese possibili dalla tecnologia e fornito un'accurata descrizione del funzionamento di questi servizi sia sotto il profilo organizzativo che legale. Ho poi illustrato la metodologia e le tecniche di raccolta dei dati scelte per la ricerca ovvero quella di casi studio (Eisenhardt 1989, Stake 1994) condotti attraverso tecniche di raccolta e di analisi dei dati qualitative: osservazione partecipante in due *call center* erotici, audio-registrazione delle performance delle operatrici, interviste sul campo e analisi di materiale documentario. I due *call center* sono stati selezionati attraverso un procedimento di campionamento teorico (Glaser e Strauss 1967) utilizzando come criteri di selezione la modalità organizzativa, la tipologia di servizio offerto e la composizione per sesso del personale che vi lavora. A partire da questi criteri e dalle reali possibilità di accesso, la ricerca si è svolta presso il *Centro Kappa* – un *call center* di piccole dimensioni gestito da casa dove lavora esclusivamente personale femminile – e il *Centro Lambda* - un *call center* di medie dimensioni gestito da ufficio dove lavora sia personale femminile che personale maschile. Nell'ultima sezione del capitolo, infine, ho articolato una riflessione metodologica sulla mia esperienza, di giovane donna, nell'ambito di un campo "sensibile" e stigmatizzato come quello dell'industria del sesso concentrandomi su due momenti specifici della ricerca: l'accesso e l'uscita dal campo.

I successivi tre capitoli sono dedicati all'analisi dei dati. Il capitolo quattro fornisce gli elementi necessari a comprendere e collocare l'analisi delle performance lavorative delle operatrici nel contesto specifico in cui esse avvengono. Esso, dunque, offre una descrizione densa degli aspetti più significativi dei due *call center* osservati sottolineando le similitudini e le differenze connesse alle diverse modalità organizzative: in primo luogo ho, fornito una descrizione dello stile organizzativo e dei valori dei due *call center* per poi approfondire la relazione tra lo spazio fisico in cui le operatrici sono

materialmente collocate e lo spazio conversazionale in cui si articola l'interazione con il cliente nonché il ruolo giocato dal tempo in questo lavoro. Nella seconda parte mi sono concentrata sui due estremi di questa relazione ovvero le operatrici e i clienti. Ho quindi fornito dapprima una breve descrizione biografica delle operatrici che ho incontrato, la loro relazione con questo lavoro e il percorso che le ha portate a lavorare nella telefonia erotica. Successivamente, ho illustrato le tipologie di clienti, e dunque di conversazioni, con cui le operatrici si trovano ad interagire. Il capitolo cinque e il capitolo sei, invece, sono dedicati all'analisi approfondita del processo di *vendere sesso con le parole* attraverso il telefono con un fuoco particolare su tre dimensioni - la sessualità, il corpo e il genere - che ho considerato contemporaneamente oggetti privilegiati dell'analisi e "concetti-strumento" (Sassatelli 2002 p. 323) utili per condurla. Nella telefonia erotica (e non solo) queste tre dimensioni sono profondamente imbricate l'una nell'altra, tuttavia per motivi di analisi e di organizzazione del testo nel capitolo quattro ho approfondito la dimensione del corpo e quella della sessualità, mentre nel sesto ho privilegiato il genere come lente interpretativa. Nel capitolo quattro mi sono interrogata sulle modalità con cui le operatrici riescono a rendere conto della dimensione del corpo e della sessualità senza poter confidare sulla compresenza fisica con il cliente. Nella prima parte del capitolo, dunque, ho illustrato attraverso l'analisi dettagliata del lavoro conversazionale delle operatrici come il corpo venga materializzato nell'interazione attraverso una narrazione competente che attinge alla corporeità come codice culturale condiviso e come l'interazione sessuale venga tradotta dalle operatrici in *sexual script* culturalmente intelligibili per il cliente che gli permettono di interpretare la situazione e di collocarsi all'interno di essa. A fianco dell'analisi delle conversazioni, ho focalizzato la mia attenzione su due ulteriori aspetti i processi di "apprendimento erotico" delle operatrici, ovvero le modalità con cui hanno imparato a fare sesso attraverso il telefono, e il ruolo giocato dal *loro* corpo dall'altro lato della cornetta ovvero le risorse incorporate a cui è necessario attingere per fare questo lavoro. Nel capitolo sei, invece, mi sono dedicata ad illustrare come, per riuscire a fare sesso con le parole, le operatrici debbano anche "fare genere" con le parole ovvero inscrivere le proprie performance negli universi simbolici dominanti della maschilità e della

femminilità. Ho illustrato il processo di creazione di specifiche identità di genere per il lavoro attraverso cui le operatrici gestiscono le interazioni con i clienti ed ho analizzato le conversazioni – in questo caso sia di tipo erotico che di tipo sentimentale – prestando attenzione alle diverse declinazioni di femminilità e di maschilità che le operatrici mobilitano per i clienti e al ruolo che esse giocano nella buona riuscita o meno delle conversazioni. Nella seconda parte del capitolo, infine, ho concentrato la mia attenzione dapprima sulle “tattiche di genere” (De Certau 1990) attraverso cui le operatrici gestiscono questi repertori di genere dominanti per gestire a loro vantaggio la relazione con il cliente. Successivamente, ho volto lo sguardo al di fuori della mediazione tecnologica per esplorare le narrazioni attraverso cui le operatrici attribuiscono senso al loro lavoro e posizionano loro stesse in relazione ai clienti.

Nelle conclusioni, infine, viene proposta una rilettura in chiave analitica dei processi illustrati nei capitoli empirici per rispondere alle domande di ricerca che hanno guidato questo lavoro. In particolare mi sono concentrata sulla definizione della telefonia erotica come lavoro conversazionale agito attraverso *narrazioni performanti*, sull’analisi dei presupposti e dei vincoli specifici di questo lavoro (l’autenticità, il patto di realtà e la relazione tempo-guadagno) nonché sull’analisi dell’ecologia di conoscenze che le operatrici devono saper mobilitare per vendere sesso attraverso il telefono. In questo senso, il lavoro di telefonia erotica viene definito come un lavoro esperto che si fonda una forma di *conoscenza erotica* che permette alle operatrici di iscrivere le complesse angolazioni della sessualità (Plummer 2002) nella tecnologia gestendo a proprio vantaggio il desiderio erotico e affettivo dei clienti e garantendosi di guadagnare da esso.

Capitolo 1

Da prostituta a *sex worker*: il farsi lavoro della sessualità

Introduzione

Il commercio del sesso viene spesso definito il mestiere più antico del mondo. E' un'attività che, seppur spesso sospesa tra la legalità e l'illegalità, produce reddito per chi vi lavora, ricchezza per i paesi nei quali si esercita ed è connessa ad un ampio spettro di settori ed interessi economici, non tutti direttamente sessuali (Davis 1997). Stime recenti, seppur indicative dato l'alto tasso di lavoro sommerso in questo settore, indicano in 60 miliardi di euro i profitti provenienti dai lavori sessuali (Poulin 2006, Sassen 2004). Il plurale – lavori sessuali –, poi, non è casuale poiché nello scenario contemporaneo la mercificazione della sessualità sta assumendo via via forme più articolate che dalla vendita in strada passano per i servizi di accompagnamento di alto bordo fino ad arrivare alla vendita di servizi sessuali attraverso le tecnologie come le *webcam* o il telefono, oggetto specifico di questa tesi. Tuttavia, nonostante la sua più celebre definizione, se la vendita di servizi sessuali possa o meno essere legittimamente considerata un lavoro, anima un acceso e ampio dibattito all'interno delle scienze sociali.

Obiettivo di questo capitolo è introdurre chi legge alle diverse interpretazioni che sono state date allo scambio di sesso per denaro per approdare agli approcci più recenti che l'hanno definito ed esplorato come vero e proprio lavoro e che, nel farlo, hanno ampliato lo spettro di indagine empirica oltre la prostituzione in senso stretto volgendo lo sguardo alle molteplici forme che esso può assumere. Per fare questo, dapprima, ho preso in considerazione le teorie classiche che hanno considerato la prostituzione una forma di devianza sia

individuale che sociale, per poi concentrarmi sulle posizioni del femminismo abolizionista che l'ha invece letta attraverso la lente delle disuguaglianze di genere ed interpretata come la forma massima di subordinazione femminile. Successivamente, invece, ho ceduto la parola alle dirette interessate di questo dibattito, le donne che lavorano nell'industria del sesso, ed ho esplorato come la loro presa di parola pubblica abbia innescato il processo di ri-scrittura della prostituzione come lavoro. Infine, ho esplorato quei contributi accademici che hanno fatto propria la lettura della prostituzione come *sex work* fornendo sia categorie analitiche per interpretarlo che nuove direzioni di ricerca empirica. Per ragioni di ordine narrativo presento queste diverse prospettive secondo una traiettoria cronologica, tuttavia sono consapevole che la natura di questo dibattito è ben più complessa. Sebbene, infatti, la visione del *sex work* come lavoro sia la più recente ed accreditata mentre le interpretazioni che ascrivono questo fenomeno alla devianza o alla subordinazione assoluta siano storicamente precedenti e stiano venendo progressivamente accantonate, come spesso accade nel dibattito scientifico esse tuttora coesistono e competono.

1. La prostituzione nelle teorie classiche: tra devianza individuale e devianza sociale

Le prime interpretazioni della prostituzione nel mondo occidentale si possono far risalire alla morale cristiana che la considerava un'identità deviante rispetto alla "naturale" identità della donna connessa al ruolo di sposa e di madre virtuosa (Canosa e Colonnello 1989). Nella morale cristiana i piaceri del corpo erano visti come una conseguenza del peccato originale, ed il sesso come una funzione animalesca comprensibile soltanto nella cornice del matrimonio e della riproduzione. Secondo questi assunti, le donne che vendono sesso sporcano con il denaro la purezza dei rapporti sessuali destinati alla procreazione, sono peccatrici che hanno ceduto ai piaceri della carne e che, così

facendo, si collocano volontariamente ed irrimediabilmente al di fuori dei modelli morali e rispettabili di femminilità².

Questa lettura della prostituzione nel corso dei secoli ha travalicato i confini della confessione cristiana ed ha profondamente inciso sulle successive letture secolari che sono state date di questo fenomeno (Danna 2004). In particolare, esse ne hanno ereditato la visione immorale della prostituzione in virtù dello scambio in denaro e la concezione della prostituzione come devianza morale delle donne dal loro “naturale” divenire spose e madri. Nell’Inghilterra della seconda metà dell’800, per esempio, vennero prodotte numerose pubblicazioni scientifiche a sostegno del *Contagious Disease Act* - una legge che istituiva l’obbligo di identificare pubblicamente le prostitute e di sottoporle a trattamenti sanitari coatti per le malattie veneree – che identificano nella prostituzione una patologia morale delle donne che perverte la femminilità rispettabile, corrompe e infetta il resto della società. In particolare in *Prostitution* (1870), un testo molto influente all’epoca, l’autore William Acton risponde così alla domanda “che cos’è una prostituta?”:

“E’ una donna che dà per soldi ciò che dovrebbe dare solo per amore, che provvede alla passione e alla lussuria da sola fino all’esclusione e all’estinzione di tutte le più alte qualità. (...) E’ una donna a metà e la metà che ha perduto è quella che contiene tutti gli aspetti che elevano la sua natura, riducendola a mero strumento dell’impurità, degradata e caduta in disgrazia lei estorce dai peccati degli altri il suo mezzo di sostentamento, corrotta e dipendente dalla corruzione e dunque interessata direttamente al proliferare dell’immoralità³”. (cit. in Nead 1988, p. 101)

L’idea della prostituzione come devianza morale delle donne è stata poi sostenuta, questa volta in Italia, dalla scuola positiva di Cesare Lombroso. Con un discutibile approccio di stampo bio-antropologico, Lombroso e Ferrero, nel

² Per una rassegna delle attuali posizioni della morale cattolica sulla prostituzione si veda Caritas, *La tratta di esseri umani a scopo di sfruttamento sessuale*, Italia Caritas Documentazione, 1, 1997 e Don Oreste Benzi, *Prostitute. Vi passeranno davanti nel regno dei cieli*, Mondadori, Milano, 2001.

³ Tutte le citazioni da testi non in lingua italiana di cui non è disponibile una traduzione sono state tradotte dalla sottoscritta.

loro saggio *La donna delinquente. La prostituta e la donna normale* (1893), identificano la devianza femminile nella categoria della “prostituta nata” corrispettivo femminile del “criminale nato”. Secondo Lombroso, infatti, la prostituzione fungeva, per le donne, da elemento sostitutivo del delitto, tipico dell’uomo, e ma come esso andava investigata scoprendo le cause psicologiche e fisiche che rendevano alcuni soggetti inclini a questi comportamenti devianti. Nel testo, dopo una lunga dissertazione sulle caratteristiche fisiche e morali delle donne normali – che, seppur normali, sono per gli autori “naturalmente” inferiori agli uomini per configurazione fisica e intelligenza – i due identificano la categoria delle “prostitute nate” distinguendole dalle donne normali per la loro “pazzia morale”. Questa categoria femminile è prodotta da “ragioni ataviche e sociali”: da un lato, infatti, vi sono precise caratteristiche fisiche devianti come la grandezza del cranio, delle mani o dei piedi, oppure il ciclo mestruale o la soglia di sopportazione del dolore che nelle prostitute hanno tratti anomali rispetto alle donne “oneste”. Dall’altro, le donne che si prostituiscono trasgrediscono le norme dell’evoluzione morale: in particolare, non sviluppano il senso del pudore che, secondo gli autori, è il sentimento che più contraddistingue le donne normali e che permette di diventare una madre ed una sposa morigerata. Un’ulteriore categorizzazione delle donne che si prostituiscono prodotta in quegli anni in Italia è quella di Alfredo Niceforo che utilizza come discriminanti della devianza femminile la relazione con il denaro e la perversione sessuale (Greco 1987). Niceforo, dunque, suddivide la prostitute in quattro tipologie: le prostitute di basso mercimonio e alto mercimonio - identificabili in base al loro livello di cupidigia – e quelle supererotiche e eroticamente perverse, identificate in relazione al loro modo di vivere la sessualità al di fuori dei modelli “naturalmente” attribuiti alle donne.

E’ in relazione al denaro, poi, che Simmel (1900), unico tra i classici del pensiero sociologico, dedica una riflessione articolata alla prostituzione. Egli definisce la prostituzione come un rapporto sessuale “senza ieri e senza domani” che avviene al di fuori del matrimonio e per il quale viene corrisposto un compenso in denaro. E’ proprio la presenza di un pagamento in denaro a qualificare la prostituzione come attività intrinsecamente degradante poiché esso “non è mai l’intermediario adeguato ai rapporti tra gli esseri umani”

(Simmel 1984, p. 536) e li riduce a puro mezzo per ottenere vantaggi di tipo materiale. Questa degradazione, tuttavia, secondo Simmel è più forte per le donne (che vendono) che per gli uomini (che comprano) in virtù di una “naturale” diversità di uomini e donne nella fruizione della sessualità (Becucci e Garosi 2008). E’ la prostituta, infatti, a gettare via “quanto ha di più intimo e personale che dovrebbe essere sacrificato soltanto in base ad un impulso del tutto individuale” (Simmel 1984, p. 537) poiché nell’animo femminile la sessualità e l’amore non sono sentimenti differenziati tanto quanto lo sono negli uomini (Fornari 2005). Mentre gli uomini che comprano sesso possono concedersi qualche “stravaganza sessuale” senza per questo mettere in gioco né la loro integrità né “la fedeltà nei confronti della propria moglie almeno in tutto ciò che è intimo ed essenziale” (Simmel 1984, p. 539). Anche in questo caso, dunque, la prostituzione è una pratica immorale per la donna poiché nello scambio di sesso per denaro si compie il più profondo avvilitamento della sua personalità, mentre per gli uomini si configura come una transazione che non incide né sulla loro integrità morale né sulla loro posizione sociale. Anzi, in qualche modo contribuisce a conservarla. E’ interessante notare, infatti, come per Simmel – e per tutte le interpretazioni della prostituzione come devianza femminile presentate fino ad ora – la prostituzione si configura come un “male necessario” (Danna 2004). Un “male” perché è una pratica immorale esercitata da donne che hanno perso la loro propria umanità e hanno tradito il canone della femminilità tradizionale. “Necessario” perché, seppur nella sua amoralità, la prostituzione si configura come un’istituzione che soddisfa gli appetiti biologici degli uomini che, non trovando sfogo diversamente, rischierebbero di mettere in crisi altre istituzioni sociali sane (come il matrimonio) nonché l’onore delle donne *per bene* (Davies 1937). Sostanzialmente, tutte queste posizioni sottoscrivono la massima di Tommaso d’Acquino per la quale “la donna pubblica è nella società ciò che la sentina è in mare e la cloaca nel palazzo. Togli la cloaca e l’interno palazzo ne verrà infettato (cit. in Rossiaud 1984, p. 104). In conclusione, dunque, questa visione della prostituzione, seppur con i dovuti distinguo, identifica la prostituzione come una sorta di attributo deviante *dell’esser donna* in senso ontologico senza prestare nessuna attenzione alle cause sociali, culturali ed economiche sottese al commercio del sesso.

Nel corso del '900, invece, altre posizioni, pur continuando a leggere la prostituzione come forma di devianza dalla norma delle relazioni sociali, l'hanno interpretata a partire dai fattori sociali che la pongono in essere. Il dibattito all'interno della sociologia sulle possibili interpretazioni della devianza è antico e articolato quanto la disciplina stessa, ed in questa sede non mi è possibile esplorare tutte le diverse posizioni che sono andate configurandosi nel corso di più di un secolo. Per gli scopi di questo percorso nella letteratura che da un'interpretazione della prostituzione come devianza ci porta ad una sua interpretazione come lavoro, dunque, ho deciso di soffermare la mia attenzione sulle tesi della Scuola di Chicago come emblema della rottura tra una concezione della devianza come fatto individuale e la devianza come fatto sociale, per poi concentrarmi su alcune motivazioni specifiche con cui è stata spiegata l'esperienza della prostituzione.

Le ricerche fatte da Park e colleghi della Scuola di Chicago sulla prostituzione si inseriscono in un più ampio progetto di ricerca basato su un approccio ecologico alla società, sull'idea cioè che il tipo di comportamento prevalente all'interno di un certo gruppo sociale sia largamente determinato dall'ambiente socio-culturale nel quale questo gruppo viene a collocarsi (Melossi 2002) e, dunque, non dipenda da caratteristiche intrinseche l'individuo. Essi, dunque, da un lato individuarono come campo empirico delle loro ricerche la città di Chicago e si interrogarono sulla relazione tra l'ambiente urbano e il grado di devianza dei soggetti che lo occupano. Dall'altro, stabilirono che in precisi contesti urbani, specialmente in quelli socialmente più svantaggiati, si pongono in essere precise subculture (anche sessuali) che resistono e competono con la cultura dominante e producono norme sociali *ad hoc* per la sopravvivenza del gruppo stesso. In questo senso le caratteristiche devianti non sono attributo degli individui, ma sono collegate all'ambiente e alla subcultura entro cui il soggetto si trova a vivere. I sociologi della Scuola di Chicago, poi, perfezionarono e utilizzarono il metodo dell'osservazione partecipante mutuato dall'antropologia per studiare queste subculture urbane con il risultato di essere in grado di rendere conto delle esperienze delle popolazioni studiate ed il processo di *sense making* che esse mettono in atto nella conduzione della loro "quotidiana vita deviante". Nel caso della prostituzione, per esempio, Cressley (1932) conduce uno studio sul

fenomeno nascosto della prostituzione all'interno di un locale da ballo, avvalendosi di una serie di collaboratori che si fingevano clienti del locale, che permise per la prima volta di identificare, fuor di morale, alcune caratteristiche salienti di questo mercato: le motivazioni che spingevano le ballerine a lavorare in questo tipo di locale, il senso che esse attribuivano a questa esperienza, i percorsi di carriera all'interno del mercato del sesso, la tipologia di clienti che si rivolgevano a questi servizi, il ruolo che le relazioni di genere ed etniche avevano nel dare forma a questa esperienza. In questo senso, dunque, la prostituzione non si configura più come un attributo deviante dell'identità femminile, ma come un comportamento deviante prodotto e radicato in precisi contesti urbani e sub-culturali che va spiegato interrogando principalmente questi aspetti. A questa attenzione per i contesti sociali che promuovono la nascita di un comportamento deviante come la prostituzione, si è affiancata l'esplorazione di altri elementi, connessi in particolare alle esperienze vissute nel corso della vita dalla donna, che hanno contribuito a ridurre le opzioni alternative ad una carriera deviante come quella della prostituzione. Ci si è, dunque, interrogati sulle connessioni esistenti tra i processi di socializzazione al ruolo sessuale in età giovanile e la probabilità in età adulta di intraprendere la strada della prostituzione, ipotizzando che una socializzazione "anormale" al ruolo sessuale sia un fattore determinante (Stoll 1978). Similmente ci si è poi concentrati su come alcune esperienze familiari come il divorzio dei genitori o l'assenza completa di uno dei due possa avere conseguenze simili (Toby 1957) così come l'interruzione prematura del percorso scolastico (Eliott 1966). Un altro aspetto che è stato particolarmente esplorato, inoltre è la relazione con le esperienze sessuali vissute in adolescenza: si è dunque sostenuto che rapporti sessuali precoci (Hopkins 1977), interruzioni di gravidanza o abusi sessuali (James e Meyerding 1978) giochino un ruolo predominante nel favorire l'ingresso di una donna nel mercato del sesso.

In conclusione, dunque, nel corso del '900 è stata abbandonata la visione della prostituzione come caratteristica deviante dell'identità femminile per interrogarla come un prodotto sociale causato da precise contingenze urbane, sociali, culturali o biografiche. Tuttavia, questa posizione, nonostante abbandoni l'essentialismo congenito alle prime interpretazioni esplorate,

continua a mantenere il fuoco sull'anormalità della prostituzione rispetto al ruolo "normale" svolto dalla donna all'interno della società, nonché a considerare parte in causa solo le donne e non la relazione di genere che sottende lo scambio di sesso per denaro. Questa posizione, a partire dalla seconda metà degli anni '70, è stata sfidata dal femminismo abolizionista a cui è dedicato il prossimo paragrafo.

2. Donne oggetto: il dibattito femminista abolizionista

Sin dal primo convegno organizzato sul tema a New York nel 1971⁴, il dibattito femminista sulla prostituzione è stato molto acceso e al suo interno, nel corso dei decenni, sono andate configurandosi molte posizioni, talvolta diametralmente opposte fra loro, a ulteriore conferma della necessità di descrivere l'esperienza del femminismo al plurale: *femminismi*. In questa sezione del testo, tuttavia, ho deciso di dedicare la mia attenzione al dibattito femminista abolizionista sulla prostituzione, riservandomi di includere altre e diverse prospettive femministe nell'ultima sezione di questo capitolo. Questa scelta dipende da due ordini di ragioni: la prima è di ordine meramente cronologico poiché questo dibattito, prevalentemente di matrice statunitense, è stato il primo a sviluppare una posizione articolata sulla prostituzione. La seconda è di onestà intellettuale poiché le posizioni femministe sul commercio del sesso emerse a partire dalla seconda metà degli anni '80 hanno un forte debito di riconoscenza con la presa di parola pubblica delle lavoratrici del sesso in prima persona (che in parte, tra l'altro, si definiscono a loro volta femministe) che nella struttura di questo capitolo vorrei rispettare.

Fatte queste premesse, entriamo ora nel vivo del dibattito nel quale, con argomentazioni di tipo diverso, si sostiene che la prostituzione è sempre un danno individuale per le donne coinvolte nel mercato del sesso, ed un danno sociale per tutte le donne: è proprio per queste ragioni che non può essere considerata una forma di lavoro legittima, ma va abolita. Per chiarezza

⁴ Per un'analisi di questo primo momento di confronto all'interno del femminismo si veda K.Millet, *Prostituzione. Quartetto per voci femminili*, Einaudi, Torino 1975.

espositiva ho organizzato questo dibattito attorno ai quattro concetti fondamentali che lo animano:

- a) il ruolo del regime patriarcale;
- b) il ruolo del regime capitalista;
- c) lo statuto della sessualità nella definizione dell'umanità degli individui;
- d) la questione della libertà di scelta.

In primo luogo, le riflessioni femministe sulla prostituzione si inseriscono in un più ampio progetto femminista di riappropriazione della sessualità femminile⁵ e di critica delle relazioni sessuali eterosessuali, considerate la pietra angolare della dominazione maschile. In questa prospettiva, infatti, la sessualità femminile è stata concettualizzata come un'assenza il cui contenuto è definito dal desiderio maschile, come “una cosa che viene socialmente rubata, venduta, comprata, barattata, o scambiata da altri e di cui le donne non sono mai in possesso” (MacKinnon 1987, p. 59). Tutte le relazioni sessuali eterosessuali (dal matrimonio allo stupro), dunque, vengono analizzate all'interno del pensiero femminista come processi che istituzionalizzano a diversi livelli la dominazione maschile e la subordinazione femminile e che pongono le basi per tutte le altre forme di subordinazione a cui le donne sono soggette nelle società capitalistiche occidentali. In questo senso, quindi, la prostituzione si configura in primo luogo come la metafora centrale attraverso cui leggere l'intera sessualità femminile oppure, detto in altri termini, “come la condizione fondamentale delle donne” (MacKinnon 1989) le cui cause vengono individuate nell'ordine patriarcale che assegna agli uomini la possibilità di essere soggetti del desiderio e del potere e alle donne la sola possibilità di esserne oggetto. Fuor di metafora, invece, la prostituzione si configura come “un'istituzione che assicura agli uomini di poter comprare l'atto sessuale e così di esercitare il loro diritto patriarcale” (Pateman 1988, p. 199) ma, soprattutto, come un'istituzione che contribuisce a consolidarlo. La prostituzione, infatti, rappresenta l'incarnazione della forma

⁵ Questo concetto è ben espresso da Catherine MacKinnon (1987) quando sostiene: “la sessualità è per il femminismo quello che il lavoro è per il marxismo: la cosa che più gli appartiene e allo stesso tempo ciò che più gli è stato espropriato”.

estrema del dominio maschile sulle donne o come sostiene Barry (1995) “la fondazione della subordinazione delle donne e la base a partire da cui si rafforza e si consolida la discriminazione contro le donne” (p. 11). Ogni relazione di scambio di sesso per denaro, infatti, rafforzerebbe la dicotomia tra uomini soggetto e donne oggetto contribuendo a mantenere le donne, sia quelle si prostituiscono che quelle che non lo fanno, in una posizione di subordinazione. In questo senso, le donne che si prostituiscono e che lo fanno rivendicandolo come scelta sono *collaboratrici* del patriarcato (Dworkin 1987) poiché servono i bisogni e i desideri degli uomini e, dunque, sono responsabili, tanto quanto loro, della condizione di *occupazione* (Dworkin 1987) dal desiderio e dal potere maschile a cui sono soggette tutte le altre donne. Come sostiene Barry, infatti,

“abbracciare il sesso della prostituzione come l’identità che ci si sceglie vuol dire essere attivamente impegnata nel promuovere l’oppressione delle donne a favore di se stesse. Significa che una donna nella prostituzione promuove, quando lo sceglie come sua identità, il sesso che i clienti comprano, che è un sesso che rende oggetti, che disumanizza”. (1995, p. 86)

Quali sono però le caratteristiche che rendono la prostituzione l’istituzione che rappresenta la quintessenza del dominio patriarcale e le prostitute responsabili del perpetuarsi dell’ordine esistente? E’ indubbio, infatti, che vi sono altri ambiti sociali nei quali le donne servono i bisogni e assecondano i desideri degli uomini, sia in ambito domestico che in quello del lavoro, e che anche in essi si riproducano le asimmetrie di potere tra uomini e donne. Secondo queste interpretazioni femministe, tuttavia, la prostituzione ha due caratteristiche che la rendono “speciale” rispetto ad altre istituzioni *gendered*: da un lato l’aspetto economico, dall’altro la sua irreversibilità (Overall 1992). In primo luogo, infatti, la relazione di scambio di sesso per denaro esiste esclusivamente in virtù di uno scambio economico asimmetrico, mentre le altre relazioni “di servizio” che esistono tra uomini e donne possono avvenire anche al di fuori di un contesto commerciale, dunque considerato paritario in potenza. Inoltre, l’esplicita monetarizzazione della sessualità contribuirebbe a reificare le differenze di potere tra gli uomini e le donne in modo più netto di quanto lo

facciano altre relazioni ineguali tra i generi. Sostanzialmente, dunque, se le altre relazioni possono essere modificate dall'interno nella direzione di una piena eguaglianza, lo scambio di sesso per denaro, esattamente in virtù del denaro, non potrà mai diventare equo, neppure nel caso in cui le condizioni in cui esso si esercita o il potere contrattuale delle donne che vi sono coinvolte diventino migliori "perché il sesso che viene venduto, non sarà mai lo stesso sesso che non lo è" (Kessler 2002, p. 222). In secondo luogo, poi, la prostituzione non è un'attività "reversibile" (Overall 1992, p. 718): se, infatti, tutte le altre situazioni in cui le donne offrono servizi *gendered* agli uomini possono (e devono) essere pensate al contrario, ovvero gli uomini possono pulire la casa, nutrire i figli, fare gli infermieri o i segretari, non è pensabile che gli uomini vendano sesso per denaro alle donne. Questa argomentazione, chiaramente, non sostiene che questo fatto sia empiricamente impossibile, ma che esso possa diventare socialmente rilevante e socialmente auspicabile come nel caso delle situazioni nominate in precedenza. In questo senso, dunque, da un lato, non potranno mai esserci tanti uomini quante donne che vendono servizi sessuali perché "la prostituzione non possiede un *valore* al di fuori delle disuguaglianze di genere in cui si esercita" (Overall 1992, p. 718). Dall'altro, questo non è auspicabile poiché se le donne comprassero sesso (cosa che però già avviene) questo si configurerebbe come un ulteriore adeguamento della femminilità ai modelli di desiderio e di relazione propri della maschilità piuttosto che come un processo di liberazione e di uguaglianza. In virtù di queste premesse, dunque, la prostituzione non può essere considerata un lavoro legittimo, ma una condizione in cui le donne sono costrette dalle ineguaglianze di genere: nessuna donna, dunque, può vendere sesso come lavoro – quindi essere *sex worker* – senza diventare automaticamente *sex object* – oggetto sessuale - del cliente in primo luogo e del patriarcato in senso più ampio (Barry 1995).

All'analisi strettamente di genere che ho appena illustrato, poi, alcuni contributi femministi di ispirazione marxista hanno affiancato una lettura di classe analizzando la prostituzione come una forma di oppressione prodotta dalle condizioni sociali e materiali in cui le donne si trovano collocate, e non esclusivamente come una manifestazione dei rapporti di potere fra i generi. A questo proposito, Julia O'Connell Davidson sostiene, infatti, che

“la questione sul potere e sulla prostituzione non si può ridurre a semplici argomenti riguardo alla violenza maschile contro le donne, ma ci deve invece far pensare alle prostitute come soggetti attivi che vengono spinti, con diversi gradi di costrizione, a prostituirsi”. (1998, p. 150)

Se anche in questo caso l'esperienza della prostituzione non dipende da fattori individuali e non può configurarsi come un lavoro, dunque, essa viene concettualizzata come il frutto di una disuguaglianza di genere a cui si sommano le disuguaglianze di classe all'interno delle società capitalistiche. Da questo punto di vista, la prostituzione non si configura come una opzione per tutte le donne, ma come l'unica alternativa a occupazioni scarsamente retribuite e non qualificate per le donne degli strati sociali marginali. Ciò che porta una donna a cedere al cliente il potere temporaneo sul proprio corpo, dunque, sono le condizioni strutturali in cui le donne sono collocate come la povertà, il basso livello di istruzione, la disoccupazione o l'appartenenza ad una minoranza etnica (O'Connell Davidson 1998). In questo senso, dunque, la questione dirimente non è se la prostituzione è un lavoro o meno, ma il fatto che sia un'occupazione classista e sessista che va estirpata in quanto espressione delle disuguaglianze sociali presenti nelle moderne società capitalistiche.

Un'altra traiettoria di analisi femminista, invece, ha concentrato la sua attenzione sulla dimensione della sessualità o, meglio, sul valore “eccezionale” che la sessualità ricopre nella costruzione dell'identità delle donne. In questo senso la prostituzione non è un danno per le donne solo perché riproduce rapporti di dominazione e di subordinazione sia di genere che di classe, ma “perché vi è qualche intrinseca proprietà del sesso che rende la sua mercificazione sbagliata” (Satz 1995, p. 70). Questa argomentazione sottolinea, dunque, la connessione tra la sessualità e l'identità di una donna nonché quella tra la sessualità e il “prosperare dell'umanità” (Kesler 2002, p. 224). In primo luogo, infatti, si sostiene che la sessualità è collegata in maniera più profonda di qualunque altra attività umana al *self* di ciascuna e che, dunque, la vendita di servizi sessuali aliena le donne non solo dalla loro sessualità, ma dal loro io più profondo compromettendolo in maniera irreversibile. In questo senso, in un rapporto di prostituzione non è possibile separare la vendita di servizi sessuali

dagli altri aspetti della propria identità e dunque ciò che viene venduto in uno scambio di sesso per denaro è la stessa umanità della donna che si prostituisce (Millet 1973). In questo caso, dunque, l'attenzione è focalizzata sui danni individuali che la vendita di sesso per denaro produce su chi la esercita, danni che, come sottolineano Hojgard e Finstad, la rende imparagonabile a qualunque altra forma di lavoro salariato esercitato dalle donne:

“la prostituzione è una forma di oppressione particolarmente brutale e dura perché ha conseguenze tanto grandi e a lungo termine per le donne. (...) La distruzione che la prostituzione fa della vita emotiva, dell'immagine di se stesse e del rispetto per se stesse è così massiccia che il paragone con il tipico lavoro salariato impallidisce”. (1992, p. 183)

In secondo luogo è stato sottolineato come questa connessione tra sessualità e umanità non abbia delle conseguenze solo sul piano individuale, ma anche sul piano collettivo. E' stato sostenuto, infatti, che l'esistenza di un mercato del sesso “promuove l'esistenza di categorie inferiori di relazioni umane” (Radin 1987, p. 1884) che svalutano e distorcono i segni attraverso cui vengono riconosciuti l'affettività, l'intimità, il piacere, ecc. L'esistenza della prostituzione, dunque, oscurerebbe la vera natura delle relazioni sessuali compromettendo la capacità collettiva di valutare ed esperire delle interazioni sessuali sulla base del desiderio, della volontarietà, del rispetto reciproco (Kesler 2002) rovinando la presunta autenticità delle relazioni umane non mercificate.

Infine, posizione condivisa da tutte e tre le argomentazioni abolizioniste sulla prostituzione è che non possa esistere nessuna forma di consenso da parte delle donne che sono coinvolte nello scambio di sesso per denaro. In base alle prime due argomentazioni illustrate, infatti, i rapporti di genere ed i rapporti socio-economici sottraggono alle donne che si prostituiscono la possibilità di esercitare una scelta vera e propria, ed il consenso viene letto come una strategia retorica elaborata dal regime patriarcale e dall'ideologia capitalista funzionale al perpetrarsi delle ineguaglianze, come ben si capisce da questa affermazione riportata da Overall (1992): “mi stupisco che il patriarcato non abbia ancora eretto un monumento al “Consenso” con iscritte le parole ‘senza

cui nulla in questo mondo sarebbe stato possibile” (p. 712). In base alla terza argomentazione, relativa allo statuto della sessualità nell’esperienza femminile, invece, l’impossibilità da parte delle donne che si prostituiscono di esercitare una qualche forma di *agency* all’interno del mercato del sesso viene argomentata sostenendo che i rapporti sessuali commerciali sono equiparabili ad uno stupro o ad un incesto per il livello di violazione subita dalle donne (Jeffreys 1997) e, dunque, come non è pensabile sostenere che una donna acconsenta ad uno stupro, non è pensabile che una donna, se non costretta, acconsenta ad una relazione di prostituzione. Il diretto corollario di queste posizioni, infine, è che le donne che si prostituiscono e che descrivono questa esperienza come volontaria vanno bollate come portatrici di “falsa coscienza” (Danna 2004) e possono (e devono) essere curate:

“per impegnarsi nella sopravvivenza e nella guarigione, le donne prostitute devono imparare a comprendere la loro esperienza in un modo che la società ha rifiutato di riconoscere – devono capire che la prostituzione stessa è abuso”. (Barry 1995, p. 294)

In conclusione, l’analisi della prostituzione elaborata dal pensiero femminista abolizionista ha sostenuto la necessità di fare un bilancio sempre negativo di questo fenomeno sociale, di rifiutare con forza l’opzione di considerarlo una forma di lavoro legittima e di indirizzare le energie politiche del femminismo come movimento verso la sua abolizione (Jeffreys 1997).

Se queste argomentazioni hanno avuto il merito di sottrarre la prostituzione dall’universo della devianza per inscrivere a pieno titolo tra quelle istituzioni frutto delle disuguaglianze di genere che segnano le società occidentali, tuttavia, esse si fondano su un assunto teorico controverso che, ai miei occhi, rischia di invalidare molte delle riflessioni illustrate in questo paragrafo. Tutte le argomentazioni elaborate dal femminismo abolizionista, infatti, prendono come unità di analisi “le donne” come categoria essenziale, omogenea al suo interno, non scalfita dalle innumerevoli variabili geografiche, culturali, religiose, relazionali, erotiche, fisiche ed economiche che nella prassi quotidiana contribuiscono a definire le diverse e concrete esperienze delle donne in carne e

ossa. Così facendo corrono il rischio di costruire una teoria sganciata dalla pratica e dall'esperienza proprio di coloro che invocano come soggetti e destinatarie per eccellenza del loro pensiero: le donne. Sicuramente da questa analisi sono state escluse le donne che lavorano volontariamente nel commercio del sesso e le narrazioni alternative che fanno di questa esperienza a cui, invece, è dedicato il prossimo paragrafo.

3. Ri-scrivere la prostituzione: le lavoratrici del sesso prendono parola

Mentre all'interno del femminismo si elaboravano le analisi sulla prostituzione che ho illustrato nel paragrafo precedente, le donne che lavoravano come prostitute cominciarono a mostrare una certa insofferenza all'immagine che questo femminismo rimandava loro. Fino ad allora, la possibilità di contestare le narrazioni dominanti sulla prostituzione, quando non esplicitamente osteggiata, aveva trovato spazio nel dibattito pubblico solo sotto forma di testimonianza attraverso il metodo dell'autobiografia. Nel corso del '900, infatti, vengono date alle stampe alcune eccellenti biografie *di donne che hanno scelto la vita*⁶ nelle quali, attraverso il racconto della quotidianità di donne che lavorano a vario titolo nell'industria del sesso, vengono sfidati i più diffusi luoghi comuni sulla prostituzione, come la presenza costante di abusi o la totale assenza di *agency* nelle mani delle donne. Tuttavia, queste pubblicazioni, in parte perché presentate come romanzi, dunque come prodotti considerati meno autorevoli di una pubblicazione scientifica, in parte perché scritti da donne sole, senza un movimento di opinione o politico alle spalle e spesso in forma anonima o sotto pseudonimo, sono state accolte nel migliore dei casi come testimonianze non rappresentative della "reale realtà" del commercio del sesso, negli altri come racconti pruriginosi che offrivano uno spaccato della società del vizio.

⁶ In particolare tradotti in italiano si vedano: Anonima, *Madeleine: autobiografia di una prostituta*, Publigold, Milano 1995; Nell Kimball, *Memorie di una maitresse americana*, Adelphi, Milano 1975; Anonima, *Il manuale dell'allegria battona*, Mazzotta, Milano 1979; Sidney Biddle Barrows, *Madam Mayflower*, Armenia, Milano 1987.

A partire dalla seconda metà degli anni '70, invece, grazie alla creazione di gruppi politici⁷ e all'organizzazione di dimostrazioni pubbliche e momenti seminariali⁸, la presa di parola pubblica da parte delle prostitute passa da un piano di mera testimonianza ad un piano di analisi e rivendicazione. Da questo momento in avanti il neo-nato movimento per i diritti delle prostitute, infatti, comincia ad elaborare una visione differente del commercio del sesso capace di rendere conto delle complessità dell'esperienza della prostituzione e di mettere in crisi alcune delle più consolidate idee sul commercio del sesso, come la totale assenza di libertà di scelta per quante entrano in questo mercato o la subordinazione necessaria al cliente.

A questo proposito, così si esprime Annie Sprinkle, prostituta, artista e attivista del gruppo PONY (Prostitutes Of New York):

“Come prostituta mi sono sentita usata e trattata come feccia e allo stesso tempo ne ho avuto dei vantaggi. Ci sono state volte in cui ho avuto il controllo assoluto. Ci sono state volte in cui ho avuto in cambio molto. Ci sono state volte in cui è stato bellissimo. Ho iniziato per soldi. Ma ho iniziato anche perché volevo essere toccata. Volevo attenzione. Volevo lo *status*. Ci sono così tante ragioni. Il problema è che tutti cercano in continuazione di semplificarle”. (1991, p. 13)

La nascita in molte parti di Europa e negli Stati Uniti di un movimento politico e di opinione delle lavoratrici del sesso, dunque, ha dato il via ad un radicale processo di ri-scrittura della prostituzione (Bell 1994) che ha sfidato l'analisi femminista tradizionale sull'oppressione sessuale quale “unica storia attraverso cui si può interpretare il commercio del sesso” (Nagles 1997, p. 2). I primi testi che hanno raccolto questa *altra* storia, editi entrambi nel 1987, sono stati *Good Girls/Bad Girls: Feminist and Sex Trade Workers Face to Face* e *Sex Work*.

⁷ La prima organizzazione di prostitute è stata COYOTE (Call Off Your Tired Ethics) fondata nel 1973 in California, seguita pochi anni dopo da PONY (Prostitutes Of New York) sulla East Coast. Dagli anni '80 ad oggi i gruppi di prostitute attiviste sono andati moltiplicandosi. In Italia la nascita del Comitato per i Diritti Civili delle Prostitute è del 1982. Per un elenco di tutte le associazioni/gruppi di questo tipo ad oggi si veda <http://www.bayswan.org/>.

⁸ Nel 1985 e nel 1986 sono stati organizzati ad Amsterdam il primo e secondo *World Whore Congress* con l'obiettivo di stilare una carta delle rivendicazioni delle lavoratrici del sesso nel mondo da poter utilizzare come strumento di contrattazione con i governi dei diversi paesi.

Writings from Women in the Sex Industry. Il primo, nato dagli atti di una conferenza svoltasi in Canada nel 1985⁹, raccoglie il confronto articolato (e aspro) tra il movimento femminista e le donne che lavorano nel mercato del sesso. Il secondo, invece, diretto prodotto del movimento statunitense per i diritti delle prostitute, raccoglie più di cinquanta brevi contributi scritti da lavoratrici che offrono una lettura approfondita dell'esperienza della prostituzione dalla prospettiva di chi la esercita, nonché un'analisi politica delle rivendicazioni delle prostitute in qualità di lavoratrici. Entrambe questi testi, poi, contengono *in nuce* le argomentazioni sviluppate dalle lavoratrici del sesso nel corso degli anni '90 fino ad oggi:

- a) la rivendicazione di uno spazio per le lavoratrici del sesso all'interno del movimento femminista;
- b) la ri-scrittura della prostituzione come *sex work*.

In primo luogo, infatti, le riflessioni elaborate dalle lavoratrici del sesso hanno sfidato l'assunto abolizionista secondo cui non vi sia nessuna di più lontana dal femminismo che una donna che lavora volontariamente nell'industria del sesso. Come si legge nello *Statement on Prostitution and Feminism* stilato nel corso del *Second World Whore Congress*:

“a causa dell'esitazione o del rifiuto ad accettare la prostituzione come un lavoro legittimo e le prostitute come lavoratrici, la maggioranza delle prostitute non si è identificata come femminista. Tuttavia, molte prostitute si identificano con i valori del femminismo come l'indipendenza, l'autonomia economica, l'auto-determinazione sessuale, la forza individuale e la sorellanza”. (International Committee for Prostitutes' Rights (ICPR) 1989, p. 77)

L'aspetto più interessante e, per certi versi, controverso dei valori femministi abbracciati dalle lavoratrici del sesso è quello dell'auto-determinazione sessuale.

⁹ Il convegno era intitolato *Challenging our Images: the Politics of Pornography and Prostitution* ed ha visto la partecipazione sia di donne provenienti dal movimento femminista che di donne provenienti dal movimento delle prostitute.

Se, infatti, le femministe abolizioniste avevano utilizzato la completa assenza di auto-determinazione come punta di diamante delle loro argomentazioni contro la prostituzione, le lavoratrici del sesso definiscono il loro femminismo esattamente in virtù del loro utilizzo della sessualità al di fuori dei percorsi tracciati dall'ordine patriarcale attraverso gli strumenti dell'eteronormatività (il matrimonio, la monogamia, eccetera): l'essere donne di tutti, e quindi donne di nessuno, e il godere di una libertà sessuale pari a quella degli uomini (e maggiore di quella delle femministe abolizioniste) (St. James 1987). In secondo luogo, le lavoratrici del sesso invocano l'alleanza con il femminismo per sfidare le concettualizzazioni simboliche della femminilità prodotte dalla mascolinità egemonica: la vergine e la puttana, la madonna e la prostituta, la donna casta e la donna licenziosa. Secondo questa analisi, infatti, l'avversione del femminismo verso la prostituzione non fa altro che consolidare questi confini simbolici contribuendo a mantenere tutte le donne in una posizione di minore potere, mentre la solidarietà tra donne provenienti da diversi *background* e da diversi settori del mondo del lavoro può indebolire queste dicotomie e innescare un processo di liberazione per le donne tutte, che lavorino o meno nell'industria del sesso (Bell 1987). Appare evidente che i nodi del contendere restano i diversi significati attribuiti alla prostituzione, ed in particolare alla possibilità che uno di questi rimandi all'universo del lavoro. Proprio per questo, come anticipavo, la seconda questione che ha animato il dibattito tra le lavoratrici del sesso a partire dagli anni '80 è stata la creazione di un nuovo significato della prostituzione: il lavoro sessuale.

Questo processo di ri-scrittura della prostituzione, non più come forma di subordinazione o come comportamento deviante, è iniziato dal linguaggio. Al termine prostituzione, infatti, le donne coinvolte nel mercato del sesso sostituiscono il termine *sex work* coniato nel 1980 da Carol Leigh, prostituta attivista americana del gruppo COYOTE, nel suo spettacolo *The Demistification of The Sex Work Industry* con l'obiettivo di utilizzare il processo di sovversione linguistica utilizzato in ambito femminista per "portare le donne fuori dall'anonimato e scrivere con orgoglio la nostra storia" (Leigh 1997, p. 226). Così Leigh descrive, retrospettivamente, i significati che l'introduzione del termine *sex work* ha avuto:

“L’uso del termine *sex work* definisce la nascita di un movimento. Riconosce il lavoro che facciamo piuttosto che definirci per il nostro status. Dopo molti anni di attivismo come prostituta, di lotte contro lo stigma sociale e contro l’ostracismo del movimento femminista tradizionale, mi ricordo come mi sentivo potente ad avere la parola “*sex work*”, ad avere una parola per descrivere questo lavoro che non fosse un eufemismo. Il *sex work* non ha vergogna, e nemmeno io”. (1997, p. 230)

Questo termine invita a considerare la prostituzione non come una caratteristica psicologica o sociale delle donne, ma come un’attività che produce reddito, una forma di lavoro sia per le donne che per gli uomini. E’, dunque, una definizione che pone l’accento sulla collocazione sociale di coloro che sono impegnati/e nell’industria del sesso e non sulla sessualità o sul genere come caratteristiche definitorie dei soggetti coinvolti in questo mercato. L’introduzione della parola *sex work*, quindi, serve due scopi: da un lato, sottrae la prostituzione dal terreno della morale o della violenza e la iscrive nell’universo simbolico del lavoro. Dall’altro, interrompe la connessione semantica tra femminilità e prostituzione (ben espressa dalla parola “puttana” e, in un certo senso, anche “prostituta”) ed invita a mettere in discussione la natura necessariamente *gendered* di questo lavoro.

La seconda dimensione che le *sex workers* hanno dovuto ri-scrivere per definire la prostituzione un lavoro rispetto al dibattito femminista tradizionale è stata la sessualità. Da un lato, infatti, hanno posto l’accento su come la sessualità, al pari di altri aspetti dell’attività umana come l’intelligenza o la forza fisica, può essere considerata una forza produttiva vitale che, quando viene attivata nell’ambito del lavoro, contribuisce alla produzione e alla riproduzione dell’umanità (Troung 1990). In questo senso il lavoro sessuale può essere considerato simile agli altri lavori che vengono performati per produrre e riprodurre la società in ognuno dei quali vengono utilizzate specifiche parti del corpo e specifiche energie e competenze. Il sesso commerciale, dunque, si sposta dal terreno della subordinazione e dello sfruttamento in cui era stato collocato dal discorso femminista abolizionista per diventare “un servizio per la

società” (Vera cit. in Bell 1994, p. 108). Questo, inoltre, permette alle lavoratrici del sesso di riposizionarsi non più come *sex objects*, bensì come *sex experts* e dunque “non più come oggetti del discorso scientifico, ma come le depositarie e le creatrici di una conoscenza sessuale” (Bell 1994, p. 109). Questo cambio di prospettiva, dunque, invita a leggere la prostituzione non come fatto sociale immutabile connesso alla natura speciale della sessualità femminile e ai rapporti di genere, ma ad interrogare le modalità in cui le soggettività sessuali, i desideri e i bisogni sessuali sono organizzati in specifici contesti storici e culturali.

In secondo luogo, la ri-scrittura della sessualità ha dovuto sfidare l’idea della connessione necessaria tra la sessualità e il sé e tra la sessualità e l’amore secondo le quali ogni interazione sessuale al di fuori di un rapporto d’amore è dannosa e offensiva del proprio essere fisico e psicologico. A queste argomentazioni le lavoratrici del sesso hanno ribattuto sostenendo che la vendita di servizi sessuali è stata confusa con una precisa morale sulle relazioni sessuali che impone agli individui un’unica ed essenzialista interpretazione dell’esperienza della sessualità (Kempadoo 1998). In altri termini, le interazioni sessuali che da alcune donne del femminismo sono state considerate offensive, dolorose oppure ripugnanti potrebbero non esserlo per altre donne, per quelle donne che si servono di queste interazioni sessuali come reddito, per esempio. Le lavoratrici del sesso, dunque, hanno sostenuto che l’interpretazione della sessualità come la più alta forma di intimità tra due persone presuppone una visione universale di ciò che il sesso è ed ignora che la percezione, il valore e i significati che uomini e donne attribuiscono alla sessualità sono diversi a seconda dei contesti e dei concreti posizionamenti che vengono assunti nella relazione (Alexander e Delacoste 1987). Secondo questi presupposti, dunque, la prostituzione, non solo è un lavoro, ma è un lavoro che si può scegliere come qualunque altro a partire dai propri valori sul lavoro, dalla propria esperienza della sessualità e valutando i costi e i benefici che questa scelta implica rispetto ad altre (St. James 1987). Con questa argomentazione, dunque, le lavoratrici del sesso hanno rifiutato nettamente l’immagine di vittime che gli era stata cucita addosso dal femminismo abolizionista sostenendo che nel lavoro sessuale, come in qualunque altro lavoro, le persone fanno scelte “contestuali” rispetto alla loro

situazione di partenza (la cultura, la classe sociale, l'etnia, il sesso, ecc.) e ai propri progetti di vita, e che le costrizioni sociali che costellano questa scelta, come qualunque altra, non la rendono per questo meno valida e degna di rispetto. Rigettando la visione della sessualità come aspetto essenziale nella costituzione del senso di sé, infine, le *sex workers* hanno sostenuto che gli aspetti negativi connessi al mercato del sesso non sono imputabili al suo contenuto specifico (ovvero la mercificazione della sessualità), ma alle condizioni entro cui esso si esercita. La definizione della prostituzione come lavoro sessuale, dunque, porta con sé il riconoscimento della presenza, al pari di altri lavori, di forme di sfruttamento (Bindman e Doezema 1997) che, in quanto tali, vanno combattute. Allo stesso tempo, però, rifiuta la visione abolizionista che predica l'estirpazione della prostituzione identificandola come sfruttamento in sé e per sé, così come “storicamente il movimento internazionale dei lavoratori ha lottato per la *trasformazione* del lavoro e non per la sua abolizione” (McClintock 1993, p. 8 *enfasi nell'originale*). A fianco di una riscrittura della prostituzione, infine, queste analisi hanno prodotto una prassi di attivismo e di intervento politico-sociale che nel corso degli anni si sono impegnati a decostruire lo stigma sociale inflitto alle lavoratrici del sesso nella società, a rivendicare diritti di lavoro e di cittadinanza, a migliorare le condizioni sanitarie e legali entro cui lo scambio di sesso per denaro avviene¹⁰. L'analisi e la pratica politica creata dal movimento per i diritti delle prostitute, dunque, hanno offerto nuove categorie e nuove prospettive di analisi per interpretare ed intervenire sull'universo del sesso commerciale. Se dal punto di vista delle politiche questi strumenti sono stati scarsamente presi in considerazione, le riflessioni elaborate dalle protagoniste di questo mercato si sono riversate positivamente all'interno del dibattito accademico, incentivando la produzione sia di ulteriore elaborazione teorica che di ricerca empirica sul *sex work* che esplorerò nei prossimi paragrafi.

¹⁰ Per un approfondimento di questi aspetti si veda <http://sexworkeurope.org/>

4. Nuovi paradigmi interpretativi e nuove direzioni di ricerca empirica

Sull'onda della presa di parola pubblica delle lavoratrici del sesso e sul processo di ri-scrittura della prostituzione come lavoro legittimo, anche all'interno del dibattito accademico si sono fatti avanti nuovi paradigmi interpretativi sul lavoro sessuale che, invece di prestare attenzione alla sua natura "eccezionale", hanno cercato di analizzarlo attraverso categorie interpretative mutuata dall'analisi di altre tipologie di lavori. Il consolidarsi di questo dibattito, poi, ha inciso sulle traiettorie di ricerca empirica: ai tradizionali percorsi di ricerca (Vanwesenbeeck 2001) – sulla prostituzione di strada, le cause biografiche e sociali di ingresso nel mercato, la diffusione delle malattie sessualmente trasmissibili, ecc. – sono andati affiancandosi nuove traiettorie come il lavoro sessuale maschile, il ruolo dei clienti e il proliferare di forme diverse di scambio di sesso per denaro. In questo paragrafo dunque offrirò una rassegna delle tre interpretazioni della mercificazione della sessualità come vero e proprio lavoro, nonché uno sguardo sulle direzioni contemporanee di ricerca empirica sul *sex work*.

4.1 Sex work: body work, service work e emotion work

A partire dagli anni '90 il dibattito accademico sul commercio del sesso ha accolto l'indicazione proveniente dal mondo delle lavoratrici del sesso a concentrare le proprie energie intellettuali per analizzare la prostituzione come una forma di lavoro. Lavoro, tuttavia, è un concetto ampio e, dunque, questa indicazione si è prestata ad ulteriori approfondimenti teorici. Se, dunque, la prostituzione è una forma di lavoro, a quale tipologia di lavoro può essere ricondotta? Quali categorie interpretative si possono applicare per comprenderlo? In letteratura sono rintracciabili sostanzialmente tre approcci al lavoro sessuale quale:

- a) lavoro femminile di servizio (Brewis e Linstaed 2000, Sanders 2005);

- b) *body work* (Gimlin 2005, Wolkowitz 2006);
- c) lavoro emozionale (Bernstein 2007, Chapkis 1997).

Nel primo caso la definizione dell'industria del sesso come un'industria di servizio nasce dalle indicazioni di analisi suggerite dal femminismo, questa volta dal cosiddetto *pro-sex work feminism* (Garofalo 2007, Yuracko 2003). In linea di discontinuità con le analisi del femminismo abolizionista, le studiose *pro-sex work* hanno suggerito che il modo più efficace per interpretare il lavoro svolto dalle donne nell'industria del sesso è quello di analizzarlo come un *continuum* con i lavori tradizionalmente svolti dalle donne sia in ambito domestico che nel mercato del lavoro (Di Nenno 2004). Secondo questa prospettiva, la prestazione sessuale di una donna ad un uomo non è specifica dell'industria del sesso, ma percorre trasversalmente tutti i settori tradizionali del mercato del lavoro (Sanders 2005). In particolare nell'ambito dei lavori di servizio, infatti, avvengono forme di mercificazione della sessualità femminile o vengono richieste competenze di tipo sessuale al personale femminile (Gherardi 1995). Adkins (1995), per esempio, nella sua ricerca sugli hotel e sull'industria del tempo libero, sottolinea come la bellezza e l'apparenza sono condizioni fondamentali nel processo di selezione e mantenimento del lavoro per il personale femminile. Similmente, Tyler e Abbot (2001) esplorano come il corpo delle hostess di alcune grosse compagnie aeree venga consapevolmente costruito e mercificato dal *management*. Le autrici, infatti, mostrano come alle hostess (e non agli steward) sia richiesto un continuo lavoro sul proprio corpo – sia in termini estetici, ovvero la magrezza o il taglio di capelli, che di pratiche del corpo, ovvero il modo di camminare o di rivolgersi ai passeggeri – per produrre un'estetica femminile sessualmente attraente che soddisfi simbolicamente le richieste dei clienti: in questo senso la sensualità e la sessualità delle hostess diviene il significativo materiale e incorporato dell'ethos dell'organizzazione e ne costituisce una risorsa economica al pari del servizio offerto. Simili risultati, poi, sono rintracciabili nelle ricerche sui quei lavori naturalizzati come femminili come per esempio le segretarie (Pringle 1988), le cameriere (Crang 1994) o le estetiste (Sharma e Black 2002).

In questo senso, dunque, la sessualità si configura come un aspetto essenziale delle relazioni sul luogo di lavoro, ma non come tratto esclusivo dell'industria del sesso. Nel contesto del capitalismo avanzato dove le relazioni personali sono state ridefinite in termini di bisogni emozionali (Giddens 1992), questo approccio sostiene che la fusione tra il personale (e il sessuale) e l'economico da un lato caratterizza gran parte del mercato del lavoro di servizio (Brewis e Linstaed 2000, 2000a), dall'altro si fonda su precise disuguaglianze di genere. Il lavoro sessuale, dunque, va esplorato considerandolo un lavoro di servizio al pari di altri, e la sessualità va interrogata non come sua caratteristica esclusiva:

“la sessualità è una pratica e un prodotto culturale intrinsecamente connesso alla struttura delle relazioni economiche nei luoghi ufficiali della produzione così come in quei mercati di confine, come l'industria del sesso, dove essa è la cifra esplicita dello scambio”. (Sanders 2005, p. 321)

All'interno della cornice interpretativa del *sex work* come lavoro di servizio, sono poi andate configurandosi alcune interpretazioni specifiche che hanno preso in considerazione, da un lato, la dimensione strettamente corporea di questo lavoro, dall'altro, le sue implicazioni emozionali.

Il lavoro sessuale, dunque, è stato interpretato alla stregua di un *body work* (Gimlin 2005, Wolkowitz 2006), ovvero di quei lavori nei quali “il corpo è il luogo immediato dell'attività e implica forme di contatto intime e disordinate con il corpo (per lo più disteso o nudo), con i suoi fluidi o orifizi, attraverso il tocco oppure una forte prossimità” (Wolkowitz 2006, p. 147). Questa prospettiva di analisi, nata da un incontro virtuoso tra l'emergente sociologia del corpo (Crossley 2001, Shilling 1993) e la sociologia del lavoro, ha adottato il corpo, i suoi simboli, il suo disciplinamento e le sue forme di resistenza e negoziazione come unità di analisi per comprendere alcune tipologie di professioni, il ruolo che gli è stato socialmente riconosciuto e le disuguaglianze sociali che celano. Secondo questa prospettiva, il lavoro sessuale insieme a molte altre tipologie di lavoro che includono il contatto con il corpo altrui (dall'insergente negli ospedali agli impresari di pompe funebri), infatti, sono state relegati ai gradini più bassi della scala sociale in virtù del dualismo mente-

corpo di cartesiana memoria: proprio in quanto lavori fatti con il corpo, che si compongono di attività corporali considerate sconvenienti o 'sporche' (si pensi a chi ha a che fare con i fluidi organici altrui come le inservienti negli ospedali oppure le lavoratrici del sesso che hanno un'interazione sessuale con i clienti), infatti, essi sono stati marginalizzati sia in termini di retribuzione così come di prestigio sociale. L'aver a che fare con il corpo, poi, ha fatto sì che questi lavori siano riusciti difficilmente a guadagnarsi un posto d'onore all'interno dell'universo simbolico del lavoro, rimanendo in bilico tra la sfera del privato e la sfera del pubblico, nonostante il ruolo essenziale che ricoprono nella riproduzione della società. Questa diversa valorizzazione sociale ha innescato (e in seguito contribuito a mantenere) una divisione sociale del lavoro per cui queste tipologie di lavoro si mostrano profondamente *gendered* e *racialised*, dunque molto spesso svolte da donne e da persone migranti (oppure da donne migranti) (Wolkowitz 2006).

In tal senso, il *sex work* va interpretato in linea di continuità con queste tipologie di professioni: da un lato, la dimensione della sessualità non è una dimensione speciale di per sé, ma rappresenta uno di quegli aspetti corporali che sono stati rimossi dalla dimensione del lavoro. Dall'altro, la presenza massiva di donne in questa tipologia di lavoro va spiegata all'interno di un'analisi più ampia delle disuguaglianze sociali che attraversano il mercato del lavoro in virtù delle dicotomie corpo/mente, privato/pubblico. Oltre alla suddetta lettura strutturale, poi, questa prospettiva invita a interrogare le strategie di gestione e negoziazione che i/le *body workers* attivano per gestire quotidianamente il lavoro in relazione con i discorsi dominanti (Gimlin 2005). Molti lavori con il corpo, infatti, prevedono un contatto intimo con il cliente ed una messa in gioco di un'intimità fisica nella relazione potenzialmente dannosa per la preservazione di un senso di sé sia lavorativo che privato a cui i/le *body workers* rispondono attivando una serie di tecniche di distanziamento dai *corpi del lavoro*. Twigg (2000), per esempio, esplora come le/i lavoratrici/tori domestici che si occupano della cura personale degli anziani negozino nel corso dell'attività lavorativa le nudità e il contatto, la sporcizia e il disgusto, nonché mantengono un equilibrio tra l'intimità e la distanza riscrivendo il corpo dei propri utenti in modo da riuscire a collocarlo nella sfera lavorativa. Con un

approccio simile, Oerton e Phoenix (2001) illustrano le modalità di negoziazione del proprio corpo e del corpo del cliente comparando un gruppo di lavoratrici del sesso e uno di massaggiatrici. Anche in questo caso, le autrici notano come nelle narrazioni delle praticanti, in entrambe le professioni, il *corpo del lavoro* venga costruito come un corpo-oggetto separato dal sé, dalla propria identità che esiste soltanto nella sfera del lavoro: esse si riferiscono al proprio corpo *come se fosse quello di qualcun altro* oppure sostengono che *sono le mie mani, non io a lavorare* o ancora che *fare questo lavoro non significa affatto fare sesso perché il sesso è un'altra cosa*. Queste procedure di distanziamento e di oggettivazione del corpo costituiscono le strategie delle lavoratrici per iscrivere gli atti compiuti nel contesto simbolico del lavorare e, contemporaneamente, per poter conservare un senso di integrità del proprio sé, che viene posizionato altrove rispetto al corpo che si trova ad interagire con il cliente. Se, dunque, il coinvolgimento della corporeità e della sessualità nel lavoro sessuale è stato considerato a lungo l'elemento più controverso di questo lavoro poiché connesso in maniera profonda con l'identità degli individui, questo approccio suggerisce, invece, di interrogare quella molteplicità di strategie che producono un distanziamento tra l'esperienza privata della sessualità e l'esperienza lavorativa di esse.

In maniera simile, una seconda interpretazione del lavoro sessuale lo riconduce alla categoria di lavoro emozionale elaborata da Hochschild (1983). In questo caso, però, l'attenzione non è rivolta al corpo in senso stretto, ma alla gestione e all'utilizzo delle emozioni sul luogo di lavoro. Nel suo famosissimo testo *The Managed Heart* (1983), Hochschild ha illustrato come in molti lavori di servizio sia richiesto a chi lavora di intraprendere una forma di "lavoro emozionale", attraverso il comportamento e il corpo, teso a soddisfare le richieste dei clienti e a mantenere un senso di sé. Secondo Hochschild, dunque, vi sono lavori nei quali i sentimenti non solo costituiscono un aspetto dirimente del lavoro, ma devono essere mercificati e commercializzati affinché il lavoro stesso possa esistere. In alcuni lavori di servizio, lavoratrici e lavoratori, dunque, devono essere in grado di manipolare i propri sentimenti per mettere in scena una *performance* emotiva competente per il cliente: ad esempio, le infermiere devono essere capaci di trasmettere delle sensazioni di compassione e cura al

paziente, e la mercificazione di queste emozioni costituisce un aspetto fondamentale del loro lavoro.

In questo senso le emozioni non sono “qualcosa che succede”, ma qualcosa che lavoratrici e lavoratori sono in grado di creare e controllare. Allo stesso tempo, secondo l'autrice, la mercificazione di questi sentimenti non riguarda indistintamente tutte le emozioni create ed esperite, ma può essere confinata nell'ambito lavorativo: il lavoro emozionale si manifesta anche come una capacità dei/lle lavoratori/trici di sviluppare un processo di distacco, una chiara separazione di sé dalla *performance* lavorativa che si sta mettendo in scena per il cliente. In questo senso, lavoratrici e lavoratori sono in grado di definire chiaramente quando stanno “recitando” per il contesto lavorativo e quando no. L'autrice, dunque, abbandona una visione delle emozioni e dei sentimenti come espressioni di un sé profondo e “naturale” per definirli come un prodotto delle interazioni, come un oggetto: “un oggetto prezioso in alcune occupazioni, ma pur sempre un oggetto” (Hochschild 1983, p. 35).

Utilizzando questa prospettiva interpretativa, Chapkis (1997) ha identificato il lavoro sessuale come un lavoro emozionale nel corso del quale le/i *sex workers* costruiscono e gestiscono un *set* di sentimenti ed emozioni creati *ad hoc* per il cliente. Nel *sex work*, sostiene Chapkis, come in altri lavori come la psicoterapia o i lavori di cura, la professionalità si esprime nell'abilità di intercettare i bisogni emotivi del cliente e di mettere in scena una *performance* di sé che vi risponda. Bernstein (2007), in particolare, sostiene che le lavoratrici del sesso professioniste sono in grado di vendere al cliente un'esperienza di “autenticità vincolata” ovvero un'interazione sessuale falsamente autentica nella quale la passione, il coinvolgimento erotico, l'amore sono costruiti *ad hoc* come strategia di gestione del lavoro. In questo senso, dunque, il lavoro sessuale non viene considerato solo come la vendita di atti sessuali in sé e per sé, ma come una *performance* sessuale che per essere significativa deve essere inscritta in una cornice emozionale precisa che soddisfa i desideri e le aspettative emotive del cliente. Inoltre, la mercificazione delle emozioni e dei sentimenti, che in altre prospettive viene considerata l'aspetto più controverso e degradante del lavoro sessuale, si configura in questo caso come una competenza specifica del lavoro

che le *sex workers* devono essere in grado di mobilitare affinché il servizio abbia successo.

Infine, questa prospettiva fornisce una risposta ulteriore e alternativa all'assunto secondo cui, nel vendere sesso, si mercifichi il proprio "vero sé":

"Anche per le *sex workers* l'abilità di chiamare a raccolta e contenere le emozioni all'interno di una transazione commerciale può essere esperita come un utile strumento per mantenere i confini piuttosto che come una perdita di sé". (Chapkis 1997, p. 75)

Come un attore o uno psicoterapeuta, le *sex workers* sono in grado di separare l'intimità e l'amore esperiti nella propria vita privata dalle interazioni sessuali vissute nell'ambito lavorativo e, dunque, di ergere e mantenere dei confini che permettono loro di preservare un senso di integrità e di presenza di sé indipendentemente dal lavoro che fanno.

Secondo queste tre prospettive interpretative, dunque, da forma di devianza o di sottomissione al patriarcato, il lavoro sessuale entra a pieno titolo nell'universo simbolico del lavoro, e sono proprio quegli aspetti che l'escludevano a priori da esso – la sessualità, il corpo, le emozioni – a diventare gli oggetti di analisi più efficaci per esplorarlo.

4.2 La moltiplicazione degli oggetti di studio

La ri-scrittura della prostituzione in termini di *sex work*, poi, oltre ad aver stimolato la nascita di nuove prospettive interpretative, è servita da indirizzo per ampliare e diversificare le traiettorie di ricerca empirica. I termini *sex work* e *sex industry*, infatti, invitano a prendere in considerazione, non solo la prostituzione in senso stretto, ma tutti quei servizi, quelle *performance* e quei prodotti sessuali che vengono scambiati per denaro (Weitzer 2000). L'ultima *call for contribution* per un numero monografico sull'industria del sesso della

rivista *Sexualities*¹¹, per esempio, definisce così l'ampliamento semantico del concetto di *sex work*:

“Lo studio del commercio del sesso dovrebbe riferirsi a tutti quei beni e servizi che contengono elementi erotici e sessuali – un ricco ambito delle attività umane, ognuna di queste operante in complessi contesti socio-culturali dove il significato del comprare e del vendere sesso non è sempre lo stesso”. (Augustin 2005, p. 618)

Più avanti, nella medesima *call*, l'*editor* del numero specifica in maniera esplicita, e in parte provocatoria, i luoghi e i soggetti che possono rientrare nello studio del sesso commerciale: non solo la strada, ma anche i locali di *streaptease*, i *sexy shop* e i *set* cinematografici, gli hotel di lusso e i bagni pubblici, i siti Internet e le linee telefoniche. Non solo chi vende sesso e chi lo compra, ma anche tutti quei soggetti che a vario titolo contribuiscono a mantenere e riprodurre quest'industria: dai baristi e le cameriere dei locali alle guide turistiche che conducono viaggiatori e viaggiatrici occidentali in paesi del sud del mondo. Studiare il *sex work*, dunque, significa distogliere lo sguardo dalla prostituzione di strada come sua unica forma; assumere il carattere polisemico del termine includendo al suo interno i molti e diversi lavori che prevedono una forma di mercificazione della sessualità, interrogando le modalità specifiche con cui questi processi avvengono.

Sebbene questo, come sottolinea nuovamente Augustin (2005a), non sia un processo pienamente compiuto e la ricerca sul *sex work* continui ad essere prevalentemente focalizzata sulla prostituzione di strada e di appartamento e su alcune questioni “classiche” come la diffusione delle malattie o la violenza (Vanwesenbeeck 2001), dalla seconda metà degli anni novanta sono andati moltiplicandosi gli studi empirici rivolti ad esplorare aspetti diversi del mercato del sesso. Tra questi, un primo elemento degno di nota è lo sviluppo di studi volti ad esplorare le forme di lavoro sessuale svolte da uomini, in controtendenza con l'assunto che il lavoro sessuale coinvolga esclusivamente le donne (Aggleton 1999, Dorais 2005, Morrison e Whitehead 2007). Nonostante,

¹¹ “Special Issue on the Cultural Study of Commercial Sex” (2007), *Sexualities*, vol. 10, n°4.

infatti, sia vero che le donne continuano ad essere la stragrande maggioranza, la mercificazione della sessualità maschile è un fenomeno emergente e significativo delle società occidentali (Aggleton 1999) che offre l'occasione sia di esplorare l'universo della maschilità nelle interazioni sessuali commerciali che di interrogare le intersezioni tra la vendita di servizi sessuali e il desiderio erotico omosessuale. Un secondo aspetto riguarda la proliferazione di studi volti ad indagare altre modalità di lavoro sessuale oltre la prostituzione come, per esempio il mondo della pornografia (Abbot 2000, Lane 2001) o il mercato dei *sexy shop* (Berkowitz 2006). Particolare interesse, poi, è stato rivolto all'ambito dei locali di *striptease* o di *exotic dance*, come vengono identificati in ambito anglosassone (cfr. Frank 2005 per una rassegna dettagliata). Sono state, dunque, esplorate le condizioni di lavoro all'interno dei club (Holsopple 1998), i processi di costruzione e gestione dell'intimità nella relazione con i clienti (Pasko 2002), le intersezioni tra la razza, la classe, il genere e la sessualità nelle *performance* lavorative (Barton 2002, Trautner 2005) così come le motivazioni e le caratteristiche dei clienti di questi spettacoli erotici sia quando si tratta di uomini (Brewster 2003) che di donne (Montemurro *et al.* 2003). Proprio ai clienti, poi, che sono stati per lungo tempo i grandi assenti negli studi sulle transazioni del sesso commerciale, nonostante vi ricoprano un ruolo essenziale, è stata indirizzata un'attenzione specifica (Earle e Sharp 2007, Monto 2000, Sanders 2008) volta a comprendere il loro posizionamento in questo scambio. Un altro aspetto di interesse è stato lo studio del turismo sessuale, ovvero quelle forme di lavoro sessuale offerte a turisti/e occidentali durante periodi di vacanza in paesi del sud del mondo, in particolare in America Latina e nei paesi del Sudest Asiatico (Brennan 2004, Kempadoo 1999). Questi studi, oltre ad aver esplorato come la dimensione del genere e della sessualità si intersecano con fattori di tipo economico ed etnico, hanno offerto una prima analisi sulla domanda di sesso commerciale da parte delle donne e sulla connessione tra sesso commerciale e relazioni affettive.

Tra le nuove traiettorie di ricerca empirica, inoltre, si colloca anche l'interesse per l'influenza che le tecnologie della comunicazione hanno avuto su questo mercato. In primo luogo il farsi tecnologico del lavoro sessuale ha posto degli interrogativi di ricerca sotto il profilo giuridico che hanno portato ad

interrogarsi sullo statuto legale della prostituzione quando essa non prevede la compresenza nello stesso spazio di chi vende e chi compra sesso né in termini di adescamento (si pensi agli annunci *on line*) né in termini di contatto corporeo (Cardiff 1995, Green 2001). L'influenza della rete Internet in particolare, poi, è stata interrogata per comprendere come e se essa abbia ridisegnato la composizione interna del mercato, sia tra chi vende che tra chi compra sesso (Bernstein 2007a, Sharp e Earle 2002, Soothill 2004), o se essa si configuri come un ulteriore canale di sfruttamento su scala globale (Hughes 1999). La rete, poi, è stata interpellata anche sotto il profilo metodologico quale strumento efficace per esplorare il sesso commerciale ed entrare in contatto con *sex workers* e clienti date le difficoltà a costruire relazioni e rapporti di fiducia in un contesto così altamente stigmatizzato e sommerso (Sanders 2005a, Holt e Blevins 2007). Tra le nuove traiettorie di ricerca del farsi tecnologico del lavoro sessuale, però, ha trovato uno spazio molto ridotto l'esplorazione di quei lavori sessuali mediati dalla tecnologia come la vendita di sesso via *webcam* o attraverso il telefono. Fatta esclusione per alcune eccellenti biografie o analisi riflessive scritte da *sex workers* che lavorano o hanno lavorato come *webcam girls* o telefoniste erotiche (Erwin 2002, Ray 2007), infatti, come si fa lavoro sessuale attraverso le tecnologie e in quali aspetti si differenzi da altre forme di sesso commerciale è un aspetto decisamente sotto-esplorato. In particolare, per quanto riguarda la telefonia erotica, i contributi disponibili sono davvero esigui. Lo studio più articolato è *The Fantasy Factory. An Insider view of the Phone Sex Industry* di Amy Flower (1998). Flower, avendo condotto un periodo di osservazione partecipante coperta (dunque lavorando come telefonista) in un *call center* statunitense, offre un'interpretazione della telefonia erotica come luogo del *disembodiment* dell'intimità. Secondo Flower, infatti, nelle società occidentali l'intimità e le relazioni sessuali (anche a pagamento) vengono sempre più percepite come rischiose (per esempio per la diffusione dell'HIV/AIDS) e questo ha portato i clienti a cercare soddisfazione erotica ed emotiva in interazioni anonime che non prevedono forme di contatto fisico: in questo scenario il lavoro sessuale telefonico si configura come uno spazio di libertà – una fabbrica della fantasia come recita il titolo – nel quale operatrici e operatori sono in grado di mobilitare le narrazioni necessarie a rispondere ai

bisogni affettivi e sessuali dei clienti. A fianco di Flower, poi, si trovano pochissimi altri studi che interrogano elementi specifici di questo lavoro, come per esempio la gestione della propria identità e della propria sessualità tra lavoro e non lavoro (Jewell Rich e Guidroz 2000), le motivazioni che spingono gli uomini a usufruire di queste tipologie di servizi (Mattley 2002), oppure le tipologie di narrazioni e le modalità di negoziazione e resistenza che le operatrici telefoniche mettono in gioco nel corso dell'attività lavorativa (Hall 1995). A restare inesplorate, però, sono le modalità con cui la vendita di sesso avviene e come la mediazione della tecnologia riconfigura il fare lavoro sessuale.

Conclusioni

Questo percorso all'interno dei diversi significati che sono stati attribuiti al commercio del sesso mi ha permesso di individuare un *frame* interpretativo per leggere gli scambi di sesso commerciale come vero e proprio lavoro. Dopo una concettualizzazione delle protagoniste del mercato del sesso come devianti o come vittime, infatti, si è fatto avanti un loro posizionamento come lavoratrici a pieno titolo. In questo senso, dunque, la sessualità e le emozioni messe in gioco in questo lavoro si configurano come l'aspetto che le *sex workers* devono essere in grado di attivare come risorsa per l'agire lavorativo e non più come aspetto definitorio della loro identità di devianti o di vittime. Questo non significa chiaramente ignorare che nel mercato del sesso possano esserci forme di subordinazione o di sfruttamento, ma privilegiare una lettura, anche di questi fenomeni, che li esplora nella cornice simbolica del lavoro. Questa lettura, poi, ha fornito anche un'indicazione di metodo allo studio della complessità del mercato del sesso: se nelle prospettive che definiscono il lavoro sessuale una forma di devianza o di subordinazione vengono prese in considerazione le condizioni macro-sociali nel quale esso si esercita (l'ordine sociale dei sessi, le disuguaglianze di genere o quelle di classe, per esempio) questa prospettiva suggerisce, invece, di rivolgere uno sguardo micro al *sex work* e di interrogarlo a partire dalle esperienze di chi vi è coinvolta e dalle micro-pratiche quotidiane che lo organizzano (Brewis e Linstaed 2000).

La definizione di *sex work*, inoltre, ha mostrato come esistano molteplici modalità attraverso cui la mercificazione della sessualità avviene, senza focalizzarsi esclusivamente sulla prostituzione in senso stretto. In questo scenario, dunque, la telefonia erotica si configura come uno scambio di sesso per denaro mediato dalle tecnologie dove la sessualità, la corporeità, le emozioni devono essere attivate e mercificate in questo nuovo spazio di interazione. Proprio il farsi tecnologico del lavoro sessuale, però, si configura come un aspetto particolarmente sottoesplorato nell'emergente letteratura sul *sex work*. Infatti, sebbene in letteratura si sia dedicata molta attenzione al cosiddetto *cyber sex*, alle possibilità offerte dalle tecnologie di avere interazioni sessuali senza corpo e ai nuovi scenari relazionali che questo può prefigurare (Reid 1996, Stone 1994, Waksul et al. 2000), non ne è stata dedicata altrettanta ad esplorare come il lavoro sessuale si è tradotto nelle tecnologie e come e se questo abbia modificato le pratiche attraverso cui si mercifica la sessualità. I contributi sul lavoro sessuale telefonico che ho appena segnalato, infatti, sebbene offrano molti spunti di riflessione interessanti nonché l'accesso ad un settore del mercato del sesso ancor più sotto-esplorato, non tematizzano in maniera specifica come la mediazione della tecnologia influenzi le pratiche del fare lavoro sessuale e come, in virtù di questa iscrizione tecnologica, lo scambio di sesso per denaro avvenga. Come si vende sesso quando non si condivide il medesimo spazio di interazione e quando non c'è il corpo e tutto ciò che esso porta con sé? Quali risorse bisogna saper mobilitare perché la performance lavorativa vada a buon fine? Che tipo di lavoro diventa il sex work quando viene fatto attraverso il telefono? Nel prossimo capitolo cercherò di delineare un quadro interpretativo che mi permetta di inquadrare queste domande e fungere da ulteriore cassetta degli attrezzi per l'analisi del materiale empirico presentato nei capitoli successivi.

Capitolo 2

Fare e saper fare (sesso) con le parole

Introduzione

Vendere sesso attraverso il telefono significa riuscire ad inscrivere nello spazio di interazione reso possibile dall'infrastruttura tecnologica l'esperienza della sessualità e farlo tanto bene che il cliente che sta dall'altro lato della cornetta la apprezzi a sufficienza da pagare per essa. La modalità tecnologicamente mediata di questa interazione e la sua natura commerciale sollevano alcune questioni specifiche a questo tipo di relazione sessuale.

In primo luogo, per poter fare sesso per telefono la sessualità deve affidarsi esclusivamente alla narrazione e al linguaggio poiché non vi sono altre risorse a cui l'interazione possa ancorarsi per rendersi significativa: la deprivazione sensoriale imposta dal telefono, infatti, non permette che sia l'esibizione del proprio capitale corporeo, i segnali che passano dall'interazione faccia a faccia o il *setting* in cui i due soggetti si incontrano a sostenere il carattere sessuale dell'interazione tra cliente e operatrice. Detto in altri termini non si condivide il medesimo spazio fisico, i corpi non si vedono e non si toccano, non si può avere nessuna certezza dell'identità e dell'aspetto della persona dall'altro capo del telefono e tutte le azioni sessuali e affettive si "nominano" e non si "fanno" o, sarebbe meglio dire, si fanno nominandole. In secondo luogo, un servizio di telefonia erotica non consiste in una conversazione in cui due soggetti fanno sesso per telefono per piacere in una cornice di reciprocità, ma di una conversazione tra un cliente che chiama (e paga) per soddisfare un desiderio sessuale o emotivo e un'operatrice il cui lavoro consiste nel soddisfare queste aspettative. Detto in altri termini, la questione non si pone solo nei termini di

saper performare discorsivamente un corpo, un'identità o delle azioni sessuali *tout court*, ma di saperlo fare in modo da soddisfare il cliente e guadagnarci.

Queste due considerazioni preliminari introducono le questioni cardine che cercherò di inquadrare in questo capitolo: la costruzione di senso in un interazione mediata dalla tecnologia, il linguaggio come mezzo per l'azione nello spazio tecnologico, il senso del linguaggio quando esso è mobilitato nell'ambito del lavoro e la sessualità e il genere come le dimensioni principali che attraverso il linguaggio devono essere mobilitate.

1. Stiamo facendo sesso qui? Senso della realtà e spazio tecnologico

Come anticipavo in apertura, un primo aspetto peculiare di una telefonata erotica è che per poter vendere sesso per telefono il cliente deve “credere” di starlo facendo “per davvero”. Detto con le parole di Goffman (1974), il cliente alla domanda “che cosa sta succedendo qui?” deve poter rispondere: sto facendo sesso con questa donna che ha un determinato corpo, determinate preferenze erotiche, una determinata biografia e che a sua volta sta facendo sesso con me. Se, per esempio, il cliente credesse che la sua interlocutrice sia così come la racconta Robert Altman in *Short Cut* - in pigiama, indaffarata a cucinare e a dare da mangiare ai propri figli mentre simula un orgasmo per il proprio interlocutore - è ragionevolmente presumibile che i presupposti affinché la conversazione si sostenga cadrebbero irrimediabilmente.

La prima questione interpretativa che si pone, dunque, è tematizzare questo “per davvero” che si configura come il presupposto necessario a queste interazioni. Oppure, formulato nei termini di James (1901), si pone la domanda: in quali circostanze chi telefona ad un servizio di telefonia erotica pensa che ciò che avviene in quella interazione sia reale? Per inquadrare questa domanda, è necessario fare un passo indietro ed accogliere la domanda di James non solo per quel che riguarda la telefonia erotica, ma, più in generale, per l'essere nel mondo degli individui. Una possibile risposta potrebbe essere che è reale ciò che esiste come realtà ontologicamente e oggettivamente data, che esiste al di fuori ed indipendentemente dal soggetto, che la può esperire, osservare e misurare *in sé*, per usare un termine caro alla filosofia. In questa prospettiva, però, la mia

tematizzazione del “per davvero” si concluderebbe qui e spiegherebbe poco o nulla delle interazioni sessuali telefoniche a pagamento: seguendo questa interpretazione e tornando al film di Altman, infatti, ciò che succede per davvero in una telefonata erotica sarebbe la conversazione tra una donna che sta accudendo i suoi figli in pigiama in casa sua mentre dice oscenità al telefono ed un uomo che, a sua volta, si trova in stato di eccitazione erotica, presumibilmente da solo in una stanza o nella sua auto.

Una risposta più adeguata, invece, è rintracciabile in quelle interpretazioni che definiscono il problema della realtà come costruzione intersoggettiva e che, dunque, pongono la questione nei termini di *sensò della reale* (Schutz 1955, 1962). In questa prospettiva la questione della realtà non è posta in termini frontali – c'è un mondo oggettivo fuori e un soggetto che la conosce e la verifica in base alle sue qualità oggettive – ma come una produzione contestuale e intersoggettiva prodotta delle interazioni degli attori. Messa in questi termini, quindi, il problema non si pone nei termini di cosa è vero *in sè*, ma di cosa è vero per i soggetti che sono coinvolti in quella specifica relazione. Ne consegue che possono essere vere più cose allo stesso tempo ovvero che non esiste una realtà, ma co-esistono una molteplicità di realtà – dei sotto-universi di realtà (James 1901) o province finite di significato (Schutz 1962) sulle quali gli attori pongono specifici accenti di realtà. E' reale, cioè, ciò verso cui noi direzioniamo la nostra attenzione, che eleggiamo a reale in quel momento: come afferma James (1901) “ogni mondo per il tempo in cui gli si presta attenzione è reale a suo modo; soltanto che la realtà se ne va con il partire dell'attenzione” (p.643). Allo stesso tempo, però, è reale ciò a cui non solo noi, ma tutti coloro con cui siamo impiegati a interagire definiscono reale e definiscono reale nello stesso modo in cui lo stiamo definendo noi. In questo senso la realtà è il prodotto delle azioni significative degli attori, una fitta trama di significati interconnessi il cui fondamento è quello dell'accordo, sempre contingente e negoziabile, dei singoli attori impegnati nella definizione della medesima situazione (Damari 2008). A partire da questa prospettiva, dunque, ciò che succede “per davvero” nel corso di una telefonata erotica è ciò che cliente e operatrice stanno definendo e negoziando come vero all'interno della loro conversazione almeno fino a quando il loro accordo intersoggettivo non viene infranto da qualcosa che distoglie la

loro attenzione, come per esempio, immaginando una possibile successiva sequenza di *Short Cut*, le urla dei bambini che si sovrappongono all'orgasmo all'apice della loro interazione sessuale. Nel caso della telefonia erotica, però, va aggiunto un ulteriore piano di riflessione poiché si tratta di un'interazione sessuale a pagamento nella quale cliente e operatrice occupano posizioni differenti: il cliente, infatti, deve credere che quella situazione sia reale tanto da pagare per essa, mentre all'operatrice è affidato il compito di sostenere la credenza del cliente per trarne un guadagno. Potremmo dire che è affidato alle operatrici il compito di mantenere l'accento di realtà del cliente sulla situazione che stanno costruendo e di evitare che un'altra realtà – per esempio quella dove entrambi sono fisicamente collocati – irrompa nello spazio della conversazione e distolga l'attenzione facendo scomparire questa temporanea versione del mondo (Goodman 1978).

Questa considerazione ci traghetta verso un'ultima e fondamentale riflessione connessa alla costruzione del “per davvero” in una tipologia di interazioni sociali come quelle di telefonia erotica ovvero quelle mediate da artefatti tecnologici. Nel definire la realtà come un insieme di realtà multiple il cui fondamento è l'accordo intersoggettivo tra gli attori nella definizione della situazione, Schutz, tuttavia, assegna un ruolo *preminente* al mondo della vita quotidiana che si configura come quel mondo che tutti riteniamo tendenzialmente vero e indica quattro motivazioni per sostenere questa affermazione: in primo luogo al mondo della vita quotidiana partecipiamo sempre, anche durante i nostri sogni, poiché il corpo vi è materialmente collocato; nel mondo della vita quotidiana gli oggetti limitano le nostre possibilità di azione opponendovi resistenza ed è in questo mondo che possiamo inserirci con le nostre attività corporee e che quindi possiamo mutare e trasformare; infine, è entro questo mondo quotidiano, e solo in esso, che possiamo comunicare con gli altri e stabilire una comune comprensione di esso (Schutz 1962, pp. 339-340). E' un mondo vero poiché è quello in cui ci troviamo con gli altri, è in esso che possiamo costruire relazioni – parlare, guardarsi in faccia, spostare oggetti - e poiché è solo attraverso queste relazioni significative che possiamo interpretarlo e comprenderlo. Gli altri mondi – come quello della fantasia o della religione – non possono godere di un così solido statuto di realtà e, dunque, sono più fragili e a rischio di scomparire.

Le interazioni digitali – entro cui la telefonia erotica si colloca – occupano uno spazio ibrido in questo scenario. Se per lunghissimo tempo, infatti, le interazioni tra gli esseri umani sono state possibili solamente nella compresenza di spazio e tempo, le possibilità offerte dalle nuove tecnologie di comunicazione stanno sempre più separando lo spazio dal luogo (Giddens 1990) o meglio rendono possibile un nuovo spazio di interazione sociale, un *cyberspazio* creato dalla mediazione di artefatti e infrastrutture tecnologiche (Jones, 1998). Facendo riferimento all’esperienza quotidiana, potremmo dire che il cyberspazio è quel luogo in cui siamo quando chattiamo via skype¹², quando partecipiamo a Second Life¹³ o, più semplicemente, quello spazio “dove siamo quando stiamo parlando al telefono” (Rucker et al. 1993, p.78). Si tratta di uno spazio di interazione nel quale i partecipanti condividono il medesimo tempo, ma non il medesimo spazio poiché nello spazio reso possibile dalle infrastrutture tecnologiche convergono i loro “ora”, ma i loro “qui” divergono (Backhaus 1997). Utilizzando nuovamente la terminologia di Schutz, potremmo dire che si tratta di un mondo di consociati-contemporanei dove è possibile esperire una forma di tele-copresenza (Zhao 2004) ovvero una forma di prossimità elettronica prodotta dalle interazioni simultanee negli spazi digitali attraverso la quale gli individui sono in grado di agire, rendere significativa, e in fin dei conti reale, la situazione in cui si trovano seppur contemporanea e qualitativamente differente alla situazione nella quale sono materialmente collocati. Negli studi sull’utilizzo del telefono, per esempio, è stato notato come gli utenti gestiscono in soluzione di continuità una sorta di intersezione tra il “presente materiale”, ovvero il luogo e il contesto in cui si trovano fisicamente, e il “presente conversazionale” ovvero quel mondo che creano attraverso le parole e l’interazione con l’altro utente (Plant 2004, Schlegel 2002). Le opportunità di interazione offerte dalle tecnologie digitali, dunque, rivelano la capacità degli esseri umani di oscillare fra e combinare due diverse modalità di esistenza –

¹² Skype è un VoIP (Voice over Internet Protocol), un software che permette la trasmissione di conversazioni in voce via internet utilizzando la connessione analogica o a banda larga. <http://skype.com/intl/it/help/guides/voip/>

¹³ Second Life è un MMORPG (*Massive(ly) Multiplayer Online Role-Playing Game*), un mondo virtuale tridimensionale multi-utente online inventato nel 2003 dalla società americana Linden Lab. <http://secondlife.com/whatis>

quella del mondo della vita quotidiana e quella del mondo della vita digitale – che rivelano da un lato la nostra capacità di disperderci oltre i confini (e le resistenze) del mondo materiale e dall’altro la nostra apertura ad essere “distratti” dal mondo in cui ci troviamo (Richardson 2005) e re-indirizzati dalle nuove tecnologie a porre il nostro accento di realtà su un altro universo di interazione.

Ritornando un’ultima volta allo scenario offerto da *Short Cut*, dunque, possiamo dire che in quella situazione vi sono due “per davvero”: ci sono un uomo e una donna che si trovano in luoghi diversi, l’una che accudisce i suoi figli mentre parla al telefono, l’altro che presumibilmente si masturba in un luogo solitario. Ci sono anche, però, un uomo e una donna nello stesso luogo, che fanno sesso, si levano i vestiti, si toccano, provano piacere nello spazio tecnologico reso possibile dal telefono. Coesistono e competono, dunque, due universi di realtà in cui il secondo, però, per reggersi non può confidare né nella prova di resistenza del mondo materiale né sulla compresenza fisica degli attori. O meglio potremmo dire che le azioni significative degli attori sono agite solo attraverso il linguaggio poiché in virtù della mediazione del telefono le parole sono l’unica risorsa disponibile in quel contesto.

2. Agire nello spazio tecnologico: linguaggio, significati e interazioni

Fino ad ora ho cercato di inquadrare come, nello spazio reso creato dalla mediazione della tecnologia, sia possibile, al pari dei contesti faccia a faccia, creare un accordo intersoggettivo di realtà che permette ai partecipanti ad un’interazione di percepire come vero e significativo “ciò che sta succedendo lì”. Nell’ambito della telefonia erotica questo significa che cliente e operatrice nel corso della telefonata stipulano un “patto di realtà” che definisce e sostiene la situazione in cui sono inseriti ovvero che stanno davvero facendo “per davvero” le cose che nominano per telefono. E’ proprio questo nominare che sostiene e crea la realtà della telefonata. Il senso di questo nominare, quindi, richiede un ulteriore approfondimento.

In linea di continuità con le riflessioni illustrate nel paragrafo precedente, il parlare di operatrici e clienti al telefono è in primo luogo interagire (Gumperz

1982). Nel corso delle conversazioni o in altre forme di dialogo, il linguaggio degli attori attivato nei discorsi si configura come un atto sociale e come una forma di interazione sociale (Van Dijk 1997). Se è vero, infatti, che l'interazione sociale non si configura solo come una interazione comunicativa poiché essa non include solo lo scambio verbale, ma numerose ulteriori componenti non verbali e non intenzionali (Goffman 1971), nel caso delle interazioni mediate dal telefono, dove l'assenza di elementi non verbali e l'intenzionalità sono connaturate a questo precisa modalità di relazione, gli interlocutori conducono la loro interazione solo attraverso il linguaggio. Parlando e interpretando correttamente il senso dei loro enunciati operatrice e cliente collaborano a costruire il senso della loro interazione e, quindi, la sua buona riuscita o il suo fallimento. "L'interazione" – dunque – "può essere definita come il luogo di un'attività collettiva di produzione di senso, attività che implica la messa in opera di negoziazioni esplicite o implicite che possono riuscire o fallire (come accade nel caso dei malintesi)" (Kebrat-Orecchioni 1995, p. 28).

Queste negoziazioni così come la stessa creazione del senso degli enunciati, però, non vanno interpretate in termini di "correttezza formale" delle frasi pronunciate dagli attori. La questione non si pone nei termini di saper riconoscere la congruenza tra soggetto e predicato o la corretta espressione di un determinato fonema, ma di saper interpretare il senso che quel soggetto e quel predicato assumono nel preciso contesto in cui vengono utilizzati. In questo senso il linguaggio non è interpretato come un sistema compiuto e chiuso di parole organizzate a partire da regole grammaticali e sintattiche. O meglio, saper interpretare il linguaggio in questi termini, ovvero saper comprendere il significato letterale degli enunciati, è il presupposto necessario, ma non sufficiente per saper comprenderne il significato in senso più ampio.

In primo luogo, infatti, il linguaggio è sempre culturalmente collocato oppure potremmo dire che, al pari di altre creazioni umane, è un prodotto culturale inteso come una situata e condivisa interpretazione del mondo (Duranti 1997). Esso è dunque parte integrante della cultura intesa come quella rete di significati (Geertz 1973) che gli esseri umani contribuiscono a creare e che contemporaneamente costituisce lo scenario entro cui possono muoversi. Si tratta, dunque, di una rete di significati intersoggettiva poiché "per essere

culturali i significati devono poter essere diffusi entro qualche cerchia sociale e la loro conoscenza deve in qualche modo essere condivisa” (Santoro e Sassatelli 2009, p. 15). Nel parlare gli attori fanno riferimento e mostrano varie forme di conoscenza culturale (Van Dijk 1997) che fungono da presupposto perché l’interazione vada a buon fine ovvero perché l’interpretazione del senso degli enunciati tenga conto dei posizionamenti culturali dei soggetti o meglio si fondi su una mutua comprensione culturale di ciò che si sta nominando e del come lo si sta facendo. In un saggio sulla comunicazione interculturale, per esempio, Gumperz (1992) illustra come, nell’interazione tra due persone provenienti da culture nazionali differenti, l’interpretazione reciproca degli enunciati e dunque la buona riuscita dell’interazione, venga messa in crisi poiché i due soggetti coinvolti non possono confidare su un repertorio culturale condiviso in base al quale riconoscere il senso degli enunciati così come dei silenzi o di specifiche intonazioni.

In secondo luogo, gli enunciati non vengono pronunciati in un vuoto pneumatico, ma vengono pronunciati in (e parlano di) precisi contesti. Come abbiamo detto, il linguaggio non è un sistema chiuso avulso dalla cultura e dall’organizzazione sociale di una società e proprio per questo i discorsi ricevono senso dal quadro fisico e socioculturale dove l’interazione si svolge (Duranti e Goodwin 1992). In questo senso, il contesto può essere definito come “la struttura di quelle proprietà della situazione sociale che sono sistematicamente (ovvero non incidentalmente) *rilevanti* per il discorso” (Van Dijk 1997, p. 11 enfasi in originale). Chi parla e chi ascolta, per esempio, sono sempre collocati in posizioni specifiche in quanto membri di una precisa categoria sociale, di una comunità professionale o di un’organizzazione, si trovano in un luogo piuttosto che in un altro, hanno specifiche intenzioni in relazione all’interazione oppure hanno a che fare con oggetti specifici che rendono l’interazione possibile (si pensi al telefono). Tutti questi elementi meta-comunicativi costituiscono il contesto necessario a comprendere il senso degli enunciati poiché non esiste nessun enunciato il cui senso possa essere pienamente compreso indipendentemente dal contesto (Giglioli 1993). Una prima considerazione che discende da questo assunto è che le medesime frasi pronunciate in contesti diversi e da soggetti diversi assumono diversi significati

sebbene siano formalmente identiche poiché gli attori sono in grado di pronunciarle e di comprenderle inglobando nel loro processo di comprensione anche quell'insieme di elementi meta-comunicativi di cui sopra. Si pensi per esempio al diverso significato che può assumere l'espressione "spogliati" rispettivamente in una conversazione su una linea erotica e nel corso di una visita ginecologica oppure il diverso senso che gli attori attribuiranno all'espressione "vieni qui che ti sculaccio" nel caso in cui si tratti di un padre con il suo bambino o di due persone impegnate in una sessione di sesso BDSM¹⁴. Il senso di queste frasi, dunque, emerge dalla pre-comprensione condivisa che gli attori hanno della situazione in cui si trovano e degli universi extra-linguistici a cui i singoli enunciati fanno riferimento. Il linguaggio, dunque, si muove oltre se stesso e ha la capacità di offrirci "un'apertura al mondo" ben oltre la sua struttura formale. In altre parole il linguaggio sta sempre in una relazione profonda e non squisitamente rappresentativa con ciò che nomina. In questo senso, il linguaggio ha una facoltà indessicale ovvero un legame di dipendenza necessario dal contesto. Come nota Hanks (2001) il linguaggio:

non sta per il suo oggetto in virtù di una qualche somiglianza con esso né per una pura e semplice convenzione, ma perché è contigua con esso. Per usare le parole di Charles Peirce, un segno indessicale o indice sta in una relazione di "connessione reale" o di "coesistenza dinamica" con il suo oggetto: l'indice e ciò per cui esso sta sono in un certo senso copresenti all'interno dell'enunciato (p.168).

La proprietà indessicale del linguaggio ovvero il fatto che le parole siano legate essenzialmente agli oggetti e agli aspetti del mondo che nominano, invita a riflettere su come le parole abbiano un potere che va oltre la descrizione e l'identificazione di persone o oggetti o eventi (Duranti 1997). In senso linguistico gli avverbi "questo" o "quello" per indicare un oggetto o un luogo o un evento, per esempio, suggeriscono una relazione tra ciò che nominano e il contesto e senza prendere in considerazione il contesto non sono comprensibili

¹⁴ Acronimo di Bondage Dominazione Sadismo Masochismo.

poiché “questo libro” può indicare molte cose diverse a seconda del contesto in cui l’interazione avviene: in altre parole è questa connessione con i contesti a garantire l’unicità del riferimento a garantire l’unicità del riferimento (e quindi la sua comprensibilità) anche in assenza di una descrizione (Hanks 2001). In senso sociologico più ampio, questo suggerisce che ogni situazione di conversazione non può essere compresa se non in riferimento ad un contesto particolare poiché la comprensibilità di ogni discorso o ogni azione in generale è sempre connessa al contesto in cui avviene. Come suggerisce Garfinkel (1967) “la natura indessicale del discorso comune e della pratiche quotidiane è inevitabile e ineliminabile: qualunque attività, azione e discorso è un’attività situata, cioè realizzata in un contesto” (p.6).

Fino ad ora ho illustrato la prospettiva a partire da cui ho preso in considerazione il linguaggio per analizzare le interazioni erotiche tra operatrici e clienti. Si tratta appunto di interazioni discorsive culturalmente e socialmente collocate e la loro buona riuscita dipende dalla capacità di operatrici e clienti di comprendere il senso dei loro enunciati a partire da un repertorio culturale condiviso. Si tratta però anche di azioni che vengono compiute attraverso il telefono. Non si tratta, infatti, di una conversazione dove cliente e operatrice “parlano di sesso” descrivendo azioni sessuali, ma dove “fanno sesso” attraverso le parole. Questa considerazione ci conduce all’ultimo aspetto che voglio discutere in questo breve *excursus* sul linguaggio come interazione e azione sociale ovvero la capacità pragmatica della lingua: quello che si può fare con le parole (Austin 1962, Pierce 1969).

Come abbiamo visto il linguaggio sta in una relazione complessa con il mondo che nomina e non vi si pone in termini di mera rappresentazione: le parole, dunque, non rappresentano soltanto in modo fedele gli oggetti secondo un criterio di verità ovvero secondo la corrispondenza tra il reale e il senso dell’enunciato. Se, dunque, il linguaggio ha una funzione *costantiva* ovvero orientata a produrre enunciati veri o falsi a seconda che rispettino il criterio di corrispondenza (per esempio: il gatto è sul tavolo è vero o falso in base alla presenza o meno del gatto sul tavolo), esso ha anche una capacità *performativa* ovvero si configura esso stesso come una forma di azione nel mondo e non solo come una rappresentazione di queste azioni. John Austin (1962), che per primo

ha elaborato questa prospettiva sul linguaggio, porta alcuni esempi divenuti classici di enunciati performativi come per esempio la frase “io vi dichiaro marito e moglie” pronunciata da un sacerdote nel corso di una cerimonia nuziale. In casi come questi, dunque:

“risulta chiaro che enunciare la frase (ovviamente in circostanze appropriate) non è *descrivere* il mio fare ciò che si direbbe io stia facendo mentre la enuncio o asserire che lo sto facendo: è farlo” (Austin 1962, p. 10, enfasi in originale).

In questo senso, in enunciati come questi non si pone il problema della loro verità in relazione alla situazione in cui vengono pronunciati come accade per gli enunciati di tipo costantivo: l'enunciato, infatti, è già parte, se non la parte più importante, della situazione e tra queste due dimensioni non vi è differenza sostanziale (Loxley 2007) poiché “l'essenza di questi enunciati è performare un'azione” (Austin 1962, p.10).

L'agire linguistico, dunque, non si esaurisce nella sua capacità *locutoria* (ovvero semplicemente dire qualcosa), ma comprende altre due capacità quella *illocutoria* e *perlocutoria*. La prima riguarda la capacità di modificare la situazione in cui si trovano gli interlocutori ovvero, pronunciando delle frasi, produrre dei veri e propri effetti di realtà. Gli atti illocutori sono caratterizzati da un alto livello di convenzionalità nel senso che hanno una forza illocutoria poiché mobilitano forme linguistiche che sono condivise all'interno della comunità dei parlanti. Gli atti *perlocutori*, invece, sono quelli che sono in grado di produrre dei sentimenti o delle disposizioni nell'ascoltatore in virtù dell'essere pronunciati e dipendono dal livello di “sincerità” in termini di sentimenti e di intenzionalità di chi le pronuncia. Quando il livello di convenzionalità è rispettato e l'interlocutore è in grado di investire la comunicazione di un forte livello di coinvolgimento, gli atti performativi sono *felici* ovvero sono in grado di produrre ciò che nominano. Andando oltre la stretta interpretazione filosofica di Austin, dunque, potremmo dire che la loro capacità di produrre effetti dipende dal contesto argomentativo e culturale in cui essi sono inseriti poiché fornisce agli interlocutori gli elementi necessari per

comprendere la situazione e comportarsi di conseguenza. Si pensi per esempio se la frase “io vi dichiaro marito e moglie” venisse pronunciata nel corso di una cerimonia nuziale di una tribù africana dove le convenzioni sociali, i ruoli di genere o la concezione di famiglia sono completamente diversi da quelli delle culture occidentali cristiane dove essa si radica: in quel caso l’agire comunicativo dell’attore sarebbe *infelice* poiché non vi sarebbero le precondizioni culturali affinché esso venga compreso e quindi affinché esso possa avere una forza di azione nella realtà. Allo stesso modo quando vogliamo ordinare qualcosa a qualcuno oppure persuaderlo a fare qualcosa, il grado di coinvolgimento che dobbiamo esprimere perché le nostre frasi ottengano il risultato voluto va ben oltre la struttura formale della lingua, ma deve includere la gestione di una serie di elementi (come l’intonazione per esempio) che cooperino a comunicare all’interlocutore il senso che vogliamo attribuire a quelle frasi. Se, per esempio, un generale militare ordinasse di aprire il fuoco contro i nemici nel corso di una guerra ai propri soldati utilizzando una formulazione interrogativa e un’intonazione ironica, sebbene i criteri di convenzionalità e di condivisione culturale tra gli attori di quell’interazione siano rispettati, è presumibile che la comprensione del suo agire linguistico (e dunque la capacità performativa del suo enunciato) risulterebbero seriamente compromessi. In questo senso, dunque, anche il carattere performativo del linguaggio è garantito dal suo carattere sociale e condiviso.

3. Linguaggio al lavoro: saper fare con le parole

Il percorso che ho illustrato fino a qui ha mostrato come la conversazione che si svolge tra operatrici e clienti possa essere interpretata come un’interazione sociale discorsiva la cui comprensibilità si basa sulla condivisione che interlocutori e interlocutrici hanno del medesimo repertorio culturale e del contesto entro cui l’interazione avviene. La prospettiva pragmatica sul linguaggio, poi, ha illustrato come esso abbia un carattere performativo e non solo descrittivo ovvero come attraverso le parole *si possano fare cose* quando gli attori coinvolti in un’interazione sono in grado di decifrare sia il contesto culturale che le intenzioni e il coinvolgimento dell’altro. Il linguaggio, dunque, è

una forma di azione sociale attraverso la quale gli individui agiscono attivamente nel mondo creandolo e modificandolo.

Nella cornice della telefonia erotica, però, le conversazioni tra operatrici e clienti sono inserite in un preciso contesto: quello del lavoro. Detto in altri termini nel corso di una telefonata erotica le risorse discorsive mobilitate dalle operatrici non hanno genericamente l'obiettivo di fare sesso per telefono, ma di farlo affinché il cliente ne sia soddisfatto, resti in linea e quindi le operatrici ne traggano un guadagno. Non si tratta, dunque, solamente di fare sesso per telefono, ma di *saper fare sesso* con le parole in modo da far sì che l'interazione sia remunerativa. In questo senso, ulteriore tassello di questo percorso negli strumenti teorici necessari per analizzare i dati è una cornice per interpretare questo parlare *come* lavoro.

Nel paragrafo precedente ho illustrato come il contesto entro cui le conversazioni avvengono è un elemento fortemente rilevante per lo sviluppo e la comprensione che gli attori sociali hanno delle loro interazioni discorsive. Si tratta, infatti, sempre di "conversazioni in situazione" che sono connesse in maniera intrinseca con tutti gli elementi sociali che caratterizzano quella precisa situazione e che contemporaneamente contribuiscono a crearle nel corso dell'interazione. Una prima considerazione relativa alle interazioni discorsive che avvengono in contesti lavorativi, dunque, è che esse avvengono in un ambito preciso dove il parlare è finalizzato a produrre e riprodurre il lavoro. Boutet e Gardin (2001) per esempio notano come il linguaggio al lavoro è sempre teso verso una finalità e verso un'azione da compiere connesse con le caratteristiche specifiche di un contesto lavorativo. In questo senso, per esempio, in un *call center* di una compagnia telefonia la conversazione tra un operatore e il cliente è finalizzata a risolvere il problema sottoposto dal cliente, a farlo nel minor tempo possibile e con la massima soddisfazione da parte del secondo.

Queste tipologie di interazioni discorsive svolte nei contesti di lavoro sono state definite conversazioni istituzionali (Arminen 2005, Drew e Heritage 1992) per distinguerle dalle conversazioni ordinarie. Secondo la definizione che ne danno Drew e Heritage:

le conversazioni istituzionali sono lo strumento principale che permette agli individui di perseguire obiettivi pratici e ed il mezzo centrale attraverso cui le quotidiane attività lavorative degli attori lavorativi sono condotte (1992, p. 3).

Nonostante le interazioni istituzionali – sia realizzate faccia a faccia che attraverso il telefono - possano avvenire in precisi ambienti lavorativi come un tribunale, un’aula scolastica o un *call center* esse non sono vincolate al contesto fisico in cui avvengono: da un lato, infatti, negli ambienti lavorativi si conducono moltissime conversazioni ordinarie che non sono connesse direttamente alla realizzazione del lavoro; dall’altro anche l’ambiente considerato “privato” per eccellenza può diventare il luogo di un’interazione istituzionale. Un’interazione, infatti, può essere considerata istituzionale quando i posizionamenti professionali dei partecipanti coinvolti sono rilevanti per lo svolgimento delle attività lavorative in cui sono coinvolti (Drew e Heritage 1992). Facendo un esempio paradossale connesso alla telefonia erotica, è ordinaria la conversazione tra due colleghi che fanno sesso per telefono dai loro rispettivi uffici, mentre è istituzionale la conversazione tra un’operatrice erotica e un cliente entrambe comodamente seduti nel divano della loro casa poiché il loro posizionamento nell’interazione come colei che vende e colui che compra è essenziale nella definizione dello svolgimento della conversazione stessa.

Drew ed Heritage, inoltre, (1992 p. 22) forniscono ulteriori informazioni per definire una conversazione istituzionale in confronto ad una conversazione ordinaria:

- a. in primo luogo una conversazione istituzionale è caratterizzata dall’orientamento di almeno uno dei partecipanti ad un qualche scopo, compito o identità (o l’insieme di essi) associato in maniera specifica al contesto lavorativo in questione. Si tratta, dunque, di una conversazione strumentale, in quanto diretta ad uno scopo specifico, solitamente svolta in modo convenzionale e/o con uno stile comunicativo improntato alle convenzioni dello specifico contesto in cui si svolge;
- b. in secondo luogo, una conversazione istituzionale implica spesso la

presenza di vincoli specifici su di uno o su entrambi i partecipanti e che, allo stesso tempo, possono essere utilizzate come risorse specifiche nell'interazione;

c. la conversazione istituzionale può essere associata a schemi interpretativi e a procedure che sono specifiche di quel particolare contesto istituzionale.

Nel corso di conversazioni di questo tipo, dunque, gli interlocutori sono orientati al compito istituzionale, agli scopi che si prefigurano, alle risorse che possono mobilitare nel corso dell'interazione ed alla pre-comprensione che possiedono della situazione (Bruni e Gherardi 2007).

Una conversazione istituzionale, come suggerisce la definizione di Drew e Heritage citata poco fa, inoltre, può essere non soltanto un aspetto del lavoro, ma in alcuni casi il luogo dove il lavoro stesso si produce. E' nello scambio verbale tra chi lavora e il cliente di quel specifico servizio che emerge e si consolida l'attività lavorativa. Licoppe (2006), per esempio, ha analizzato come in *call center* di tele-marketing l'attività lavorativa si configuri come una realizzazione conversazionale (*accomplissement conversationnel*): da un lato, infatti, per poter vendere i propri prodotti gli operatori devono essere in grado di creare la cornice commerciale dell'interazione attraverso una narrazione competente poiché essa non è data in partenza come nel caso di un cliente che entra in un negozio; dall'altro gli operatori devono saper attuare dei continui cambi di traiettoria (*rebond*) nella conversazione per affiliare il cliente nella cornice commerciale e, dunque, riuscire a concludere le vendite. Il caso discusso da Licoppe (2006) ci introduce quindi ad una seconda questione relativa alle conversazioni sui luoghi di lavoro, o meglio, alle conversazioni che costituiscono specifici lavori: non solo in casi come questo dobbiamo condurre il lavoro attraverso le parole, ma dobbiamo saperlo fare affinché l'interazione lavorativa vada a buon fine. Se i venditori considerati da Licoppe, infatti, non sono in grado di creare attraverso la narrazione la cornice commerciale o di gestire i cambi di traiettoria nella conversazione, la loro *performance* lavorativa è destinata a fallire. Questo ci suggerisce che, non solo le parole, come abbiamo

ricordato in precedenza, sono a loro volta un fare, ma che per mobilitarle nel contesto del lavoro devono diventare saper fare.

Intendo il concetto di “saper fare” per come è stato elaborato all’interno dello studio del lavoro come attività situata (Bruni e Gherardi 2007). In questa prospettiva l’attenzione viene focalizzata sulle pratiche lavorative come modalità di azione e conoscenza emergenti *in situ* dalla dinamica delle interazioni nei contesti lavorativi (Gherardi 2006). Lavorare, dunque, non è interpretato come l’insieme di ruoli o di compiti da svolgere, ma come un’attività collocata in contesti specifici, una performance competente che costruisce attivamente lo spazio lavorativo. Lavorare diviene allora sinonimo di saper fare, in maniera competente e orientata al raggiungimento di un fine collettivo ovvero l’oggetto del lavoro. Il concetto di saper fare introdotto da questa prospettiva di studi contesta l’idea di conoscenza come un sapere astratto e universale, rispondente a logiche di razionalità, prodotto e conservato nella testa delle persone e condiviso attraverso il linguaggio logico-formale (Gherardi 2000) e suggerisce, invece, che di interpretare la conoscenza come un processo, una realizzazione sociale (*social accomplishment*) sostenuta da processi di partecipazione, inculturazione e appartenenza a collettivi (Nicolini et al. 2003). Ne deriva che non conosciamo prima di lavorare o meglio che conosciamo lavorando (*knowing in practice*) poiché l’attività del conoscere e quella del praticare s’intersecano e si danno forma reciprocamente (Gherardi 2006). Prendendo nuovamente ad esempio il contesto lavorativo studiato da Licoppe (2006), quindi, possiamo dire che sebbene il lavoro dei venditori si fondi presumibilmente anche su conoscenze di tipo formale acquisite ad un corso di *marketing*, è nel concreto condurre le conversazioni al telefono che gli operatori avranno appreso a costruire la cornice commerciale dell’interazione attraverso la narrazione o a gestire i *rebond*. E’ nel quotidiano fare con le parole, dunque, che gli operatori apprendono a *saper fare* ovvero a mobilitare una performance discorsiva competente che permette loro di gestire con successo l’interazione. In secondo luogo, questo specifico saper fare con le parole non si fonda su conoscenze di tipo formale o disciplinari, ma su conoscenze pratiche strettamente connesse a quel preciso contesto lavorativo e alle risorse e ai vincoli che in esso sono presenti.

Per saper fare con le parole, dunque, è necessario mobilitare la propria competenza comunicativa in relazione al contesto di interazione lavorativa in cui si è inseriti: per competenza comunicativa, infatti, si intende quell'insieme di conoscenze che permettono al soggetto parlante di utilizzare il linguaggio in maniera competente in situazioni culturali specifiche (Hymes 1962). Non si tratta anche in questo caso della conoscenza formale della lingua intesa come insieme di parole, regole grammaticali o sintattiche, ma della padronanza delle regole sociali del saper parlare in quella porzione socioculturale e geografica in cui si opera (Giacomarra 2000). Conoscere la lingua in quanto sistema formale, infatti, è assolutamente insufficiente per poter gestire una conversazione in maniera efficace. Come nota Giglioli (1973):

“una persona dotata meramente di una competenza linguistica sarebbe una specie di mostro culturale: conoscerebbe le regole della lingua, ma ignorerebbe quando parlare, quando tacere, quali opzioni sociolinguistiche impiegare in determinate situazioni e così via (p. 32).

In questo senso, la nozione di competenza comunicativa include non solo i significati e le azioni performati attraverso il linguaggio, ma anche la gestione del ritmo della conversazione, i silenzi e le pause e di tutti quegli elementi extralinguistici che contribuiscono a rendere una conversazione competente. Il criterio della competenza comunicativa, dunque, non è l'accettabilità e la grammaticalità delle frasi, ma la sua appropriatezza nella relazione tra messaggi, frasi e contesti (Gumperz e Hymes 1962). L'appropriatezza comprende “la conoscenza delle regole psicologiche, culturali e sociali che disciplinano l'uso del linguaggio nei contesti sociali” (Giacomarra 2000, p. 89). Nell'ambito del lavoro, dunque, per saper fare con le parole è necessario che gli individui siano in grado di gestire la conversazioni mobilitando queste competenze situandole nel preciso contesto di interazione entro cui il loro lavoro si svolge.

4. Fare sesso con le parole

Le riflessioni elaborate nel paragrafo precedente, mi hanno permesso di tematizzare come le conversazioni di telefonia erotica gestite dalle operatrici possano essere interpretate come un saper fare con le parole ovvero la mobilitazione di una competenza comunicativa connessa ad uno specifico contesto lavorativo. La telefonia erotica è una tipologia di lavoro sessuale. In questo contesto, dunque, i clienti che chiamano si aspettano di avere un'interazione sessuale (e talvolta affettiva) attraverso il telefono con le loro interlocutrici. Ciò che va discorsivamente mobilitato in maniera competente, quindi, è la dimensione della sessualità (e con essa quella del genere). In questa ultima parte del capitolo, dunque, è mia intenzione tratteggiare un quadro interpretativo per definire la prospettiva attraverso cui ho letto la sessualità e il genere nell'analizzare i dati raccolti sul campo.

4.1 La sessualità come costruzione e interazione sociale: la sexual script theory

La sessualità è stata per lungo tempo considerata come il territorio del *naturale* per eccellenza, un istinto invariato nel tempo e nello spazio e radicato al cuore della nostra natura animale (Gilman 1985, Nye 1999). In questa prospettiva, non vi è nulla di sociale o di culturale nelle interazioni sessuali tra gli individui: esse si configurano, infatti, come la risposta a stimoli di tipo fisiologico, come il destino degli uomini e delle donne di riprodurre la specie non diversamente dagli animali e, quando non lo fanno, vengono interpretate come deviazioni patologiche dalla norma naturale. In sociologia, sebbene più tardi che in altre discipline (Plummer 2002), questa visione essenzialista della sessualità è stata contestata a partire dalla seconda metà degli anni '70 dopo l'impatto dirompente del rapporto Kinsey sulle pratiche sessuali degli americani (1948, 1953)¹⁵. D'allora in avanti, dunque, va consolidandosi una visione della

¹⁵ Il rapporto Kinsey è la prima ricerca su larga scala sui comportamenti sessuali realizzata negli Stati Uniti dal biologo Alfred Kinsey e dai suoi collaboratori presso l'Università dell'Indiana. La ricerca venne pubblicata in due volumi *Sexual Behaviour in the Human Male* (Il comportamento sessuale dell'uomo, 1948) e *Sexual Behaviour in the Human Female* (Il comportamento sessuale della donna, 1953) ed ebbe un'enorme risonanza nel dibattito

sessualità come costruzione sociale. Da un lato, le pratiche e le identità sessuali che parevano essere un dato immutabile nel tempo diventano il prodotto di precise configurazioni storiche (McIntosh 1968, Weeks 1977). Dall'altro, viene criticata la nozione di "normalità sessuale" e cominciano ad essere oggetto di analisi subculture sessuali che si pongono al di fuori dalla norme sociali sulla sessualità (Feinbloom 1976, Humphreys 1970, Weinberg 1965). Dall'altro ancora, si impone la visione secondo cui gli atti sessuali e i partner sessuali, così come tutti gli oggetti con cui gli esseri umani entrano in relazione, sono oggetti sociali e che, dunque, essi assumono il significato che gli individui di precisi gruppi sociali gli attribuiscono, piuttosto che avere un significato *naturale* che precede e indirizza i comportamenti sessuali (Khun 1954). Per interpretare in questo senso la sessualità, la prospettiva teorica più adeguata a fini dell'analisi condotta in questa tesi mi sembra la *sexual script theory* di John Gagnon e William Simon (1968, 1973, 1984) che in maniera particolarmente articolata hanno fornito degli strumenti per comprendere sia le fonti sociali della sessualità sia come esse siano messe in gioco nel corso di un'interazione sessuale.

I *sexual script* sono copioni che attribuiscono significato agli incontri sessuali reali o immaginati, sono delle linee guida socialmente costruite e socialmente condivise per orientarsi e performare l'azione sessuale (Irvine 2003). Notano gli autori, infatti, che esistono numerose situazioni sociali in cui sono presenti tutti, o quasi, gli ingredienti di un evento sessuale – per esempio la *privacy*, il desiderio o un partner del sesso adeguato – che, però, restano non-sessuali poiché non vi sono gli elementi per costruire il copione necessario a definire la situazione, a dare un nome e un reciproco posizionamento agli attori e a fornire il canovaccio per la trama del comportamento sessuale (Gagnon e Simon 1973). Se l'attenzione, dunque, è stata per lungo tempo rivolta alle attività fisiche del corpo o all'analisi dei desideri come istinti, ora è tempo di passare:

statunitense – sia accademico che non – poiché sfidava le conoscenze convenzionali sulla sessualità e affrontava in maniera esplicita alcune tematiche (come l'omosessualità) considerate fino ad allora un tabù.

dalla considerazione degli organi in sé a quella della sorgente dei significati che vengono loro attribuiti, ai modi in cui le attività fisiche del sesso vengono apprese, ai modi in cui queste attività sono integrate in più ampi copioni e organizzazioni sociali dove il significato e il comportamento sessuale interagiscono nel creare la condotta sessuale (Gagnon e Simon 1973, p. 5).

In linea di continuità con la visione dell'interazionismo simbolico per la quale i significati non sono inerenti agli oggetti o agli eventi, ma il risultato fluido dell'interpretazione (Blumer 1969), invece, l'impianto teorico dei sexual scripts suggerisce di guardare alla sessualità come un processo storicamente e culturalmente contingente (Irvine 2003). Detto in altri termini, non facciamo sesso a partire da un istinto naturale e secondo una prassi naturale, ma facciamo sesso a partire dalle risorse ed entro i confini simbolici, discorsivi e politici che la vita associata ci mette a disposizione. Gagnon e Simon, dunque, sostengono che determinate attività così come determinate parti del corpo non sono sessuali *in sé*, ma diventano sessuali a partire dai significati che gli individui gli attribuiscono. Piuttosto che essere naturalmente sessuali, dunque, in ogni società gli individui:

diventano sessuali nello stesso modo in cui diventano qualunque altra cosa. Senza pensarci troppo, raccolgono le indicazioni che provengono dall'ambiente sociale. Apprendono e assemblano significati, competenze, e valori dalle persone attorno a loro. [...] La condotta sessuale è appresa nello stesso modo e attraverso i medesimi processi: è appresa e assemblata attraverso l'interazione umana, giudicata e performata in precisi contesti storici e culturali (Gagnon e Simon 1973 p.2)

Apprendiamo, dunque, ad essere sessuali così come a fare sesso. In particolare, Gagnon e Simon sottolineano il ruolo svolto dai discorsi sessuali sia nel processo di apprendimento che nella creazione stessa della sessualità. Il discorso, così come gli elementi espressivi del linguaggio e dei simboli, giocano un ruolo cruciale nella creazione della condotta sessuale. "Comunicare il sessuale, non significa solamente dare forma alla sessualità, ma crearla

effettivamente” (Gagnon e Simon 1973 p. 37) e dunque la sessualità viene creata ed esiste come produzione discorsiva.

Il ruolo del discorso nel creare e sostenere la sessualità come fatto sociale è stata sottolineata anche da Foucault (1978) che, come Gagnon e Simon, ha sostenuto che non esiste alcuna sessualità pre-sociale, un’entità biologicamente costituita e naturalmente determinata che limita e determina le possibilità di azione dei soggetti, ma una sessualità socialmente e culturalmente costruita che può esistere solo entro precisi codici simbolici, culturali e discorsivi. E’ proprio al discorso sulla sessualità che Foucault attribuisce particolare importanza. Non al discorso inteso in senso linguistico come quel sistema di segni che rimanda ad altro da sé, bensì come “quelle pratiche che formano sistematicamente gli oggetti di cui parlano” (Foucault 1969, p. 36). In questo senso, dunque, i discorsi non sono riconducibili ad una causa o ad un fondamento unico esterno ad essi, ma sono produzioni collettive storicamente situate che costituiscono il repertorio discorsivo disponibile entro il quale gli esseri umani possono sviluppare la loro esistenza (sessuale). E’ parlando di sessualità, facendola diventare oggetto di discorso pubblico e istituzionale che la società crea le condizioni perché essa possa essere esperita come tale. Come sottolinea Foucault non si tratta di discorsi “neutri”, ma di discorsi che si fondano e riproducono precise posizioni di potere assegnando ad alcune sessualità la posizione di norma e ad altre quella di “anormalità”. L’esempio più emblematico sono certamente i discorsi sull’eterosessualità e l’omosessualità in base ai quali la prima viene considerata e legittimata come l’unica forma naturale di relazione nelle società contemporanee (Cohen 2005).

Gagnon e Simon identificano questi discorsi sulla sessualità come scenari culturali (1973) che corrispondono anche al primo livello dell’impalcatura interpretativa dei *sexual script*. Potremmo definire gli scenari culturali come il livello macro di questi copioni, “ciò che la cultura intersoggettiva chiama sessualità” (Lauman et. al. 1994, p.6) dalla quale noi traiamo le “istruzioni” socialmente condivise e accettate su come agire e percepire una situazione sessuale. Gli scenari culturali

“non solo specificano gli oggetti e gli scopi appropriati e le qualità desiderabili delle relazioni sé-altro, ma istruiscono anche sui tempi, i posti, le sequenze dei gesti e delle espressioni verbali e, forse cosa più importante, ciò che si presume che l'attore e i suoi co-partecipanti (reali o immaginati/e) stiano sentendo” (Simon e Gagnon 1986, p. 105)

Le mitologie, i romanzi, i discorsi istituzionali, i film, le rappresentazioni artistiche, i discorsi medici e così via sono gli elementi culturalmente disponibili che ci fanno da guida per dare senso alle nostre esperienze e a collocarle coerentemente all'interno dei nostri altri posizionamenti sociali come la classe, la nazionalità e il genere. Per esempio, ciò che ci permette di comprendere come fare sesso “da donna” o “da uomo” e quali sensazioni dobbiamo sentire in quella particolare situazione sessuale. Lo stesso orgasmo che, in una prospettiva di tipo natural-biologica, è considerato come il fatto più eminentemente naturale di un rapporto sessuale, piuttosto che essere “la verità ultima del sesso”, è il frutto di una complessa negoziazione tra la nostra personale azione sessuale e i significati sessuali attraverso cui questa azione viene resa significativa (Jackson e Scott, 2007, Kimmel 2007). Perché l'orgasmo diventi una “vera” esperienza, significativa sotto il profilo erotico, dunque, serve molto di più che un *know how* tecnico necessario a stimolare le reazioni fisiologiche (Jackson e Scott 2007, p. 108). Anche ad avere un orgasmo e a comunicarlo nella maniera appropriata, si impara. Come sottolinea Bordo (1999), per esempio, “impariamo come un orgasmo deve sembrare e suonare dai film e – come per ogni altro linguaggio – ne impariamo la grammatica e la sintassi senza esserne consapevoli” (p.65).

Va sottolineato, però, che gli scenari culturali, così come gli script in generale, non sono da considerare come “istruzioni per l'uso” fisse e imm modificabili che hanno un valore prescrittivo nell'organizzazione della sessualità degli individui, ma come copioni fluidi, aperti a possibili riscritture. Facendo eco alla metafora teatrale che sottende questa interpretazione, potremmo dire che nell'attingere agli scenari culturali i soggetti piuttosto che interpretare un copione dove tutte le parti sono assegnate e la sceneggiatura scritta, interpretano “a soggetto” attingendo a degli scenari culturali e intersoggettivi, ma calandoli nel preciso

contesto dove avviene. Gli script si possono sviluppare, mettere in scena (*play out*), ma ci si può anche giocare (*play with*): sono dunque aperti ad un processo di negoziazione dei significati e delle pratiche “nel momento in cui prendiamo spunto dai partner e cerchiamo di rendere significativa ciò che gli accade, ciò che accade a noi e ciò che accade fra di noi” (Jackson e Scott 2007 p. 109). Questo spazio di riscrittura è particolarmente evidente nel secondo livello di analisi che Gagnon e Simon propongono, quello degli *script interpersonali*. Oltre che culturale, infatti, la sessualità è il prodotto emergente delle interazioni tra gli individui: i significati sessuali sono prodotti e consolidati attivamente dagli individui nel corso delle loro interazioni sociali (e sessuali) quotidiane (Gagnon 2004). Se gli scenari culturali sono le grandi narrazioni sulla sessualità, gli script interpersonali sono ciò che, attraverso l’interazione con gli altri, li traduce nelle pratiche sessuali quotidiane, che li rende “copioni per il comportamento in specifici contesti” (Simon 1996, p.41). In questo senso gli script interpersonali sono delle modalità di interazione che ci permettono di definire le situazioni sessuali: di collocarci entro esse e di collocare l’altro/a, di percepire i sentimenti adeguati e renderli manifesti a e di co-costruirne il significato con il/la partner. Lo *scripting* interpersonale, dunque,

serve a diminuire l’incertezza e ad aumentare la legittimità sia per l’attore che per gli altri. I copioni interpersonali potrebbero essere definiti come le rappresentazioni del Sé che implicano il rispecchiarsi dell’altro per facilitare il determinarsi di uno scambio sessuale (Gagnon e Simon 1986, p.106).

La questione della costruzione sociale della sessualità, dunque, non si pone solo nei termini delle narrazioni culturali disponibili, ma anche come necessità di declinare queste narrazioni in quei specifici contesti in cui esse diventano “fare sesso”. Degli script interpersonali, dunque, i soggetti diventano parzialmente autori per creare l’ordine locale e sessuale entro cui si svolge la propria contingente interazione erotica. In relazione a questa parziale autorialità dei soggetti, è interessante notare, poi, come i copioni interpersonali possano diventare a loro volta repertori culturali disponibili all’interno di un determinato gruppo sociale (Jackson e Scott 2007). Vi è, dunque, un circolo

virtuoso nella creazione sociale dei copioni sessuali interpersonali che, sebbene traggano origine da scenari culturali ampi, possono diventare a loro volta scenari a cui attingere per il gruppo sociale che li ha creati. Si pensi, per esempio, a come alcune subculture sessuali, come la comunità BDSM, creando i propri copioni sessuali interpersonali, abbiano ridefinito e ampliato gli scenari culturali in senso più ampio.

Infine, l'ultimo livello di *scripting* proposto da Gagnon e Simon è lo *script intrapsichico* ovvero quei copioni che prendono forma nel mondo interiore delle fantasie e dei desideri e che "ci forniscono una forma di vita mentale socialmente condivisa" (Gagnon 2004, p. 276). Questo terzo livello di script suggerisce, dunque, che l'azione sessuale è sempre condotta in un dialogo interiore che è connesso con l'interiorizzazione delle proprie aspettative culturali (Kimmel 2007). In altre parole, noi combiniamo gli scenari culturali e le interazioni sociali per crearci il nostro personale insieme di script che ci permette di comprendere e collocare i nostri desideri, le nostre fantasie e le nostre esperienze sessuali con gli altri. A livello dei copioni intrapsichici, dunque, si creano le fantasie in senso stretto ovvero la riorganizzazione simbolica della realtà nei modi necessari a soddisfare i desideri degli attori (Gagnon e Simon 1986). E' da notare, però, come questo mondo interiore non è riconducibile ad un istinto biologico o ad un piano psicologico strettamente individuale, ma è esso stesso un prodotto sociale e culturale interconnesso sia agli scenari culturali che ai *pattern* di interazione interpersonali. Anche le fantasie, dunque, sono fantasie socialmente e interazionalmente costruite.

La prospettiva della *sexual script theory*, dunque, permette di interrogare la relazione significativa che esiste tra sessualità e discorso. Da un lato, infatti, la sessualità non riposa sulla nostra natura biologica, ma è il prodotto dei discorsi, dei codici culturali e dei simboli di cui gli individui la investono, è un processo collettivo di attribuzione di significati che si configura come repertorio per l'azione sessuale. Piuttosto che esistere una sessualità umana, dunque, esistono una pluralità di discorsi sulla sessualità e sono proprio essi a renderla tale. Dall'altro, essa mostra come le azioni sessuali stesse possano essere interpretate come azioni discorsive che, per esistere, devono iscriversi in precisi copioni sessuali necessari a guidare l'interazione sessuale. E' quando gli appropriati

scenari culturali, i *pattern* d'interazione individuale e il *personal script* intrapsichico degli individui si connettono l'un l'altro in maniera armonica che le interazioni sessuali diventano la modalità riconoscibile, ma anche gratificante di "fare sesso". In questo senso, dunque, possiamo dire che, nel fare sesso per telefono, le operatrici mobilitano questi scenari culturali quali risorsa discorsiva per performare le azioni sessuali per i clienti e che il livello di comprensibilità e di "realità" di queste interazioni è sostenuto dalla condivisione che clienti e operatrici hanno di che cos'è e come si fa sesso.

4.2 Sesso e genere tra performance e performativity

Fino ad ora ho concentrato la mia attenzione sulla sessualità per inquadrare il fare sesso attraverso il telefono. In particolare ho sottolineato come la sessualità emerga a partire dagli scenari culturalmente disponibili e come essi ci permettano di agire e percepire le situazioni sessuali. Tra questi repertori culturali gioca un ruolo cruciale la dimensione del genere. Le azioni sessuali, le sensazioni, il desiderio e le fantasie erotiche sono sempre segnate dalla traiettoria del genere (Jackson 1999). Non facciamo sesso in quanto genericamente individui, ma in quanto donne e uomini collocati in precisi posizionamenti di genere. Non si tratta di due dimensioni inter-scambiabili o sovrapponibili, ma di due concetti analiticamente distinti ed empiricamente imbricati l'uno nell'altro (Gagnon e Simon 1973, Jackson e Scot 2001). Detto in altri termini, la sessualità è sempre una *gendered sexuality* (Gagne e Tewksbury 2002). Nell'ambito della telefonia erotica, dunque, questo sottolinea come per vendere sesso non sia sufficiente mobilitare la dimensione della sessualità, ma anche la dimensione del genere affinché l'interazione sia significativa.

Dal punto di vista epistemologico, il genere – come la sessualità – è stato sottoposto ad un simile processo di revisione. Ad una visione essenzialista che interpretava le differenze tra i sessi come qualità ascritte degli individui, è andata sostituendosi una visione di stampo costruttivista che interpreta queste differenze come il frutto di una costruzione sociale, come differenze di genere per l'appunto. In questo senso il termine *sesso* definisce quell'insieme di caratteristiche fisiologiche strutturali, soprattutto riproduttive, che distinguono

i maschi dalle femmine, mentre il termine *genere* corrisponde all'organizzazione e rappresentazione sociale di questa differenza sessuale (Scott 1986). Il genere, dunque, è stato in prima istanza interpretato come la rappresentazione culturale del sesso, come “la rappresentazione di ciascun individuo nei termini di una particolare relazione che pre-esiste all'individuo ed è fondata sull'opposizione *concettuale* e rigida (strutturale) di due sessi biologici” (De Lauretis 1987, p. 136; enfasi in originale).

Dall'interpretazione del genere come sistema di rappresentazioni, però, l'attenzione si è presto spostata a comprendere come esso sia prodotto e mantenuto nel corso delle interazioni sociali. Alla domanda “da dove hanno origine le rappresentazioni di genere?”, dunque, si è sostituita la domanda “come gli individui creano e riproducono il genere nel corso della loro vita quotidiana?” (Crawley et. al 2008). In questo senso, il genere si configura come una categoria generatrice, tanto di identità che di relazioni (di genere). Esso si configura come “una tecnica del corpo” (Mauss 1936) o “una tecnica del sé” (Foucault 1984) che pur essendo appresa (come camminare o fare sesso, appunto), sembra naturale. Si tratta di un sistema di costruzione della realtà (Kessler e McKenna 1978) ovvero del nostro creare, comprendere e interpretare il mondo nel corso dell'esperienza quotidiana attraverso la cultura e il linguaggio, piuttosto che della fedele traduzione culturale di aspetti naturali, da cui nessuno/a è escluso/a. In questo senso, il genere è una performance emergente nel corso delle interazioni sociali, qualcosa che facciamo attivamente (West e Zimmerman 1987) e non qualcosa che siamo, un “dire” e un “fare” interpersonalmente orientato (Gherardi 1995).

Questa concettualizzazione del genere come performance sociale trova le sue radici sociologiche nell'interazionismo simbolico e nell'etnometodologia. In linea di continuità con le sue riflessioni sulla natura drammaturgica delle relazioni sociali nel loro complesso, Goffman (1976, 1977) ha sottolineato come il genere sia una “performance dialogica dell'identità” (1977 p. 326) appresa e negoziata nelle relazioni con gli altri: siamo tutti/e attori e attrici concentrati nello sforzo di fornire una corretta performance della maschilità e della femminilità. In questo senso, non esiste una natura dei generi, ma dei *gender display* ovvero delle modalità socialmente create, riconosciute e sostenute che

stabiliscono l'identità, i sentimenti, le aspettative e le relazioni appropriate dei e fra i generi. Non esistono, dunque, proprietà essenziali dei corpi, ma delle manifestazioni di esse che noi assumiamo come naturali: “i *gender display*” – infatti – “non permettono tanto l'espressione delle differenze naturali tra i sessi, quanto piuttosto la produzione di quelle stesse differenze” (Goffman 1977, p. 324). Come nel caso della sessualità illustrato in precedenza, esistono dei copioni culturali appresi e creati nel corso delle interazioni sociali che ci guidano nell'agire le nostre identità di genere piuttosto che delle caratteristiche naturali a partire dalle quali si sono originate le differenze (e le disuguaglianze) sociali tra i generi. Nel corso delle interazioni sociali, quindi, gli individui si comportano (e monitorano il comportamento degli altri) a partire dalle partiture di genere che hanno appreso ad associare ai membri dell'uno e dell'altro sesso e il corretto funzionamento dell'interazione si fonda sulla capacità dei membri di performare queste identità in modo corretto, senza commettere errori che possano rendere ambiguo il nostro posizionamento “da donne” o “da uomini”. Non esiste tanto una natura dei sessi, quanto “un ordine di genere” (Connell 1987) che crea e stabilisce la cornice di pratiche simboliche e materiali si addicono alla maschilità e alla femminilità e che li colloca in diverse posizioni di potere.

Proprio su quest'ultima questione, sono particolarmente interessanti le riflessioni di Harold Garfinkel contenute in *Agnese* (1967), un saggio sull'esperienza di transizione di una giovane transessuale californiana nell'america degli anni '50. L'esperienza della transessualità, proprio perché si colloca in una posizione di confine nella relazione tra corpo e genere, infatti, è particolarmente eloquente per esplorare il genere come fare, piuttosto che come proprietà (seppur culturale) dei soggetti. Nel saggio Garfinkel cerca di fornire un'analisi dei presupposti culturali a partire dai quali viene negoziata la richiesta di Agnese di effettuare l'operazione per il cambio di sesso e dunque, più in generale, come vengano socialmente legittimate e ordinate le identità sessuali. Come nota Sassatelli (2006) le riflessioni contenute in *Agnese* si collocano in un più ampio progetto di analisi etnometodologica secondo il quale è attraverso pratiche di spiegazioni incarnate che i soggetti costruiscono la realtà sociale e secondo il quale, dunque, “anche le identità che appaiono più

stabili e immutabili, come le identità sessuali e di genere sono concepite come continue, concertate e situate realizzazioni pratiche” (p. 3). Nel corso del testo, Garfinkel analizza le spiegazioni e le strategie di Agnese per riuscire a convincere i medici dell’equipe dell’Università di Los Angeles a cui è affidata di essere nel profondo di sé una donna e, per questo, di meritare la ri-attribuzione chirurgica del sesso. In questo senso, il caso di Agnese da un lato mostra come per essere donne, non è necessario *essere biologicamente* donne, ma *fare bene* le donne, ovvero saper interpretare le pratiche simboliche e culturali che in ogni società definiscono cosa è socialmente accettato come femminile. Dall’altro, rivela come quell’insieme di pratiche e di significati che coloro che non si trovano in situazioni ambigue sotto il profilo del genere danno per scontate e, in ultima istanza considerano naturali, siano in realtà il prodotto di una costruzione sociali. Agnese, infatti, “era consapevolmente in grado di insegnare ai normali in che modo essi possano fare apparire lo status sessuale negli scenari ordinari come un fatto ovvio, familiare, riconoscibile, naturale e serio” (Garfinkel 2000, p. 119). Garfinkel, dunque, definisce il genere un performativo, “un fare che viene stabilizzato nella vita quotidiana in base a retoriche e pratiche attraverso le quali i soggetti confermano continuamente di essere “veri uomini” e “vere donne” (Sassatelli 2000 p. 23).

La nozione di genere come performativo è stata assunta ed elaborata anche da Judith Butler (1990, 1993, 1997) nell’ambito della filosofia e della teoria femminista. Se, però, le interpretazioni illustrate fino a qui hanno dato particolare rilievo alla dimensione sociale e interazionale del genere, Butler focalizza la sua attenzione sul discorso e sul linguaggio come terreno e mezzo entro cui le identità di genere prendono esistenza. Diversamente dalla definizione che ne ha dato Garfinkel, la nozione di performatività elaborata da Butler si radica nel discorso in linea di continuità con le teorie sul linguaggio elaborate da Austin ed è definibile come “la capacità del discorso di creare ciò che nomina” (Butler 1994, p. 33): non esistono, quindi, identità di genere che precedano il linguaggio. E’ nel continuo nominare il genere che gli individui portano il genere all’esistenza: “non esiste alcuna identità di genere al di là delle espressioni del genere; questo significa che l’identità è performativamente costituita proprio da quelle espressioni che crediamo essere il suo risultato”

(Butler 1990, p. 25). Comportandosi e nominando la maschilità e la femminilità come se esistessero e fossero “naturalmente” per come le conosciamo, gli individui portano il genere all’esistenza. Detto in altri termini, le persone scambiano le cose che fanno per quelle che sono e così facendo creano esattamente il presupposto ontologico di quel fare. Vale la pena di ricordare che secondo Butler questo processo di creazione non può essere attribuito ad un soggetto consapevole e intenzionale poichè l’unico fondamento del soggetto è il fare: non solo non esiste alcuna essenza del genere data a priori, infatti, ma non esiste nemmeno il soggetto che produce questa identità o il corpo entro cui questa identità si iscrive. Richiamando il Nietzsche della *Genealogia della morale*, infatti, Butler contesta l’esistenza stessa di un’essenza precedente al fare “poichè 'colui che fa' non è che fittiziamente aggiunto al fare – il fare è tutto” (Nietzsche 1992, p. 34).

Il genere, dunque, non è più interpretato come la performance di un attore quale atto concluso in se stesso, ma come un processo discorsivo collettivo, continuo e ripetitivo che proprio nella ripetizione trova il suo carattere di “creatore di realtà”. L’attenzione di Butler è focalizzata sui discorsi intesi in senso foucaultiano ovvero quell “ampio gruppo di asserzioni” che governano il modo in cui parliamo di e percepiamo specifici eventi sociali e storici. In questa prospettiva, i discorsi sono sempre normativi, permeati dal e interrelati con il potere: dipendono da esso e allo stesso tempo ne sono una fonte. I discorsi sono, dunque, “ordini di verità”, creazioni collettive che la società accetta e “fa funzionare come veri” (Foucault 1975, p. 22). Il discorso che Butler identifica come cruciale nella creazione sociale del genere e del sesso è il paradigma dell’eterosessualità obbligatoria: l’eterosessualità obbligatoria non è intesa soltanto nei termini di pratica sessuale o di modello di desiderio, ma come la grande e onnipresente narrazione che stabilizza le posizioni sessuali definendo il maschile e il femminile e, così facendo, preclude l’esistenza legittima di tutti gli altri posizionamenti possibili come l’omosessualità o la transessualità (Pasquino e Plastina 2008). In questo senso, in una sorta di circolo vizioso, la performance di determinati generi normativi funziona come metodo per garantire l’eterosessualità e allo stesso tempo le pratiche sessuali normative rinsaldano la visione dicotomica del genere (Marte 2008). E’, dunque, quando

Sesso, genere, desiderio e pratica sessuale si allineano nelle nostre quotidiane performance che il genere è “intelligibile”. I generi intelligibili funzionano come una sorta di cornici di intelligibilità (*frameworks of intelligibility*) e regimi disciplinari (*disciplinary regimes*): essi decidono in anticipo quali siano le possibilità di sesso, genere e sessualità alle quali sia socialmente consentito di apparire in quanto coerenti e naturali (Marte 2008) e dunque comprensibili dagli altri come tali. Quando non ci si conforma a questa norma di genere, infatti, “il prezzo da pagare è la perdita della stessa intelligibilità (Butler 1990, pp. 22-23). E’, dunque, citando continuamente la norma di genere nel corso delle nostre relazioni con gli altri che ci rendiamo comprensibili come soggetti sessuati:

“nella misura in cui stabiliscono che cosa sarà e non sarà intelligibilmente umano, che cosa verrà e non verrà considerato “reale”, le norme di genere [...] stabiliscono il campo ontologico in cui i corpi possono ricevere un’espressione legittima” (Butler 1990, p. 27).

E’ interessante notare come il discorso di Butler includa non solo il genere, ma anche il sesso. In questo senso, la filosofa sfida l’ultimo baluardo di essenzialismo rimasto, affermando che ogni “sesso” è di già per sè un genere: nemmeno il corpo, dunque, è ontologicamente dato, ma si configura come un confine variabile, una superficie regolata e prodotta dai discorsi del/sul genere (Butler 1990). In questo senso il sesso è a sua volta un performativo poiché nemmeno i corpi sono mai meramente descritti, ma sono costituiti dall’atto della descrizione. Nota Butler (1993), infatti, che quando in un ospedale l’ostetrica dichiara “è una bambina”, non sta semplicemente descrivendo ciò che vede, ma sta assegnando un sesso, e dunque un genere, ad un corpo che non potrebbe essere altrimenti intellegibile. Questo non significa chiaramente che il corpo materiale non esista, ma che possiamo rendere conto della sua materialità solo attraverso i discorsi, “che il corpo in quanto locus di interpretazioni culturali è una realtà materiale che è già stata collocata e definita dal contesto sociale” (Butler 1986, p.45). In conclusione, il genere può dunque essere interpretato come una performance del sè, come qualcosa che le persone fanno

nel corso delle loro interazioni sociali facendo ricorso all'universo simbolico della maschilità e della femminilità e che così facendo contribuiscono a riprodurre. Allo stesso tempo, però, il genere ha carattere normativo: le nostre performance di genere, infatti, devono collocarsi entro confini simbolici di intelligibilità culturale per poter essere accessibili agli altri. E' mobilitando correttamente questi discorsi che facciamo genere nelle nostre interazioni quotidiane.

Conclusioni

Obiettivo di questo capitolo è stato quello di fornire una cassetta degli attrezzi interpretativa per comprendere e analizzare i dati empirici raccolti sul campo. Nel corso del capitolo ho, dunque, articolato un *framework* per rispondere ad alcuni interrogativi interpretativi che l'analisi di questa modalità di *sex work* mi ha posto di fronte. In primo luogo ho tematizzato lo svolgersi di questo lavoro non in un'interazione corpo a corpo – come accade nella stragrande maggioranza dei lavori sessuali – bensì in un'interazione mediata dal telefono. Ho inquadrato, dunque, come, nel (cyber) spazio di interazione creato dalla mediazione della tecnologia è possibile, al pari dei contesti faccia a faccia, creare un accordo intersoggettivo di realtà che permette ai partecipanti ad un'interazione di percepire come vero e significativo “ciò che sta succedendo lì” gestendo contemporaneamente il presente “reale” in cui sono materialmente inseriti e il “presente conversazionale” entro cui sono proiettati dalla mediazione tecnologica. Sempre in virtù della mediazione tecnologica, poi, l'universo di realtà che emerge dall'accordo intersoggettivo di operatrice e cliente si configura come una realtà discorsiva (Shotter 1993) ancorata esclusivamente al linguaggio. Ho, dunque, inquadrato le conversazioni tra operatrici e clienti come interazioni sociali discorsive e interpretato il linguaggio come fatto eminentemente sociale evidenziando la sua interconnessione con i repertori culturali dei parlanti e i suoi concreti contesti d'uso. Oltre che un fatto sociale, poi, ho evidenziato come il linguaggio sia esso stesso una forma specifica di attività attraverso cui gli individui agiscono attivamente nel mondo creandolo e modificandolo. Se, dunque, il linguaggio è una forma di agire

sociale, nel caso della telefonia erotica esso deve essere inquadrato come un agire lavorativo poiché il contesto entro cui viene mobilitato non è quello di un'interazione sessuale *tout court*, ma di un'interazione sessuale lavorativa. Ho, dunque, fornito un quadro per interpretare queste interazioni erotiche come conversazioni istituzionali (Drew e Heritage 1992) che per andare a buon fine mobilitano precise competenze linguistiche connesse al contesto istituzionale entro cui si svolgono. In questo senso, la telefonia erotica può essere interpretata come un saper fare con le parole che mobilita conoscenze discorsive specifiche come risorse per l'attività lavorativa. Infine, la telefonia erotica è una forma di lavoro sessuale. Ciò che va, dunque, discorsivamente mobilitato in maniera competente è la dimensione della sessualità (e con essa quella del genere). Ho, dunque, cercato di inquadrare come la sessualità e il genere si configurino come repertori culturali o universi simbolici che gli individui mobilitano nel corso delle loro interazioni: "cornici di intelligibilità culturale" che ci rendono possibile performare le nostre identità e le nostre interazioni sessuali in maniera socialmente competente e, allo stesso tempo, di comprendere quelle altrui.

Capitolo 3

Fare ricerca empirica sulla telefonia erotica: contesto e metodologia della ricerca

Introduzione

Dopo aver introdotto il dibattito entro cui questa tesi si colloca e gli strumenti teorici a partire dai quale ho analizzato i dati raccolti nel corso del lavoro sul campo, in questo capitolo mi soffermerò ad approfondire il contesto empirico in cui si è svolta la ricerca e la metodologia che ho utilizzato.

Come ho già sottolineato nel primo capitolo di questa tesi, il lavoro sessuale è un universo complesso composto da una molteplicità di lavori diversi tra loro per il modo in cui vengono svolti e per gli attori e le attrici sociali che vi sono coinvolti. Negli ultimi anni questo spettro si è ulteriormente ampliato e a fianco di forme “tradizionali” di scambio di sesso per denaro, come la prostituzione di strada o al chiuso o i locali di *striptease*, ne sono andate emergendo di nuove grazie all’influenza delle tecnologie della comunicazione: è tra esse che si collocano i servizi di telefonia erotica nei quali ho svolto questa ricerca. Nella prima parte di questo capitolo, dunque, articolerò una riflessione sulle motivazioni che mi hanno spinto a scegliere la telefonia erotica come oggetto di studio di questa tesi all’interno scenario delineato dall’influenza delle tecnologie della comunicazione sul mercato del sesso e sulle nuove possibilità d’interazione sessuale a pagamento nonché ad una descrizione accurata del loro funzionamento. Successivamente, illustrerò la metodologia che ho scelto per realizzare la ricerca e le tecniche di raccolta dei dati utilizzate. Nell’ultima parte del capitolo, invece, tenterò di articolare alcune riflessioni metodologiche a partire della mia esperienza, di giovane donna, nell’ambito di un campo

“sensibile” come quello dell’industria del sesso concentrandomi in particolare su due momenti specifici della ricerca: l’accesso e l’uscita dal campo.

Infine, vorrei esplicitare alcune considerazioni preliminari necessarie alla lettura di questo capitolo e dei capitoli empirici che seguono. La prima riguarda la spinosa e ricorrente questione della “volontarietà” dei soggetti coinvolti che viene spesso invocata quando si parla di mercato del sesso. Ho già preso posizione all’interno di questo dibattito nel corso del primo capitolo, in questa sede voglio solo rendere esplicito che tutte le persone con cui ho avuto contatti nel corso del lavoro sul campo rappresentavano il loro ingresso e la loro permanenza in questo universo lavorativo come completamente volontario. La seconda, invece, è di carattere terminologico: nel corso del testo, infatti, mi riferirò alle operatrici utilizzando sempre il femminile nonostante, nel corso dell’osservazione, abbia avuto modo di incontrare anche alcuni uomini. Questo risponde, da un lato, alla composizione per sesso che ho osservato nel corso del lavoro sul campo dove le donne costituivano il 90% del totale. Dall’altro, risponde alla composizione più generale di questo mercato dove, sebbene negli ultimi anni si siano innescate delle trasformazioni, le donne restano la netta maggioranza. Sarà mia cura nel corso dei prossimi capitoli utilizzare il sostantivo maschile nei casi in cui questo ricopre un particolare valore esplicativo.

1. Sesso, lavoro e tecnologie: perché la telefonia erotica?

Negli ultimi decenni, le tecnologie della comunicazione hanno profondamente modificato molti ambiti della nostra vita. A questa rivoluzione tecnologica non si è sottratto nemmeno quello “il mestiere più antico del mondo” che, a partire dalla metà degli anni ’90, è andato progressivamente trasformandosi¹⁶. Se si

¹⁶ Sono ben consapevole che questo elemento non è l’unico in gioco nelle trasformazioni in corso del mercato del sesso contemporaneo in Italia e che un ruolo cruciale è giocato dai flussi migratori, dall’aumento esponenziale di donne migranti che prendono parte a questa industria, soprattutto nella prostituzione di strada e in appartamento e dall’intersecarsi del mercato del sesso con il fenomeno della tratta di esseri umani. Data l’importanza della questione e la vastità di letteratura presente su questo tema, però, non mi è possibile addentrarmi in questo dibattito in questa sede. Per un approfondimento di questi aspetti rimando a S. Beccucci, E. Marosi *Corpi globali. La prostituzione in Italia*, Firenze University Press, 2008, Firenze e F. Carchedi e V. Tola *All’aperto e al chiuso. Prostituzione e tratta: i nuovi dati sul fenomeno, i servizi sociali, le normative di riferimento*, Ediesse, Roma, 2008.

digitano le parole *escort*¹⁷ o *sex on line* su un qualunque motore di ricerca, infatti, vengono visualizzati migliaia di risultati che indirizzano solitamente a siti di agenzie o di singole lavoratrici che pubblicizzano i loro servizi oppure a siti che promuovono servizi di conversazione telefonica, *chat* e *webcam* di tipo erotico. Queste informazioni che si possono trovare in rete ci introducono nella configurazione che il mercato del sesso ha assunto a fronte dell’impatto delle tecnologie della comunicazione: da un lato la modificazione degli spazi in cui si articola questo mercato, dall’altro l’emergere di nuove forme di interazione sessuale a pagamento mediate dalla tecnologia.

In primo luogo, infatti, queste tecnologie, ed il web in particolare, hanno modificato le “geografie sessuali” (Hubbard 2000) del mercato del sesso affiancando allo spazio off line della strada, dei locali o degli appartamenti, uno spazio virtuale di interazione con i clienti. Questa trasformazione, inoltre, non ha inciso solamente sugli spazi nei quali lo scambio di sesso per denaro si può esercitare, ma ha anche ridefinito la tipologia di lavoratrici che vi sono coinvolte. La rete, infatti, ha innescato un processo di professionalizzazione del mestiere (Bernstein 2007a), una sorta di “imprenditoria del corpo” (Dal Lago e Quadrelli, 2003): le donne, gli uomini e le persone transessuali¹⁸ che utilizzano questo strumento di lavoro, infatti, mostrano un alto livello di autonomia, lavorano solitamente da sole o in forma cooperativa con altre *sex workers* e a fronte di pagamenti piuttosto elevati. In base a queste caratteristiche, Beccucci e Garosi (2008) le hanno definite “moderne cortigiane digitali” ovvero lavoratrici per le quali la rete diviene il canale privilegiato di contatto con i clienti e permette un’alta forma di controllo e di tutela rispetto ai rischi connessi a questo lavoro¹⁹.

¹⁷ Escort è il termine inglese, mutuato nella nostra lingua, per definire le accompagnatrici o più in generale quelle forme di prostituzione caratterizzate dall’essere esercitate al chiuso (in casa della lavoratrice o del cliente) e per somme di denaro più elevate rispetto ad altre modalità di lavoro sessuale, come per esempio la strada.

¹⁸ In questo caso la distinzione per sesso è significativa poiché ad utilizzare la rete sono anche molti uomini che forniscono servizi di *gigolò* o di dominazione per una clientela sia maschile che femminile nonché persone transessuali, solitamente MtoF (male to female).

¹⁹ Data la scarsità di materiale di ricerca scientifica su questo argomento in Italia, oltre ai testi citati si rimanda all’inchiesta di Gilioli su “l’Espresso” dell’11 settembre 2008 dal titolo *Mi vendo sul blog*, reperibile a questo indirizzo <http://espresso.repubblica.it/dettaglio/mi-vendo-sul-blog/2040368//0>

Tuttavia, poiché il mio interesse di ricerca era comprendere attraverso quali pratiche l'interazione sessuale a pagamento si iscrive nella tecnologia, focalizzare la mia attenzione su questo tipo di trasformazioni innescate dalle tecnologie non mi avrebbe offerto quello che stavo cercando. L'impatto della rete sullo scambio di sesso per denaro, infatti, ha inciso in gran parte sulle modalità di adescamento e di pubblicizzazione dei servizi sessuali piuttosto che sulle modalità del fare lavoro sessuale. Potremmo dire che il web è andato configurandosi come una sorta di "strada virtuale" attraverso la quale le/i singole/i lavoratrici/tori che lavorano in proprio o le agenzie di *escort* pubblicizzano i loro servizi e contattano i clienti come in precedenza avveniva esclusivamente nelle strade o attraverso gli annunci sui giornali. In questo senso, a fianco della composizione sociale interna al mercato del sesso, le tecnologie hanno ridisegnato i luoghi e le modalità di interazione nella contrattazione dello scambio di sesso per denaro, ma hanno lasciato invariata la modalità della prestazione che, dopo il contatto sul *web*, viene *consumata offline*.

Ho quindi rivolto la mia attenzione all'altra trasformazione resa possibile dalle tecnologie ovvero la possibilità di forme di interazione senza l'incontro materiale del corpo agite attraverso la tecnologia. Essa, infatti, è stata assunta, a partire dagli anni '90, anche dal mercato del sesso con lo sviluppo di forme di "prostituzione virtuale" (Veleno 2003) che includono i servizi di telefonia erotica, le *chat* erotiche²⁰ e il sesso via *web cam*²¹. In questi contesti, infatti, la vendita di sesso per denaro si compie esclusivamente attraverso i diversi supporti tecnologici e questo comporta l'iscrizione in un ambiente tecnologico

²⁰ Le *chat* erotiche sono una tipologia specifica di *chat* (Conversational Hypertext Access Technology): il termine definisce uno spazio nella rete Internet dove due o più utenti collegati contemporaneamente possono scambiarsi in linea messaggi in tempo reale, sfruttando i protocolli IRC (Internet Relay Chat) o JAVA. Le chat erotiche hanno come *topic* specifico il sesso, le conversazioni testuali possono essere condotte tra due persone in una chat room privata oppure in modalità pubblica in un canale di chat dedicato al sesso. Si veda come esempio di tipico sito che offre servizi di questo tipo <http://incontro.sexy.easyflirt.com/>

²¹ Le *web cam* sono delle telecamere installate sul proprio computer che permettono di intrattenere una conversazione con un altro utente sfruttando la connessione a internet. Con lo svilupparsi di questo nuovo tipo di hardware sul web si sono moltiplicati i servizi che offrono interazioni via *web cam* a sfondo sessuale ovvero dove un cliente può connettersi al profilo di una *camgirl* a fronte di un pagamento con carta di credito e avere con lei una conversazione di tipo sessuale accompagnata dalla visione del suo corpo o di particolari pratiche erotiche. Si veda come esempio il sito www.amichette.com

non solo della fase dell'adescamento dei clienti (che tra l'altro, anche per tutti questi servizi, ad oggi si svolge in gran parte sul web), ma dell'intera relazione sessuale a pagamento. In questo caso, dunque, la tecnologia non si configura come uno degli elementi che contribuiscono a sostenere il mercato del sesso, ma come l'elemento stesso attraverso cui lo scambio di sesso per denaro avviene. All'interno di questo scenario, ho selezionato i servizi di telefonia erotica come campo empirico. Nonostante, infatti, si tratti della forma "più antica" di mediazione tecnologica del lavoro sessuale così come il telefono è considerato una tecnologia di comunicazione oramai acquisita, essi mi sono parsi particolarmente significativi per gli obiettivi della mia ricerca per due ordini di motivi: uno legato ai modi specifici in cui la tecnologia incide su questo lavoro e uno legato allo statuto formale di questo tipo di servizi.

In prima battuta, infatti, era stato il lavoro sessuale via *web cam* a sembrarmi il contesto più adeguato su cui concentrare la mia attenzione. Esso può essere considerato una sorta di versione "arricchita" del sesso venduto attraverso il telefono dal momento che questo tipo di tecnologia permette di intrattenere una conversazione simile ad una conversazione telefonica a cui, però, si aggiunge la possibilità di vedere l'interlocutore o l'interlocutrice. Nel caso dei servizi sessuali via *web cam* questo implica la possibilità di vedere l'operatrice che si sta pagando mostrare il suo corpo²² oppure chiederle di mostrare alcune pratiche erotiche come per esempio la masturbazione o l'utilizzo di *sex toys*. Tuttavia, esplorando questa tipologia di lavoro sessuale²³, mi sono resa conto che l'elemento visivo incide profondamente sull'interazione sessuale, a tal punto

²² Solitamente ad essere in video è soltanto l'operatrice, mentre il cliente non accende la *web cam* per mantenere l'anonimato.

²³ Durante la stesura del progetto dottorale a conclusione del primo anno ho fatto alcune ricerche sia sul sesso venduto via *web cam* che sulle *chat* erotiche che, chiaramente, sulla telefonia erotica per raccogliere gli elementi necessari a permettermi di scegliere su quale tipologia di lavoro sessuale mediato dalla tecnologia concentrarmi. Erano ricerche di tipo esplorativo che ho condotto soprattutto attraverso internet esplorando sia le centinaia di siti che si offrono e sponsorizzano questi servizi, sia alcuni forum di discussione. Sia per il lavoro in *web cam* che per la telefonia erotica, le migliori fonti di informazione si sono rivelate i siti dedicati alle donne che, nella sezione lavoro part-time o lavoro da casa, contenevano numerosi post di discussione su questi due lavori. In particolare si veda www.alfemminile.com. Baso, dunque, queste mie considerazioni sulle modalità in cui sono pubblicizzati i servizi di *web cam*, l'attenta lettura dei forum dove donne che fanno questo lavoro si scambiano informazioni e una prova gratuita di *web cam* che io stessa ho fatto fingendomi cliente. Ho potuto farlo, senza che il mio essere donna creasse delle complicazioni all'interazione, proprio perché la relazione tra cliente e operatrici è ridotta al minimo ed il processo consiste sostanzialmente nell'osservare.

da renderla una versione tecnologica di un *peep show*²⁴ o una pellicola pornografica per un solo spettatore piuttosto che un'interazione sessuale vera e propria. In altre parole, attraverso la *web cam* il cliente si trova ad assistere come spettatore passivo ad una rappresentazione della sessualità grazie alla tecnologia piuttosto che a fare sesso a pagamento attraverso essa. Scegliere l'ambito delle *web cam*, dunque, avrebbe rischiato di orientare la ricerca maggiormente sulle rappresentazioni del sesso, piuttosto che sulla trasformazione dell'interazione sessuale a pagamento attraverso le tecnologie che era il mio punto di partenza nella ricerca. Ho ipotizzato, invece, che nei servizi di telefonia erotica interattivi²⁵ che ho selezionato come campo della ricerca, la completa assenza del corpo materiale in virtù della mediazione telefonica orientasse l'interazione sessuale a pagamento ad un processo di ridefinizione delle modalità con cui si vende sesso per denaro più radicale e interessante.

Per quanto riguarda le *chat*, invece, il motivo risiede nel loro carattere ibrido tra lavoro e intrattenimento a scopo personale. I servizi di conversazione erotica sul web, infatti, hanno uno statuto ambiguo che rende difficile catalogarli come forme di lavoro sessuale vero e proprio. Sebbene, infatti, esistano alcuni servizi di *chat* a pagamento dove al cliente viene richiesto di registrarsi e di pagare il servizio attraverso carta di credito per poter conversare con delle operatrici professioniste, nella maggioranza dei casi²⁶ le *chat* sono ad accesso libero, gli

²⁴ Il *peep show* è una tipologia di lavoro sessuale nel quale un'operatrice svolge uno *show* erotico all'interno di una cabina per un solo cliente da cui è separata da un vetro. Nei paesi anglosassoni queste tipologie di lavoro sessuale sono molto diffuse e si trovano, spesso, all'interno dei *sex shop*. In Italia, da quanto sono a conoscenza, vi è soltanto un locale a Milano che offre questa tipologia di servizi.

²⁵ I servizi di telefonia erotica possono essere di diverse tipologie. Io ho selezionato quei servizi che offrono una conversazione dal vivo tra un'operatrice e un cliente, ma come spiegherò più in dettaglio nel prossimo paragrafo, molte società offrono anche il servizio "Zitto e godi" che offre al cliente un racconto erotico pre-registrato dove però si sarebbe riscontrato lo stesso problema che ho rilevato per le *web cam*.

²⁶ Vi sono dei casi intermedi tra queste due situazioni nei quali agli utenti uomini viene richiesta una quota di iscrizione al sito che fornisce il servizio, mentre solitamente per le donne il servizio è gratuito. Questa iscrizione, però, non è da intendersi come una forma di pagamento per le donne che frequentano la chat e conversano con gli utenti uomini, ma come il pagamento del servizio in sé ai proprietari del sito. Il fatto che per le donne sia gratuito, invece, rispecchia la politica di marketing "le donne entrano gratis" attuata da molti locali e discoteche: anche in questi ambiti virtuali, infatti, le donne sono numericamente di meno ed aumentarne la presenza è vista come una strategia vincente per aumentare la presenza e la soddisfazione degli utenti maschi.

uomini e le donne che li frequentano lo fanno per piacere e senza alcuna transazione di denaro. Dal momento che il mio interesse di ricerca non era concentrato sulle trasformazioni della sessualità a fronte delle possibilità di interazione offerte dalle nuove tecnologie, ma a comprendere come la vendita di servizi sessuali avviene attraverso le tecnologie, l'aspetto marginale che la dimensione del lavoro occupa in questi servizi mi ha convinto ad optare per i servizi di telefonia erotica che, invece, si configurano esclusivamente come interazioni di tipo lavorativo.

Dopo aver illustrato le motivazioni che mi hanno spinto a scegliere la telefonia erotica come oggetto di studio, nel prossimo paragrafo entrerà nel dettaglio del funzionamento di questa tipologia di servizi fornendo una descrizione delle diverse modalità con cui questo tipo di servizio viene fornito in Italia.

2. Che cos'è e come funziona un servizio di telefonia erotica?

Il sesso telefonico a pagamento è una tipologia di sesso virtuale, ovvero mediato da artefatti tecnologici, che consiste in una conversazione dall'esplicito contenuto sessuale tra due persone, condotta attraverso il telefono, nella quale uno dei due partecipanti, il cliente, cerca l'eccitazione e l'occasione per mettere in atto fantasie e desideri erotici. Pur essendo questa la loro caratteristica principale, i clienti di questi servizi possono chiamare anche per soddisfare desideri di tipo affettivo e non propriamente sessuale, come per esempio instaurare una relazione sentimentale. Le compagnie di telefonia erotica offrono questa esperienza sessuale o affettiva attraverso numerazioni telefoniche a valore aggiunto ovvero numeri telefonici – come l'166 o l'899 – che forniscono servizi per i quali viene addebitato un costo più alto di quello di una normale telefonata. Diversamente dalle telefonate normali, infatti, per le chiamate dirette a numeri a valore aggiunto parte del costo è versato alla società che fornisce il servizio, permettendole di finanziarsi attraverso le telefonate.

Le numerazioni a valore aggiunto vengono assegnate annualmente dal Dipartimento delle Comunicazioni del Ministero per lo Sviluppo Economico alle compagnie telefoniche (per esempio Telecom, Fastweb, ecc.) che a loro volta rivendono i numeri alle società private che gestiscono i centri servizi. Queste

tipologie di numeri non sono specifiche della telefonia erotica, ma comprendono uno spettro molto ampio di servizi tra i quali, ad esempio, i servizi clienti delle aziende, i servizi consolari oppure quelli di cartomanzia e di lotto. All'interno di questa molteplicità di servizi ho tentato nel corso della ricerca di quantificare il numero di servizi di tipo erotico presenti sul territorio italiano, ma purtroppo non mi è stato possibile accedere alle informazioni necessarie. Da un lato, infatti, il Ministero assegna le numerazioni alle società telefoniche sulla base delle richieste e dei numeri disponibili senza entrare nel merito della tipologia di servizio che verrà effettuata con quella numerazione²⁷. Dall'altro le società telefoniche che ho contattato non si sono rese disponibili a comunicarmi quanti dei numeri ottenuti dal Ministero fossero stati rivenduti a società di servizi che si occupano di telefonia erotica²⁸.

Dal punto di vista normativo, la telefonia erotica, come ogni altro servizio a numerazione aggiunta, è regolamentata dalle leggi sulle telecomunicazioni (in particolare dal Decreto 2 marzo 2006 n. 145 e dalla Delibera 26/08/CIR²⁹) Questa normativa ratifica e raccoglie le diverse leggi promulgate a partire dal 1995 per regolamentare questo settore delle telecomunicazioni e contiene prevalentemente indicazioni sulla trasparenza dei servizi per evitare le frodi e contenere i costi per l'utente: per esempio, obbliga il fornitore del servizio ad informare i clienti con un messaggio pre-registrato del costo della chiamata e

²⁷Alla pagina http://www.comunicazioni.it/aree_interesse/telefonia/tel_risorse/ è possibile visionare le assegnazioni effettuate dal Ministero per l'anno 2009. Il ministero assegna le numerazioni a seconda delle tipologie di servizio, per esempio i servizi di informazione abbonati, i servizi di raccolta fondi o i servizi di conversazione (nei quali rientra la telefonia erotica). Il ministero, dunque, vigila che un numero di servizio destinato alla raccolta fondi non venga destinato a servizi di conversazione, per esempio, ma non si interessa della distribuzione interna alla tipologia del "servizio conversazione" per esempio tra linee amiche e servizi erotici. Inoltre come mi è stato comunicato dal Dipartimento di Comunicazione del Ministero: *"l'Ufficio V dell'Istituto Superiore delle Comunicazioni e delle Tecnologie dell'Informazione conserva i dati dell'acquirente della linea comunicati dall'operatore telefonico per gli usi di legge senza la specifica del tipo di servizio che hanno acquistato. Inoltre, poiché l'ufficio in oggetto è privo di sistema di informatizzazione, e pure un po' incasinato, non è possibile fornire neanche i dati delle società da lei richiesti."* (Conversazione via e-mail con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Dipartimento di Comunicazione del Ministero per lo Sviluppo Economico).

²⁸ In particolare Telecom Italia s.p.a. e Fastweb s.p.a. alla mia richiesta di informazioni hanno risposto sostenendo di non poter divulgare questi dati in quanto dati sensibili per l'azienda, mentre Wind comunicazioni s.p.a non ha mai risposto alle mie richieste via mail né mi è stato possibile ottenere un appuntamento telefonico con l'ufficio preposto a questi servizi all'interno dell'azienda.

²⁹ Il decreto legge definisce questa tipologia di servizi come "servizi di conversazione". La normativa è rintracciabile a questo indirizzo: <http://gazzette.comune.jesi.an.it/2006/84/2.htm>

della sua durata massima, istituisce il blocco di chiamata verso queste tipologie di numeri attraverso la modalità del silenzio assenso, stabilisce il costo massimo delle chiamate e le tipologie di servizi che possono richiedere queste forme di numerazione, ecc.³⁰. Oltre a questi aspetti, comuni a tutte le tipologie di servizio, per quanto riguarda i servizi di tipo erotico, la normativa contiene l'esplicito divieto di fornire contenuti di carattere pornografico ai minori di 18 anni e delega ai centri servizi la responsabilità di elaborare "criteri specifici e selettivi" dell'utenza riservandosi il diritto di effettuare controlli a campione attraverso la polizia postale per verificare il rispetto della normativa³¹.

Nonostante il suo contenuto sessuale esplicito, la telefonia erotica non è considerata una forma di lavoro sessuale. In Italia, attualmente, non esiste una normativa che regolamenti il mercato del sesso al di fuori del divieto di prostituzione al chiuso, di adescamento e di sfruttamento sanciti dalla legge Merlin del 1958. Il contratto di scambio di sesso per denaro, infatti, è considerato un contratto nullo e, al momento attuale, anche la prostituzione "tradizionale" si configura come un'attività lecita (poiché non esplicitamente vietata in nessun articolo del codice penale), ma non legale (in quanto non riconosciuta come forma di lavoro). Nel giugno 2004 la Corte di Cassazione si è espressa per la prima volta su una definizione giuridica di quelle forme di scambio di sesso per denaro che non prevedono il contatto fisico tra chi vende e chi compra, coniando l'espressione prostituzione virtuale anche sotto il profilo giuridico per definire:

³⁰ Oltre alla normativa ministeriale, alcuni aspetti specifici sono regolamentati dall'AGCOM (Agenzia Garante delle Comunicazioni) con maggiore dettaglio, per esempio: la disabilitazione delle chiamate verso numerazioni critiche (del 418/07/CONS; del. 97/08/CONS); l'introduzione del blocco permanente di chiamata in modalità silenzio/assenso (del. 97/08/CONS e del. 348/08/CONS); l'applicazione di soglie di prezzo massimo alle chiamate verso tutti i tipi di numerazione (del 26/08/CIR); il diritto dell'utente a conoscere gratuitamente il piano tariffario e tutte le altre condizioni economiche applicate in forza del contratto in vigore e il dettaglio dei consumi effettuati (del. 418/07/CONS).

³¹ Durante il lavoro sul campo, ho potuto osservare che questo aspetto della normativa, diversamente da altri come quello sull'evitare tempi di attesa inutili, è tenuto in particolare considerazione: sia i titolari dei centri che le singole operatrici mi hanno raccontato che offrire un servizio erotico ad un minore va contro *all'etica della telefonista* e io stessa ho potuto assistere ad alcune telefonate durante le quali l'operatrice, ritenendo che dall'altro capo del telefono si trovasse un ragazzo minorenne, ha interrotto la telefonata se non, in alcuni casi, sgridato il giovane poiché aveva telefonato a questa tipologia di servizi.

qualsiasi prestazione sessuale effettuata dietro corrispettivo, senza che la prestazione sessuale debba necessariamente consistere nella «congiunzione carnale»: infatti, qualsiasi attività diretta a eccitare e soddisfare la libidine sessuale del destinatario si configura come «prestazione sessuale» e integra prostituzione se è appositamente retribuita dal destinatario della medesima³².

Questa definizione giuridica dovrebbe aprire la strada all'applicazione delle medesime imputazioni di reato (di adescamento, di sfruttamento e di favoreggiamento), che vengono applicate alla prostituzione in carne ed ossa, anche a quelle forme di scambio commerciale esercitate attraverso le tecnologie. Tuttavia, ad oggi questa sentenza della Cassazione non ha prodotto nessun risultato per quanto riguarda la normazione della telefonia erotica che continua ad essere regolamentata secondo le leggi e le modalità indicate in precedenza.

Per quanto riguarda la transazione economica, il “valore aggiunto” delle chiamate può essere addebitato sulla bolletta telefonica oppure è possibile pre-acquistare una quota di traffico telefonico attraverso carta di credito. Mentre in questo secondo caso la chiamata può durare tanto a lungo quanto il credito acquistato dal cliente, nel primo caso le chiamate hanno una durata limitata nel tempo ed un costo massimo che variano in relazione al numero selezionato e all'operatore che gestisce il numero chiamante. Non mi è stato possibile individuare il costo preciso delle chiamate perché non vi è un tariffario nazionale, ma ogni società telefonica negozia le condizioni contrattuali con il centro servizi: il costo massimo di una conversazione telefonica, infatti, è stabilito per legge in 15,00 €, ma il tempo di questa chiamata può variare da operatore a operatore³³. In ogni caso, allo scadere del costo massimo della telefonata, la comunicazione si interrompe ed il cliente, se vuole continuare la conversazione, deve chiamare una seconda volta. Dalla durata delle telefonate, inoltre, dipende il guadagno delle operatrici: il loro lavoro, infatti, può essere

³² Sez. III della Corte di Cassazione, 8 Ottobre 2004, n. 45785, reperibile all'indirizzo <http://www.altalex.com/index.php?idnot=34117>

³³ Nei due call center che ho osservato, per esempio, la durata delle telefonate variava sensibilmente in relazione alla tipologia di telefono da cui telefonavano i clienti (da telefono fisso la chiamata durava dai 6 agli 8 minuti, mentre da telefono cellulare durava dai 3 ai 6 minuti), nonché da operatore telefonico ad operatore telefonico, in particolare per i telefoni cellulari.

definito un lavoro “a provvigione” nel quale ad uno stipendio base mensile, solitamente piuttosto basso, si affianca un pagamento commisurato al numero di minuti di telefonate ricevute nel corso del mese. Sia lo stipendio fisso che il guadagno al minuto variano da call center a call center. Indicativamente “il fisso” va dai 400 ai 600 € al mese, mentre il guadagno al minuto è compreso tra i 10 e i 20 cent al minuto di giorno e aumenta durante la notte e nei week-end.

Oltre per l’entità e le modalità di pagamento, i *call center* erotici possono differire per la modalità organizzativa e per la tipologia di servizi offerti. Per quanto riguarda le modalità organizzative, infatti, questi servizi possono essere erogati sia da casa che da un ufficio. Nel caso in cui il lavoro si svolga da casa, il centro servizi installa un dispositivo di trasferimento di chiamata che inoltra le chiamate ricevute al centralino del *call center* agli apparecchi telefonici delle operatrici che, collegando un’apposita borchia, attivano la possibilità, durante il periodo di lavoro, di ricevere chiamate rivolte a numerazioni a valore aggiunto sul proprio numero di casa. Nel secondo caso, invece, non diversamente da una qualunque altra tipologia di *call center*, il lavoro si svolge in un ufficio dotato di una scrivania e un telefono per ogni operatrice.

Inoltre, ogni *call center*, può offrire tipologie di servizi differenti: quella più diffusa è il servizio interattivo nel quale un’operatrice e un cliente possono intrattenere una conversazione dal vivo, ma a questa si affiancano anche i racconti pre-registrati e le *chat room*. I racconti pre-registrati, meglio conosciuti come servizi “*zitto e godi*”, non prevedono alcuna interazione con il cliente che, attraverso la tastiera del suo telefono, può selezionare e ascoltare racconti erotici di diverse tipologie registrati in precedenza dalle operatrici. Le *chat room*, invece, sono delle aree telefoniche virtuali, non molto diverse dalle *chat line* via *web*, a cui i clienti possono collegarsi a pagamento per chiacchierare tra loro di argomenti legati alla sessualità e all’erotismo e dove le operatrici svolgono la funzione di moderatrici della conversazione senza avere un coinvolgimento diretto nell’interazione³⁴.

³⁴ Questo tipo di servizio, che sta andando progressivamente scomparendo, era pensato per tipologie di clienti che condividevano le medesime pratiche erotiche (per esempio il sadomasochismo) e che in *chat room* come queste trovavano uno spazio di espressione del proprio erotismo che non riuscivano ad esprimere in altri ambiti della loro vita. In questo caso, dunque, i clienti non sono interessati all’interazione con l’operatrice, ma a conoscere e conversare con

Infine, come ho anticipato nell'introduzione a questo capitolo, i servizi possono differenziarsi anche per il target di clienti a cui si rivolgono: se, infatti, sono nati come servizi rivolti a clienti maschi eterosessuali (e nella grande maggioranza dei casi lo sono ancora), a questo servizio si sono affiancati negli ultimi anni anche servizi rivolti ad una clientela maschile che cerca un'esperienza sessuale omosessuale. Dunque, se per lungo tempo questo lavoro è stato svolto esclusivamente da donne, al momento vi sono coinvolti anche operatori uomini che vendono sesso telefonico ad altri uomini. Non esiste, invece, il corrispettivo femminile ovvero non vi sono servizi rivolti né ad un target di donne eterosessuali, né lesbiche³⁵ ed il lesbismo, quando è presente nei materiali pubblicitari dei *call center*, è rivolto ad intercettare i desideri erotici dei clienti uomini eterosessuali piuttosto che quelli della clientela femminile.

3. Il disegno della ricerca: i casi studio e le tecniche di raccolta dei dati

Dopo aver introdotto le motivazioni che mi hanno spinto a selezionare la telefonia erotica come campo empirico, ed averne descritto le modalità di funzionamento, è giunto il momento di illustrare come e dove ho condotto la ricerca.

Visto che l'obiettivo della mia ricerca era quello di comprendere come la vendita di sesso per denaro viene performata attraverso le tecnologie, da un lato la tecnica dell'osservazione partecipante mi pareva la più adeguata poiché solo la presenza fisica sul campo mi avrebbe permesso di cogliere come si articola questo lavoro nel suo svolgersi. Dall'altro, come ho illustrato nel paragrafo precedente, questo lavoro si può svolgere in diverse modalità organizzative ed era mio interesse comprendere come queste diverse modalità e ciò che esse implicano (lavorare da sole o in gruppo, lavorare in uno spazio domestico o in uno spazio propriamente lavorativo, avere un numero elevato di clienti o meno,

altri utenti e il ruolo dell'operatrice consiste nel moderare la conversazione evitando, sostanzialmente, che si connettano al servizio utenti minorenni.

³⁵ Discutere le motivazioni per le quali le donne sono raramente clienti di sesso a pagamento, telefonico e non, è un argomento estremamente complesso che richiederebbe lo spazio di un'intera tesi, peraltro pochissimo esplorato in letteratura. Per esplorare questo aspetto all'interno del mercato del sesso rimando all'introduzione di J. Doezema e K. Kempadoo, *Global Sex Workers. Rights, Resistance and Redefinitions*, London, Routledge, 1998.

ecc.) incidessero o meno sulle performance lavorative. Per questi motivi, scegliere di effettuare un'etnografia di lungo periodo all'interno di un solo *call center* mi avrebbe costretto a privilegiare a priori una di queste modalità e avrebbe rischiato di precludermi l'accesso ad alcune informazioni. Inoltre il processo di negoziazione dell'accesso al campo si preannunciava, come poi è stato, particolarmente difficoltoso e negoziare la mia presenza per un lungo periodo di tempo rischiava di rivelarsi una strategia poco efficace per l'ottenimento stesso dell'accesso.

Ho scelto, dunque, come metodologia di ricerca quella dei casi studio (Eisenhardt 1989) condotti attraverso tecniche di indagine qualitative: in particolare ho considerato i miei casi come casi studio strumentali (Stake 1994) ovvero casi che seppur rivolti alla comprensione in profondità delle dinamiche presenti in un preciso contesto mirano alla comprensione di un processo di più ampia portata, in questo caso le modalità in cui la vendita di sesso per denaro si iscrive nella tecnologia. Per selezionare i due centri servizi in cui svolgere la ricerca sul campo, ho utilizzato una logica di campionamento teorico (Glaser e Strauss 1967), in particolare, come criteri per effettuare la scelta, ho preso in considerazione:

- la modalità organizzativa;
- la tipologia di servizio offerto;
- la composizione per sesso del personale che vi lavora.

Ho selezionato, dunque, un centro servizi gestito da casa di piccole dimensioni e un centro più grande gestito da ufficio che offrono entrambi servizi di tipo interattivo. Se, infatti, le differenze di organizzazione e di dimensioni mi sono sembrate significative per arricchire la mia comprensione del fenomeno, la modalità di servizio interattivo mi è parsa l'unica che rispondeva ai miei interessi di ricerca. Per questo non ho preso in considerazione né i centri che forniscono racconti pre-registrati né quelli che forniscono servizi di *chat room*. Nel caso dei racconti, infatti, non vi è alcun tipo di interazione tra l'operatrice e il cliente e l'interazione sessuale è rappresentata piuttosto che agita attraverso la telefonia in un modo simile al lavoro sessuale via *web cam* che avevo scartato in

precedenza. Per quanto riguarda le *chat room*, invece, da un lato tra le diverse tipologie di servizi sono attualmente le meno diffuse poiché la modalità di conversazione collettiva (sessuale e non) si è tradotta in scrittura e trasferita su internet. Dall'altro, anche in questo caso, poiché la conversazione avviene principalmente tra gli utenti del servizio, non vi è una vera e propria interazione sessuale tra operatrice e cliente.

Infine, ho selezionato un centro nel quale lavorassero solamente operatrici donne che forniscono servizi a clienti uomini ed un centro nel quale lavorassero anche uomini che forniscono servizi a clienti uomini. Sebbene il modello di desiderio erotico non fosse, infatti, un aspetto di interesse specifico della ricerca, ho ipotizzato che la differenza in queste interazioni sessuali potesse essere un aspetto significativo nel processo di iscrizione tecnologica dello scambio di sesso per denaro. Nonostante queste premesse fatte in sede di selezione dei casi, tuttavia, una volta arrivata sul campo ho scoperto che il centro servizi nel quale lavoravano anche operatori uomini, nonostante offrisse formalmente³⁶ anche servizi di tipo omosessuale, nei fatti aveva una clientela maschile esclusivamente eterosessuale e, dunque, gli uomini che vi lavoravano interpretavano il ruolo di operatrici nell'interazione con i clienti. Come avrò modo di spiegare nel corso dei prossimi capitoli empirici questo elemento, sebbene in modo diverso da ciò che avevo supposto all'inizio della ricerca, si è rivelato un dato di ricerca significativo.

A partire da questi elementi e dalle concrete possibilità di accesso ho selezionato i seguenti *call center*:

- il Centro Kappa: un piccolo call center di servizi interattivi che gestisce quattro linee a numerazione aggiunta da casa, situato in una grande città del sud Italia nel quale lavorano tre operatrici donne.
- Il Centro Lambda: un call center di servizi interattivi di medie dimensioni che gestisce quindici linee a numerazione aggiunta gestito da un ufficio, situato in una città del centro Italia nel quale lavorano otto operatrici donne e due operatori uomini.

³⁶ Il centro in questione, infatti, pubblicizzava i propri servizi anche attraverso pubblicità rivolte ad un target maschile omosessuale soprattutto attraverso la rete.

Nei capitoli empirici che seguono, ho scelto di presentare l'analisi dei dati raccolti nei due casi trattandoli come un *case studies collettivo* (Stake 1994), articolato nelle diverse categorie interpretative emerse dal campo e a partire dal framework teorico esplicitato nei primi capitoli di questa tesi. Le differenze proprie dei due casi, dunque, verranno messe in risalto e discusse nel corso dell'analisi complessiva dei dati raccolti.

3.1 La raccolta dei dati

Per raccogliere i dati ho svolto un periodo di osservazione partecipante in entrambi i *call center*, ho realizzato interviste in profondità e analizzato il materiale documentario sia relativo ai due centri osservati (il sito internet, le pubblicità sulle reti satellitari e sulle riviste, ecc.) che più in generale connesso all'universo della telefonia erotica (siti internet, forum on line, romanzi, film, ecc) per ottenere un quadro il più possibile completo di questo universo lavorativo.

Nonostante abbia utilizzato molteplici tecniche, la principale è stata indubbiamente l'osservazione partecipante. Nel centro Kappa l'osservazione si è articolata nel seguire due delle tre lavoratrici che lavorano per la società di servizi nel corso dei loro turni di lavoro, in particolare dalle 8.00 del mattino alle 14.00 e dalle 19.00 alle 24.00. Non ho mai conosciuto di persona la terza operatrice che ha scelto di non incontrarmi e di non concedermi l'accesso alla sua casa. Non ha espresso ostilità nei miei confronti, ci siamo anzi sentite svariate volte per telefono nel corso del periodo che ho trascorso a casa delle altre operatrici ed è sempre stata disponibile a rispondere alle mie domande su di lei o sul lavoro. Tuttavia, ha valutato che la mia presenza a casa sua per un lungo periodo di tempo sarebbe stata difficile da spiegare ai figli, che non sono a conoscenza del lavoro che fa. Infine, poiché questo *call center* è gestito da casa, osservare il loro lavoro ha significato anche prendere parte a tutta quella serie di attività che loro fanno *mentre* lavorano. Nel centro Lambda, invece, l'osservazione si è articolata nel seguire il lavoro delle dieci operatrici che

lavorano nel Centro sia nel corso della giornata che, nei week-end, durante la notte.

Nel corso dell'osservazione, come suggeriscono Piccardo e Benozzo (1996) la mia attenzione si è concentrata su:

- la struttura fisica dell'organizzazione;
- la struttura sociale dell'organizzazione;
- le interazioni fra gli attori;
- il linguaggio degli attori.

Sebbene nel corso della mia permanenza sul campo abbia prestato attenzione a tutti questi elementi, mi sono in particolar modo concentrata sulle interazioni e sul linguaggio. In primo luogo, infatti, da un lato, il cuore di questa attività lavorativa è composto dall'interazione tra il cliente e l'operatrice ed è proprio in questa interazione discorsiva attraverso il telefono che il lavoro si compie. Dall'altro questa interazione mediata dalle tecnologie si svolge all'interno di un più ampio contesto relazionale *off line* composto da altri attori, come per esempio le colleghe, gli amici, e, non in ultimo, me, che si è dimostrato sin da subito particolarmente significativo.

In secondo luogo, il lavoro dell'operatrice consiste in una performance discorsiva poiché il linguaggio è l'unica risorsa disponibile per l'interazione e, dunque, esso ricopre un ruolo fondamentale. Proprio l'importanza ricoperta dal linguaggio in questo lavoro, dunque, mi ha convinto a negoziare con le operatrici e con i responsabili dei due centri la possibilità di audio-registrare alcune telefonate. Questa negoziazione ha avuto esiti diversi nei due *call center* studiati: nel centro Kappa, infatti, ho potuto audio-registrare tutte le telefonate a cui ho assistito poiché né le operatrici né il responsabile hanno sollevato delle obiezioni alla mia richiesta a patto che io non rendessi pubbliche le registrazioni³⁷ e preservassi la loro *privacy*. Nel centro Lambda, invece, sebbene

³⁷ Questo aspetto era fondamentale per le operatrici soprattutto per la tutela della loro *privacy* e del loro anonimato. Per entrambi i responsabili dei centri, invece, all'aspetto della *privacy* si affiancava la questione legale ovvero la paura che io rendessi pubbliche le registrazioni e che questo avrebbe potuto causare loro problemi di tipo legale per esempio sui tempi di attesa (che per legge non dovrebbero esserci e che invece le società incoraggiano).

la responsabile, dopo delle iniziali perplessità, mi avesse accordato il permesso di registrare, soltanto due operatrici hanno acconsentito all'utilizzo del registratore. Inoltre, l'audio-registrazione delle telefonate ha incluso la performance discorsiva delle operatrici, ma non la voce del cliente. Questo da un lato è stato motivato da questioni legate alla privacy poiché la condizione posta sia dalle operatrici che dalla direzione dei due centri è stata quella di non interferire in alcun modo con il lavoro e di non palesare per nessun motivo la mia presenza ai clienti poiché questo avrebbe compromesso le attività del *call center*³⁸. Dall'altro, la mia attenzione era diretta a comprendere come si vende sesso attraverso le tecnologie, dunque focalizzata a comprendere quali dimensioni e saperi discorsivi le operatrici devono saper attivare nel corso della telefonata piuttosto che a studiare il ruolo del cliente e, dunque, la registrazione che sono riuscita ad ottenere è stata sufficiente ai miei scopi di analisi.

A fianco e nel corso dell'osservazione, ho realizzato anche delle interviste sul campo intendendole, in accordo con Spradley, "come uno scambio di opinioni tra due persone che si confrontano su un tema, producendo conoscenza" (1979, p.21). Nel corso delle interviste, dunque, ho sottoposto alle operatrici³⁹ gli elementi raccolti sul campo chiedendo loro commenti e ulteriori informazioni sugli aspetti rimasti maggiormente in ombra durante l'osservazione. Nel centro Lambda, dove il processo di accesso al campo è stato più complesso e graduale, ho anche realizzato delle interviste in profondità con quattro operatrici prima di iniziare il periodo di osservazione che hanno avuto da un lato l'obiettivo di comprendere il funzionamento di questo centro e le modalità di lavoro delle operatrici, dall'altro sono stati degli strumenti preliminari di conoscenza reciproca con alcune operatrici che poi si sono fatte garanti per il mio ingresso vero e proprio nel *call center*.

³⁸ Riporto a questo proposito ciò che mi detto il responsabile del centro Kappa quando gli ho chiesto di poter audio-registrare le telefonate: *per me per le ragazze, se va bene a loro, non c'è problema... Per i clienti non se ne parla. Cosa faccio aggiungo al messaggio pre-registrato che c'è una ragazza che fa una tesi e che li ascolterà mentre si fanno fare un pompino? T'immagini? Fallisco in una settimana, che poi le voci girano.*

³⁹ Ho realizzato le interviste solamente con le operatrici e non con i responsabili dei due centri. Nel centro Kappa non ho mai incontrato di persona il titolare con cui ho avuto però alcune interazioni telefoniche, mentre nel centro Lambda la responsabile non ha acconsentito a fare l'intervista audio-registrata adducendo la scarsità di tempo e il poco interesse delle cose che avrebbe potuto raccontarmi come motivazioni, ma ho avuto modo di parlarle sia prima che durante l'osservazione.

Infine, prima dell'ingresso all'interno dei due centri, ho analizzato il materiale documentario, proveniente da fonti eterogenee, relativo alla telefonia erotica: in particolare ho fatto una mappatura dei numerosi siti *web* che pubblicizzano questi servizi prestando particolare attenzione alle modalità con cui questo lavoro si rappresenta nonché una ricognizione dei film e dei testi di narrativa⁴⁰ nei quali la protagonista o un personaggio significativo fa questo lavoro e questo mi ha permesso di collocare la mia esperienza sul campo nonché la mia successiva analisi dei dati all'interno delle narrazioni dominanti che definiscono questo lavoro.

4. Dentro e fuori dal campo

Nel corso di tutto il periodo in cui ho svolto la ricerca, le situazioni pubbliche – sia accademiche che non – in cui ho avuto occasione di parlare di questo lavoro sono state costellate da due domande: “come hai fatto a farlo?” e “l’hai fatto anche tu?”. In questo paragrafo conclusivo vorrei articolare due risposte metodologiche a queste domande, migliori di quelle che sono riuscita a fornire nelle occasioni in cui mi sono state poste. In primo luogo, dunque, cercherò di illustrare le modalità con cui sono riuscita a farlo ovvero come ho negoziato l’accesso al campo e costruito una relazione con le operatrici che stavo osservando. In secondo luogo cercherò di articolare una riflessione metodologica per rispondere a coloro che mi hanno chiesto – con motivi e argomentazioni diverse – se anche io avessi lavorato come operatrice oppure no.

4.1 Entrare nel campo: getting in e getting on

L’accesso al campo in una ricerca che implica l’utilizzo dell’osservazione partecipante come tecnica di raccolta dei dati si configura sempre come la fase più difficile di tutto il percorso di ricerca (Gobo 2001). Lo è stato indubbiamente

⁴⁰Segnalo in particolare come film *America Oggi* di R. Altman (1993), *Girl 6* (1996) di S. Lee, *Fuga dal call center* di F.Rizzo (2009) e come romanzi F. Mazzucato, *Hot line. Storie di un'ossessione*, Einaudi, Torino, 1996; G. Giolla, *Vermi. Diario d'amore*, Tea, Milano, 2008; C. Salvatori, S. Marchesi, *Sexy thriller*, Aliberti, Reggio Emilia, 2006; R. Meliis, *Meglio dietro. Diario di una telefonista erotica*, Stampa Alternativa, Roma, 2008.

nel caso della presente ricerca nella quale alle tradizionali difficoltà associate a questo processo si sono sommate alcune difficoltà specifiche connesse all'oggetto di studio, come il carattere specificamente sessuale del lavoro e la diffidenza delle operatrici a rendere pubblico il loro lavoro a causa della profonda stigmatizzazione sociale di chi lavora nel mercato del sesso, già sottolineate da altri studi in ambiti diversi del mercato del sesso (Augustin 2004, Shaker 2005).

Le strategie di accesso al campo sono state classificate da Cassel (1988) in due tipologie: il processo di *getting in* ovvero l'accedere fisicamente al campo di ricerca e il processo di *getting on* ovvero l'ottenere l'accesso sociale da parte della comunità che si sta osservando. Utilizzerò questa tipologizzazione per organizzare la mia esperienza di ingresso nel mondo della telefonia erotica.

Per ottenere l'accesso fisico al campo, ho fatto ricorso ad un *network* di relazioni che ho costruito, al di fuori del contesto accademico, nell'ambito del movimento per i diritti delle *sex workers* in Italia. Da molti anni, infatti, faccio parte di un gruppo di attiviste, chiamato Sexyshock⁴¹, che tra le altre cose si occupa di sostenere le rivendicazioni sociali e politiche di chi lavora nel mercato del sesso. Questo mi ha permesso di creare nel corso degli anni molti rapporti di fiducia, e in alcuni casi di vera e propria amicizia, con donne e persone transessuali che lavorano a vario titolo in questo mercato nonché di acquisire una certa familiarità con questo mondo. Ho, dunque, attivato questa rete di persone e di associazioni spiegando le motivazioni della mia ricerca, le modalità con cui volevo condurla e chiedendo loro di mettermi in contatto con persone che facevano questo lavoro e/o con i/le responsabili di società di servizi erotici. Tra tutti i contatti attivati, i più preziosi si sono rivelati i titolari di un portale⁴² che raccoglie siti web di escort che lavorano da casa, di società di telefonia

⁴¹ Per maggiori informazioni si può consultare il sito www.ecn.org/sexyshock o il blog <http://atelierbetty.noblogs.org>. Sul mercato del sesso, in particolare, si può consultare la pagina <http://www.ecn.org/sexyshock/xprostitu.htm>

⁴² Ho conosciuto i titolari del sito nel 2004 durante la preparazione della conferenza Sex workers Europe. L'obiettivo (raggiunto) della conferenza era di elaborare un documento di analisi e di proposte politiche creato direttamente dalle lavoratrici/tori del sesso da sottoporre alla Comunità Europea. Nel percorso di preparazione, questo sito si è reso disponibile a pubblicare i materiali relativi alla conferenza e a fare da connettore tra le associazioni di lavoratrici/tori del sesso ed i gruppi/ONG che collaboravano e le lavoratrici che utilizzano la rete come strumento di lavoro.

erotica e di servizi di *web cam* ed affianca a questi annunci commerciali dei servizi di forum di discussione rivolti sia alle lavoratrici che ai clienti sull'assistenza legale, le malattie sessualmente trasmissibili e la transessualità. Mi hanno, infatti, messo in contatto con quattro centri nei quali lavoravano o erano gestiti da persone di loro conoscenza fungendo da intermediari e da garanti della mia affidabilità. In particolare, da un lato, hanno fornito assicurazioni sulla mia "affidabilità pratica" garantendo che io, come gli avevo assicurato, non li avrei messi in situazioni complesse con la giustizia e che avrei diffuso i dati in forma anonima. Dall'altro sono stati i garanti della mia "affidabilità morale" rendendo noto alle persone contattate che *ero del giro* dunque che avevo una discreta familiarità con questo mondo, conoscevo molte persone di loro conoscenza e *che ero una che non si scandalizza* (rispetto al contenuto esplicitamente sessuale del lavoro) come mi hanno scritto via e-mail quando mi hanno segnalato i contatti. Tuttavia, nonostante la loro mediazione, i primi due *call center* che ho contattato, si sono rivelati un vicolo cieco. In prima battuta, infatti, avevo contattato le società il cui contatto era il/la responsabile pensando che questo mi avrebbe garantito più facilmente l'accesso, ma in entrambi i casi, nonostante un'iniziale disponibilità a parlarmi del loro lavoro, mi è stata negata la possibilità di accedere al centro e di incontrare le operatrici⁴³. Successivamente, dunque, ho preso contatti con due operatrici, Sara ed Elisa⁴⁴, che lavoravano rispettivamente in un centro gestito da casa e in ufficio. La strategia di negoziare l'accesso direttamente con le operatrici si è rivelata vincente e, seppur con tempi di negoziazione diversi, questo mi ha permesso di ottenere l'ingresso ai due *call center*. Nel caso del centro gestito da casa, d'ora in avanti Centro Kappa, infatti, l'accesso è stato relativamente facile e dopo alcune conversazioni telefoniche prima con Sara e la sua collega e poi con il responsabile del centro mi è stato possibile iniziare il periodo di

⁴³ In particolare, il titolare del primo *call center* che ho contattato è stato molto affabile al telefono, mi ha raccontato alcuni aspetti organizzativi del suo *call center* (il numero delle operatrici, i servizi che offrono, ecc.), ma di fronte alla mia richiesta di incontrarci ed in un secondo momento di accedere al centro ha espresso un netto rifiuto. La responsabile del secondo, invece, è stata disposta ad incontrarmi e a presentarmi in un bar una delle operatrici che lavorano per lei, ma ai miei tentativi successivi di ricontattarla e negoziare un periodo di permanenza nel *call center* si è fatta continuamente negare.

⁴⁴ In tutela della privacy, da qui in avanti tutti i nomi utilizzati sono di fantasia così come ogni riferimento specifico a luoghi o persone.

osservazione. Nel caso del centro gestito da ufficio, d'ora in avanti Centro Lambda, invece, il processo di conoscenza reciproca è stato più lungo e il vero e proprio accesso al *call center* è stato preceduto da alcuni incontri informali con Elisa ed alcune sue colleghe⁴⁵ nonché da alcune interviste preliminari.

Come sostiene Cassel (1988), però, ottenere l'accesso fisico al luogo della ricerca non ne garantisce l'accesso sociale per il quale è necessario che il ricercatore o la ricercatrice siano in grado di creare un consenso sul proprio progetto conoscitivo e un rapporto di fiducia con gli attori sociali osservati (Gobo 2001). Una volta entrata nei *call center*, dunque, mi sono resa conto che la qualità della mia ricerca e dei dati a cui avrei potuto avere accesso dipendeva strettamente dal grado di fiducia e confidenza che sarei riuscita a costruire con le operatrici. Sebbene il fatto di essere una donna, come è stato rilevato in letteratura per altri settori del mercato del sesso (O'Connell Davidson 1998, Sanders 2005b), sia stato un vantaggio nel condurre la ricerca, allo stesso tempo il genere di per sé "non ha garantito sorellanza" (Maher 2001, p.210). Essere una giovane donna, per altro di una fascia d'età simile a molte delle operatrici che ho incontrato⁴⁶, infatti, è sicuramente stata una condizione preliminare necessaria per il processo di accesso al campo (sia fisico che sociale), ma non sufficiente⁴⁷. Se il fatto di essere una donna, infatti, è stato dato per acquisito, la questione cruciale si è poi declinata nello stabilire "che tipo di donna fossi". In entrambi i casi, durante i primi giorni di osservazione, infatti, sono stata oggetto di un processo *evaluating positioning* (Roberts 2001) da parte delle operatrici che si è tradotto

⁴⁵ In particolare, ho incontrato due volte Elisa ad un aperitivo per conoscerci e spiegarle gli obiettivi della ricerca. Ho poi incontrato nuovamente Elisa a pranzo con altre tre sue colleghe per farmi conoscere e spiegare anche a loro i motivi che mi spingevano a voler partecipare alla loro vita lavorativa con cui ho negoziato di fare un'intervista audio-registrata. Infine, ho conosciuto, sempre durante un aperitivo, la responsabile del centro che mi ha finalmente accordato il permesso *di andarle a trovare*, visita che si è poi tradotta in un accesso continuato al campo.

⁴⁶ L'età insieme al sesso è stata una di quelle mie qualità ascritte che hanno ben disposto le operatrici nei miei confronti. Nel corso dell'osservazione nel primo *call center*, per esempio, Lara mi ha ripetuto spesso *'se eri una vecchia dell'università mica ti prendevamo sai!'*

⁴⁷ Non voglio portare un argomento a favore dell'essenzialismo, tant'è che credo che una persona transessuale M to F (male to female), dunque che abita l'universo simbolico della femminilità, avrebbe goduto dello stesso vantaggio di cui ho goduto io. Tuttavia, credo sia vero che l'essere maschi e dunque simbolicamente collocati nell'universo di chi compra piuttosto di chi vende renda l'accesso a questo campo, come ad altri nel mercato del sesso, nettamente più difficile. Il processo di conoscenza reciproca e di costruzione di fiducia e complicità, infatti, si è costruito in gran parte discutendo o prendendo in giro la sessualità e l'affettività dei clienti in una sorta di divisione dicotomia tra le donne e gli uomini.

in un continuo mettere alla prova la mia sensibilità sulla sessualità e a testare se e quanto mi imbarazzassi ad ascoltare le telefonate e quale “giudizio” avessi sul loro lavoro. Nel primo *call center*, per esempio, non appena arrivata, Sara mi ha messo in contatto telefonico con Lara per accordarci sull’orario in cui sarei potuta andare a casa loro la mattina successiva. Lara in quel momento si trovava a casa di Lucia, la terza operatrice, che stava concludendo una conversazione con un cliente. Quando mi ha passato il telefono, invece di parlare con me, Lara ha messo la conversazione in viva voce e mi ha fatto ascoltare tutta la telefonata per poi concludere: *cosa ti sembra? Guarda che se vuoi stare da noi è tutto così eh*. Allo stesso modo, in entrambe i *call center*, all’inizio dell’osservazione mi è capitato spesso di essere interpellata sulle mie preferenze sessuali, sulle posizioni che preferivo per fare sesso o sulla mia familiarità o meno con alcune pratiche erotiche come il sado-masochismo.

Il criterio scelto dalle operatrici per valutarmi, dunque, era basato non tanto sulla mia affidabilità come ricercatrice (per esempio sul rispetto del loro anonimato nel raccogliere i dati), ma sul grado di complicità che ero in grado di stabilire riguardo la sessualità oppure, detto nei termini della metodologia femminista, su quanto fossi “altra” rispetto a loro (Wolf 1996). Se, dunque, è necessario che il/la ricercatore/trice costruisca un’identità sul campo adeguata al contesto per poter avere un pieno accesso alle informazioni a cui altre identità non darebbero accesso (Schwartz e Jacobs 1979) e se il mio senso del gioco (Bourdieu 1985) era corretto, nel mio caso questa identità era strettamente connessa a quanto di personale (e di sessuale) ero in grado di mettere in gioco nel corso della ricerca. Il processo di *getting on* all’interno del campo, dunque, si è costruito attraverso un processo di condivisione con le operatrici di molti aspetti della mia vita personale piuttosto che su una mia identificazione nel ruolo professionale di ricercatrice. Due elementi, in particolare, hanno giocato un ruolo cruciale nel processo di costruzione di fiducia: la mia esperienza all’interno del progetto Sexyshock che ho nominato in precedenza e la mia disponibilità a raccontare e confrontarmi su alcune mie esperienze sessuali. Il progetto Sexyshock, infatti, annovera tra le sue attività anche la gestione di un sexyshop al femminile nato del 2001: questa attività non ha scopi commerciali e si colloca nel contesto dell’attivismo femminista connesso alla sessualità e non

nell'ambito del commercio del sesso, ma questo mio "avere a che fare col sesso" non solo come esperienza privata è stato un elemento fondamentale per colmare, almeno parzialmente, quel *gap* di alterità tra me e loro. La prima volta che ho nominato la mia esperienza all'interno del progetto Sexyshock a conclusione del primo giorno di osservazione nel centro Kappa la reazione di Sara è stata emblematica: *Ah ma allora sei una di noi! Sei una tranquilla.*

Allo stesso modo la mia disponibilità a rendere pubbliche, dunque a renderle oggetto di discussione o di ilarità, alcune mie esperienze sessuali ha fatto da scambio equo con la possibilità che loro mi stavano offrendo di ascoltare (e talvolta di registrare) le loro interazioni con i clienti. Nel centro Lambda, per esempio, le operatrici che si erano rese disponibili a farmi audio-registrare le conversazioni hanno più volte scherzato sul fatto che mi permettevano di registrare le telefonate solo a patto che poi anche loro potessero registrare le "confessioni" sulla mia vita sessuale. Sebbene questo fosse uno scherzo e nei fatti non sia mai avvenuto, dà la cifra dell'importanza che questo processo di condivisione ha ricoperto nel processo di accesso sociale al campo.

Dopo ogni ingresso, però, c'è un'uscita ed è ad una riflessione su questo che è dedicato il prossimo paragrafo.

4.2 Uscire dal campo: l'hai fatto anche tu?

Alla fine della mia prima presentazione dei dati raccolti nel corso della ricerca in un convegno internazionale, un collega di mezza età, mentre ci incamminavamo verso il coffee break, mi ha avvicinato dicendomi di avere una domanda metodologica da pormi e, con un lungo giro di parole, mi chiese se, per caso, anche io avessi lavorato come operatrice erotica. Mi disse, infatti, che era un oggetto di studio interessante, ma di certo strano, e che, se io stessa ci avessi lavorato, questo avrebbe fornito una giustificazione "esistenziale" forte al mio interesse di ricerca e una maggiore solidità scientifica al mio lavoro. Da quella volta, in molti contesti dello stesso tipo, mi è capitato di essere interrogata su questa questione da interlocutori molto diversi tra loro per posizione accademica o nazionalità: tutti uomini comunque. Ciò che i miei interlocutori erano interessati a scoprire erano in primo luogo le motivazioni che mi avevano

convinta a indirizzare i miei interessi di ricerca verso questo oggetto di studio. In secondo luogo erano interessati a indagare sotto il profilo metodologico il mio livello di partecipazione nell'osservazione partecipante che avevo condotto. Alla prima curiosità credo di aver risposto nelle pagine scritte fino ad ora. E' ad una riflessione sulla seconda curiosità, invece, che voglio dedicare le pagine che seguono.

In due occasioni, al centro Kappa, mi è stato chiesto di rispondere al telefono facendo "la parte della centralinista" (ovvero chiedendo al cliente come si chiama, da dove chiama e con chi vuole parlare) poiché entrambe le operatrici erano momentaneamente impegnate in altre occupazioni, ma non volevano perdere la chiamata⁴⁸. In quelle situazioni ho deciso di fare ciò che le operatrici mi richiedevano poiché rifiutarsi di rispondere avrebbe rischiato di trasmettere alle operatrici un giudizio di valore sul loro lavoro (lo fate voi, ma io non voglio farlo) nonché fargli perdere un cliente e quindi influire negativamente sullo svolgersi del loro lavoro. Sostanzialmente, a fianco degli episodi di cui ho parlato nel paragrafo precedente, queste due situazioni hanno influito sulla qualità del mio accesso al campo e della mia relazione con le operatrici: mi hanno permesso di superare quella fase che Murphy (2003) chiama di voyeurismo nello studio del commercio del sesso per diventare "parte dello spettacolo" (p.332). Ad esclusione di queste due occasioni, però, non ho mai preso parte al lavoro delle operatrici che stavo osservando. Non l'ho fatto non per pregiudizi morali o perché la ritenga una professione sconveniente, ma perché, dal punto di vista della ricerca, non credo che lavorarvi in prima persona mi avrebbe permesso di ottenere informazioni maggiori di quelle che ho ottenuto osservando le altre operatrici e condividendo la loro quotidianità lavorativa. Anzi, presumibilmente, essere coinvolta in prima persona avrebbe orientato la mia attenzione alla mia personale esperienza, alla mia relazioni con i clienti o alle ricadute che il fare questo lavoro avrebbe avuto sulla mia vita

⁴⁸ In un caso una delle operatrici si stava togliendo le lenti a contatto e aveva bisogno di qualche minuto per terminare l'operazione. Nel secondo caso l'operatrice era al telefono cellulare con la madre con cui non voleva interrompere la chiamata bruscamente. Dopo la fase della centralinista ho messo in attesa il cliente e le operatrici hanno risposto non appena terminate le attività in cui erano coinvolte.

privata piuttosto che sul comprendere come avviene la vendita di sesso attraverso la mediazione tecnologica ovvero ciò che ero interessata ad indagare. La risposta all'appunto metodologico dei miei interlocutori potrebbe finire qui poiché da un certo punto di vista la domanda che mi veniva mossa sembra collocarsi nel dibattito su quanto partecipante debba essere un'osservazione partecipante. Tuttavia, se anche in questo caso il mio senso del gioco (Bourdieu 1985) è corretto, questo interesse diffuso sul fatto se avessi lavorato o meno come operatrice erotica mi ha suggerito altre riflessioni che vorrei affrontare.

In primo luogo mi sono chiesta se lo stesso interesse verso quanto partecipante è stata la mia osservazione mi sarebbe stato rivolto nel caso in cui si fosse trattato di una ricerca sui tossicodipendenti oppure sul lavoro di cura. Non posso dire di avere una grande esperienza in ambito accademico poiché sono solo alla fine del mio percorso di dottorato, tuttavia mi sento di poter rispondere che la domanda metodologica "ti sei drogata anche tu?" non avrebbe costellato le presentazioni del mio lavoro. Mi sembra, dunque, che vi sia un'eccedenza di curiosità in questa domanda connessa sia al mio posizionamento di genere (essere una giovane donna) che all'oggetto di studio di questa tesi (la commercializzazione della sessualità). Questa opinione è supportata dalle riflessioni di altre studiose (Chancer 1993, Bernstein 2007) che hanno condotto ricerche in altri ambiti dell'industria del sesso e che hanno notato come allo studio del sesso commerciale sia riservato una sorta di trattamento speciale, soprattutto quando ad occuparsene sono donne: seppure, infatti, si entri in contatto con questo universo per fini di ricerca, il carattere pruriginoso, sconveniente e socialmente stigmatizzato di queste professioni travalica i confini della disciplina per incollarsi come uno stigma di cortesia a chi vi si accosta (Mattley 1998). Si pensi che Chancer (1993), come riporta nell'epilogo di un suo articolo teorico (dunque senza nemmeno una parte di lavoro sul campo) sullo studio del sesso commerciale, dopo aver fatto leggere l'articolo ad alcuni colleghi per ottenere dei *feedback*, è stata *confidenzialmente* interrogata sul fatto se avesse o meno lavorato come prostituta lei stessa. In questo senso la domanda "l'hai fatto anche tu?" piuttosto che indagare la metodologia della ricerca, mi sembra cercare di indagare il mio personale (e sessuale)

posizionamento all'interno del commercio del sesso indipendentemente dal mio coinvolgimento in questo settore come ricercatrice.

In secondo luogo mi sono chiesta quali sarebbero state le reazioni dei miei interlocutori se la mia risposta a "l'hai fatto anche tu?" fosse stata: "certo perché credo che per comprendere completamente un mondo sociale bisogna parteciparvi appieno". Ho dei ragionevoli dubbi per credere che questo non avrebbe accresciuto la solidità scientifica di questo lavoro e la sua autorevolezza accademica, anzi: non perché il livello di partecipazione di un'osservazione non è di per sé un criterio per valutare la qualità dei dati raccolti, ma perché l'aver partecipato in prima persona alla mercificazione della sessualità mi avrebbe esposto alle medesime valutazioni di ordine sociale e morale che ricadono su chi fa questa professione, probabilmente mettendo in secondo piano il valore della ricerca stessa. Mi sento di sostenere in accordo con Bernstein (2007), che se alcuni ricercatori che conducono studi di taglio etnografico in contesti considerati "di confine" – si pensi alle gang metropolitane per esempio – ottengono benefici di tipo professionale dal rivendicare una piena immedesimazione nell'oggetto della ricerca, nello studio del mercato del sesso vale la regola contraria e il coinvolgimento diretto in un lavoro sessuale può tradursi in uno svantaggio professionale. Su una donna che lavora nel mercato del sesso per svolgere una ricerca, infatti, peserebbero non soltanto le norme della disciplina (come devi condurre una ricerca), ma anche le norme del genere (come devi gestire la tua sessualità in quanto donna) o forse si potrebbe dire più le norme del genere che quelle della disciplina.

In conclusione, dunque, mi pare che la domanda "l'hai fatto anche tu?" sia più interessante non tanto in termini di metodologia della ricerca in sé, ma come spunto di riflessione su come la comunità accademica accoglie e negozia ambiti di ricerca connessi alla sfera della sessualità e della sua mercificazione. Sebbene, infatti, l'industria del sesso nel suo complesso sia al giorno d'oggi un mercato importante e in espansione che può rientrare a pieno titolo tra i fenomeni sociali degni di riflessione sociologica e vi sia una moltiplicazione di studi sugli aspetti più disparati di questa industria, su alcuni aspetti, come quelli che ho illustrato fino ad ora, sono ancora in vigore profondi tabù. Se, infatti, si è aperta una traiettoria di analisi sul ruolo giocato dalla sessualità e dall'erotismo del

ricercatore/trice nella ricerca sul campo (Kulick e Wilson 1995), meno riflessioni ci sono su ciò che avviene una volta fuori dal campo quando la ricercatrice deve rientrare nella propria comunità professionale e negoziare la piena cittadinanza del proprio lavoro di ricerca. Inoltre, questa domanda mi pare un buono spunto per riflettere su come se è vero che il fare ricerca è un processo sempre segnato dalla dimensione del genere (Poggio 2006), questo non valga soltanto per le continue negoziazioni di genere che chi conduce la ricerca è costretto ad attuare sul campo (Bruni 2006), ma anche quando dal campo si ritorna nel proprio ambito professionale.

Conclusioni

Obiettivo di questo capitolo è stato fornire tutti gli elementi necessari a inquadrare dal punto di vista metodologico questa ricerca.

Ho, dunque, illustrato i motivi che mi hanno spinto a selezionare la telefonia erotica come campo empirico di questa ricerca comparandola con altre scelte potenziali come le *web cam* e le *chat line*: le modalità specifiche con cui la tecnologia incide su questo lavoro poiché sottrae il corpo materiale in maniera netta affidando l'interazione alle parole, nonché lo statuto propriamente lavorativo di questo lavoro. Ho poi illustrato il funzionamento di questi servizi concentrandomi sia sugli aspetti normativi, per identificare come questi servizi si collochino nel quadro più ampio del mercato del sesso che sugli aspetti organizzativi per rendere conto delle molteplicità dei servizi e delle loro modalità di attuazione e per fornire gli elementi necessari a comprendere le motivazioni che mi hanno spinto a selezionarne alcuni a discapito di altri.

Dopo aver fornito un quadro del “cosa” sono i servizi di telefonia erotica, mi sono concentrata sul “come” ovvero sul disegno della ricerca e sulle tecniche di raccolta dei dati. Ho motivato la scelta di utilizzare la metodologia dei *case studies* per poter godere di uno sguardo più ampio su questo lavoro che, utilizzando come indicazioni teoriche di campionamento la tipologia di servizio offerto, la modalità organizzativa e la composizione per sesso di chi vi lavora mi ha permesso di selezionare i due *call center* in cui ho svolto la ricerca. Per svolgerla ho utilizzato metodologie di ricerca qualitative, in particolare la

tecnica dell'osservazione partecipante, per poter comprendere il processo di traduzione tecnologica della vendita di sesso che soltanto una presenza fisica sul campo mi avrebbe dato l'occasione di ottenere. Infine, ho cercato di articolare una riflessione metodologica sulla mia esperienza sul campo e fuori dal campo tematizzando la natura sessuale e stigmatizzata di questo lavoro e il mio personale posizionamento sia nel corso del lavoro sul campo che nella mia comunità professionale di appartenenza. Ora è tempo di addentrarsi nell'analisi dei dati.

Capitolo 4

Organizzare la telefonia erotica: setting e protagoniste

Introduzione

Obiettivo di questo capitolo è fornire gli elementi di contesto utili a comprendere e collocare l'analisi delle pratiche telefoniche illustrate nei capitoli successivi che si concentreranno sulle performance discorsive attraverso cui le operatrici vendono sesso attraverso la mediazione del telefono. Questa analisi, infatti, necessita di un percorso di introduzione che aiuti a collocarla nel contesto materiale e relazionale in cui esse avvengono. Attraverso una descrizione densa, dunque, presenterò alcuni elementi strutturali rilevati nei due centri osservati, sottolineando le similitudini e le differenze connesse alle diverse modalità organizzative. In primo luogo, fornirò una visione di insieme dei due *call center* sottolineandone la genesi, i valori e le modalità attorno a cui è organizzato il lavoro. In secondo luogo, mi dedicherò a descrivere la dimensione spazio-temporale in cui si articola questo lavoro prestando particolare attenzione allo spazio fisico in cui esso si esercita e all'intersecarsi di questo spazio "reale" con lo spazio "conversazionale" reso possibile dalla mediazione tecnologica. Successivamente, focalizzerò la mia attenzione sui due estremi dell'interazione telefonica: le operatrici e i clienti. In relazione alle prime, ho deciso di illustrarne brevemente i tratti biografici e il tipo di coinvolgimento con il lavoro nonché le modalità di accesso al lavoro. Per quanto riguarda i clienti, invece, ho scelto di tipologizzarli a partire dalle distinzioni effettuate dalle operatrici stesse e di metterle in relazione con le diverse tipologie di conversazioni telefoniche che vi sono connesse.

1. Le compagnie di telefonia erotica

Il centro Kappa e il Centro Lambda, dal punto di vista strutturale, si distinguono essenzialmente per le dimensioni, la modalità organizzativa con cui offrono il servizio e per la composizione per sesso del personale che vi lavora. Inoltre, nel corso dei periodi di osservazione, mi sono poi resa conto che a fianco di questi elementi vi sono degli aspetti - connessi alla relazione tra titolare e operatrici e alla gestione quotidiana del lavoro - che li rendono due ambienti lavorativi estremamente diversi. A partire dalle definizioni che me ne hanno dato sia le operatrici che i titolari, dunque, ho definito il primo *un'avventura tra vecchi amici* e il secondo un ibrido tra *un call center della wind ed una fabbrica*⁴⁹.

1.1 Il Centro Kappa: un'avventura tra vecchi amici

Il Centro Kappa è un piccolo call center di servizi erotici gestito da casa situato in una grande città del sud Italia. Ci lavorano tre operatrici, d'età compresa tra i 25 e i 45 anni, che chiamerò Sara, Lara e Lucia, di cui due condividono la stessa casa e, dunque, lo stesso luogo di lavoro. Il call center è attivo dalla domenica al giovedì dalle 8.00 del mattino alle 24.00, mentre il venerdì e il sabato è attivo per tutta la notte. E' composto da quattro linee in entrata che le operatrici gestiscono individualmente attraverso due telefoni cordless. Generalmente, Lara lavora dalle 8.00 alle 14.00, Lucia dalle 14.00 alle 19.00, mentre Sara svolge il turno serale fino alle 24.00. I turni notturni, però, vengono stabiliti di settimana in settimana a seconda delle esigenze di ognuna e, dunque, sono soggetti a variazioni.

Il titolare del Centro è Diego, un uomo di 45 anni con una lunga esperienza nell'ambito dei servizi di telefonia erotica. Dall'inizio degli anni '90 fino al 2001, infatti, è stato socio di un grande *network* di centri dislocati in svariate località d'Italia. Conclusa questa esperienza, Diego si è dedicato ad altre attività imprenditoriali sempre all'interno del mercato del sesso: nel 2002, infatti, ha aperto una videoteca di film *hard* che effettua sia servizio di noleggio che di vendita on line. Nel 2005 ha avuto l'occasione di rilevare le numerazioni a

⁴⁹ D'ora in avanti, il corsivo indica il discorso diretto o alcune espressioni specifiche utilizzate dalle operatrici o dai titolari.

valore aggiunto di una società, di proprietà di una persona di sua conoscenza, che aveva deciso di chiudere⁵⁰ e ha preso così la decisione *di tentare nuovamente la fortuna con i telefoni erotici* affiancandola all'attività della videoteca. Tuttavia, pur avendo rilevato le numerazioni, Diego non aveva sufficiente liquidità per aprire un vero e proprio call center e si è orientato a cercare operatrici che volessero lavorare da casa per abbattere i costi di mantenimento di un ufficio. Ha preso così contatto con Sara che conosceva da svariati anni poiché fino a qualche anno prima aveva lavorato come operatrice nel call center gestito da un amico comune e le ha proposto di lavorare per lui gestendo le linee da casa propria e di trovare altre due operatrici *fidate* che volessero fare lo stesso. Sara, che in quel periodo era alla ricerca di un modo per integrare il proprio reddito di portinaia, ha accettato coinvolgendo nel progetto prima Lucia e poi, tramite lei, Lara⁵¹. L'accordo tra Diego e le tre operatrici prevede che loro si impegnino *a coprire la giornata* ovvero a gestire tutte e quattro le linee sia di giorno che di sera, mentre lui si fa carico di investire sulle attrezzature tecniche che permettono loro di lavorare da casa e di offrirgli un compenso al minuto più alto rispetto alla media degli altri centri⁵².

Sia Sara che Diego descrivono la loro collaborazione nella gestione del call center come *un'avventura tra vecchi amici* piuttosto che come *un'azienda dove c'è un titolare e delle dipendenti*. Le operatrici, infatti, godono di un'assoluta libertà sia nella gestione del tempo di lavoro che nella relazione con i clienti. Infatti, sebbene abbiano turni di lavoro stabiliti, hanno anche un ampio margine per negoziare tra di loro eventuali modifiche nel caso, in determinati orari o

⁵⁰ Come ho spiegato nel capitolo precedente le numerazioni a valore aggiunto vengono assegnate annualmente dal Ministero e spesso non sono sufficienti ad evadere le numerose richieste che ne fanno gli operatori e i centri servizi. L'occasione di rilevare linee già esistenti, dunque, permette di superare questo ostacolo e di poter iniziare l'attività contando su linee già assegnate e, dunque, già conosciute attraverso le pubblicità.

⁵¹ Già prima dell'incontro con Diego, Lucia e Sara avevano deciso di iniziare nuovamente a lavorare come operatrici erotiche e stavano cercando una società che gli permettesse di farlo da casa perché non volevano più sottostare ai ritmi imposti dal lavoro di ufficio. Lara, invece, è stata coinvolta da Lucia con cui aveva stretto amicizia in un call center in cui avevano lavorato insieme qualche anno prima.

⁵² Il pagamento al minuto più alto mi è stato motivato dalla tipologia di call center. Da un lato, avere solo quattro linee in entrata non permette di avere un giro di clienti altrettanto vasto (dunque di avere molti minuti) quanto quello di un normale call center in ufficio che solitamente ne gestisce un minimo di 15. Dunque, per soprassedere a questo deficit e convincere le operatrici ad accettare la proposta Diego ha offerto loro un piccolo aumento rispetto alla media dei compensi.

giorni, non possano o non vogliano lavorare: si sotituiscono, allungano e accorciano i turni e, talvolta, non si collegano per nulla *bucando il turno*. Mi hanno raccontato, infatti, che alcune volte è capitato loro di non avere voglia di lavorare o di avere qualcosa di particolarmente importante da fare e di non potersi sostituire: in quei casi non hanno collegato il centralino e hanno lasciato le linee mute. Anche in questi casi, come mi ha detto Sara, Diego non pone particolari problemi: *all'inizio un po' s'incazza, chiaramente, però poi gli passa. Alla fine noi di solito siamo super precise e non gli lasciamo mai mute le linee, sa anche lui che se per una sera è muto non muore nessuno*. Inoltre, come ho potuto osservare nel corso dell'osservazione, Diego non esercita nessuna forma di controllo sullo svolgimento delle telefonate e sulle interazioni tra le operatrici e clienti: *si fida, cosa potrebbe fare se no, lui non ha mai fatto una telefonata in vita sua!* mi ha detto Sara a questo proposito.

Se da un lato Diego non ha nessun coinvolgimento nella realizzazione delle telefonate ed esercita un controllo molto blando sull'attività delle operatrici, dall'altro si occupa degli aspetti strutturali del lavoro, in particolare dei pagamenti e della pubblicizzazione delle linee telefoniche. Alla fine di ogni mese Diego confronta con Sara⁵³ il *minutaggio* effettuato da ogni operatrice e provvede al pagamento in contanti. Dal punto di vista della retribuzione, le operatrici ricevono uno stipendio fisso di 400 euro netti al mese ed un compenso di 15 centesimi di euro per ogni minuto di conversazione effettuata. Dal punto di vista contrattuale, invece, la situazione è piuttosto ambigua: Diego e le operatrici, infatti, non hanno stipulato nessun contratto e gli accordi sui loro obblighi sul lavoro e sulla retribuzione sono solo di carattere verbale, *sono basati sulla fiducia*. Tre volte all'anno, poi, le operatrici emettono una nota di credito alla società in qualità di collaboratrici occasionali nel quale dichiarano di dover ricevere, suddiviso in tre tranches, il corrispettivo del fisso che ricevono ogni mese dichiarando però un numero nettamente inferiore di giornate lavorate per non evadere i limiti di tempo e di compenso previsti dalla legge. La provvigione connessa ai minuti lavorati, invece, viene pagata completamente in nero. Questo aspetto di irregolarità del lavoro però, non viene percepito come

⁵³ Delle tre, è Sara ad intrattenere i rapporti più stretti con Diego per quanto concerne i pagamenti, i turni ed ogni altra eventuale questioni connessa al lavoro.

tale dalle operatrici. Da un lato, infatti, lo considerano, paradossalmente, *una fortuna* perché questo reddito non va a sommarsi con i guadagni provenienti da altri lavori e *non gli incasina la dichiarazione dei redditi*⁵⁴. Dall'altro, come ha sottolineato in particolare Lara, considerano questa situazione di irregolarità come la norma nel mercato del lavoro di oggi, in questo lavoro come in altri: *un problema? Non viviamo mica nel paese dei puffi che ti fanno un contratto per bene quando lavori. O, almeno qui, magari da voi al nord è diverso. Comunque una mia amica che lavorava da telemarketing in una azienda qui vicino non aveva neanche il fisso con la prestazione occasionale, era tutto al nero, quindi a noi non è andata poi così male, no?*

Il secondo aspetto di cui si occupa Diego è la pubblicità, che ricopre un ruolo particolarmente importante. Se lo è in generale per ogni servizio che debba procacciarsi dei clienti, nel caso della telefonia erotica il tipo di pubblicità effettuata e i mezzi scelti per diffonderla non influiscono solo sul numero, ma anche sulla tipologia di clienti che contattano il servizio. Le linee erotiche, infatti, possono essere pubblicizzate attraverso immagini esplicitamente sessuali (per esempio attraverso spot pubblicitari dove ad interpretare le operatrici sono attrici che provengono dal cinema porno) oppure attraverso immagini o testi che rimandano in maniera meno esplicita al sesso e includono riferimenti all'amore o all'amicizia. Diego pubblicizza due delle quattro linee del Centro attraverso spot pubblicitari ad esplicito contenuto sessuale sulle reti di una *sindication* televisiva nazionale che include al suo interno una cinquantina di reti locali in tutta Italia⁵⁵ *perché sono queste cose qua che, anche se ci spendi dei soldi, fanno girare tanti clienti*. Le altre due linee, invece, sono pubblicizzate su diversi giornali di annunci presenti in Italia nonché sui free press che offrono questo servizio. Diversamente dal caso precedente, queste linee sono pubblicizzate come "linee amiche" ovvero a fianco dell'esperienza sessuale al telefono viene promossa la possibilità di chiacchierare e di stringere amicizia

⁵⁴ Ovvero non alza il loro reddito annuo facendogli correre il rischio di uscire dalla fascia di reddito a cui appartengono e di conseguenza di dover pagare tasse più elevate.

⁵⁵ Questi spot vengono acquistati "preconfezionati" da una società di service video che lavora, oltre che per la telefonia erotica, anche per il cinema porno. Dopo l'introduzione dell'ultima legge sulla tutela dei minori sui media gli spot si sono fatti più casti e non prevedono più né la simulazione né la realizzazione vera e propria di atti sessuali. Tuttavia restano ancora particolarmente espliciti sotto il profilo del sesso.

con le ragazze dall'altro lato della cornetta. Secondo Diego, infatti, questa tipologia di pubblicità intercetta *una clientela più selezionata che magari poi continua a chiamare*. Tutte e quattro le linee, poi, sono pubblicizzate su un sito web piuttosto spartano dove si trovano alcune foto di donne nude e la promessa di poter fare *le esperienze sessuali più straordinarie della propria vita*. In conclusione, dunque, il Centro Kappa è caratterizzato da una organizzazione lasca del lavoro basata su rapporti di amicizia e di fiducia tra operatrici e titolare, nonché da un ampio margine di autonomia delle operatrici nella gestione del lavoro.

1.2 Il Centro Lambda: come la wind o come una fabbrica?

Il centro Lambda è un *call center* di servizi erotici di medie dimensioni situato in una città del centro Italia e vi lavorano 8 operatrici donne e 2 operatori maschi di età compresa tra i 20 e i 55 anni. E' attivo dalle 8.00 alle 24.00 dal lunedì al giovedì, mentre dal venerdì alla domenica è aperto 24 ore su 24. Nei giorni feriali, le operatrici lavorano su tre turni di otto ore ciascuno, dalle 8.00 alle 16.00, dalle 12.00 alle 18.00 e dalle 16.00 alle 24.00, mentre nel week-end si aggiunge il turno della notte dalle 24.00 alle 8.00 del mattino. Diversamente dal centro Kappa dove vi sono solo quattro linee attive provenienti dal medesimo centralino, qui le linee attive sono 15 e possono provenire da tre diversi centralini: Valentina, 899 plus e Love. Il Centro, infatti, gestisce una molteplicità di numerazioni a valore aggiunto raccolte insieme in questi tre network: ogni network ha dei numeri diversi, una pubblicità diversificata e offre modalità di pagamento diverse. La titolare del centro Lambda è Ludovica, una donna di 35 anni alla sua prima esperienza come responsabile di un centro di questo tipo. Nonostante non abbia esperienza pregressa nella gestione, ha lavorato lei stessa come operatrice per più di dieci anni. Quando, quattro anni prima, il titolare della società per cui lavorava ha deciso di vendere, Ludovica ha rilevato le sue numerazioni e ha dato vita al Centro Lambda: *perché sapevo come si fa a lavorare bene e che se lavori bene ci puoi guadagnare bene da questo lavoro e quindi mi sono buttata*. Del call center precedente, oltre le numerazioni, ha conservato anche gran parte del personale assumendo quattro

delle colleghe che avevano lavorato con lei per molti anni. Escluso questo aspetto, però, mi ha sottolineato più volte che il modo in cui lei gestisce questa *azienda* è completamente e intenzionalmente diverso dai modi che ha visto nel corso della sua carriera di operatrice: *io qui voglio essere come un call center della Wind, non fa differenza che i nostri servizi sono hard o no, bisogna essere professionali in tutti i lavori che fai.*

Il carattere professionale di questo call center viene ricondotto da Ludovica a tre elementi principali: l'innovazione nella pubblicità e nei servizi offerti, una rigida organizzazione del lavoro e un ambiente e degli incentivi economici che spronano le operatrici a lavorare meglio e di più. Rispetto alla pubblicità, come nel centro Kappa, le diverse numerazioni vengono promosse attraverso canali e con stili differenti. I numeri del network Valentina e 899 plus sono pubblicizzati nei programmi notturni sulle reti locali e su satellite da spot realizzati con attrici porno, mentre la rete Love ha annunci più sobri soprattutto sui giornali e sul web. A questi aspetti Ludovica ha aggiunto *le dirette* ovvero degli spazi televisivi notturni, più lunghi di uno spot pubblicitario, dove attrici del cinema hard promuovono il servizio fingendo di essere in diretta e di rispondere alle telefonate dei clienti: questo permette di aumentare il numero di telefonate in entrata soprattutto in quei momenti della notte dove il traffico telefonico è molto scarso⁵⁶. Un ulteriore elemento di innovazione, secondo Ludovica, è la diversificazione delle modalità di pagamento. Le numerazioni del network 899 plus, infatti, permettono di pagare il traffico telefonico con la carta di credito pre-acquistando il numero di minuti desiderati ad un prezzo inferiore e senza addebito nella bolletta. Questo permette ai clienti di stabilire in anticipo quanti soldi investire in questo servizio e, soprattutto, offre un'ulteriore garanzia di privacy evitando che le chiamate a questi numeri siano rintracciabili nel dettaglio delle telefonate della bolletta telefonica. Un ultimo aspetto di innovazione introdotto da Ludovica all'apertura del call center è stato quello di istituire due linee rivolte ad un target maschile in cerca di esperienze erotiche omosessuali per diversificare i servizi e raggiungere un numero di clienti più

⁵⁶ Questi servizi vanno in onda solitamente a tarda notte, tra le tre e le cinque del mattino, che è anche la fascia oraria, dopo il picco tra le undici e l'una, che corre il rischio di essere meno attiva.

vasto. Ha, dunque, realizzato una pubblicità ad hoc per questi servizi ed assunto due operatori uomini per gestirle. Tuttavia, questa scelta non si è rivelata efficace come pensava: le due linee non sono decollate e i due operatori sono stati *riutilizzati come operatrici*⁵⁷.

Il secondo elemento che definisce la professionalità del Centro Lambda è l'organizzazione del lavoro. Se, infatti, nel Centro Kappa la gestione dei tempi e dei turni di lavoro è molto lasca e affidata all'autogestione delle operatrici, in questo caso è Ludovica a stabilire con precisione i turni di lavoro e ad assicurarsi che vengano rispettati. I turni di lavoro vengono assegnati settimanalmente in base alle diverse disponibilità, vengono stampati su un foglio A4 e appesi in tutte le stanze dell'ufficio in modo che tutte ne siano a conoscenza. Stabilire i giusti turni, secondo Ludovica, è un processo fondamentale per fornire un servizio professionale: da un lato, infatti, lei si preoccupa che in ogni turno ci siano sia operatrici esperte che nuove arrivate in modo che se arrivano telefonate complesse ci sia sempre un'operatrice in grado di risolverle e allo stesso tempo le nuove arrivate possano *vedere come si fa dalle operatrici più vecchie*. Dall'altro sapere in anticipo i turni di ognuna permette di poter comunicare con precisione ai clienti che vogliono parlare con un'operatrice particolare quando possono trovarla e di non correre il rischio di perdere clienti.

Infine, l'ultimo aspetto di professionalità, secondo Ludovica, si riconosce dal rapporto tra la titolare e le dipendenti. Dal punto di vista relazionale, infatti, Ludovica vuole promuovere un clima molto disteso all'interno del call center: *ho messo le macchinette per il caffè e il microonde per il pranzo, tutte possono lasciare i cellulari accessi e se fanno la notte, specie il sabato, possono chiamare qualcuno a trovarle se vogliono. Insomma io queste cose lo so che sono importanti perché sono stata dall'altra parte per molto tempo*. Oltre a questo aspetto, poi, Ludovica incentiva le operatrici con una retribuzione extra a seconda del minutaggio. Le operatrici, infatti, come nel caso precedente, ricevono uno stipendio fisso, questa volta di 500 euro al mese, e una provvigione sui minuti di chiamate effettuate di 7 centesimi al minuto di giorno

⁵⁷ Per una trattazione nel dettaglio delle performance lavorative degli operatori si rimanda ai prossimi capitoli.

e il doppio durante la notte. Oltre a questo, Ludovica ha introdotto un sistema di “premi” in base al quale, una volta superati i cinquemila minuti al mese, alle operatrici viene corrisposto un pagamento ulteriore di cento euro che diventano centocinquanta una volta raggiunti i settemila minuti. Dal punto di vista contrattuale, invece, le operatrici in questo caso hanno un contratto di collaborazione mensile per quanto riguarda lo stipendio base, mentre la provvigione dei minutaggi è pagata in nero.

Rispetto alla relazione con la titolare, tuttavia, le operatrici hanno una percezione differente: nonostante, infatti, nessuna mi abbia segnalato particolari insofferenze rispetto alle regole di gestione del lavoro stabilite da Ludovica, era scherzo comune tra le operatrici definire il luogo di lavoro *la fabbrica*: *A che ora arrivi in fabbrica oggi? Quando stacchi dalla fabbrica?* Quando ho chiesto spiegazioni sul perché chiamassero il centro in questo modo Elisa, un’operatrice esperta che vi lavora sin dall’apertura, mi ha detto: *qui è come lavorare in fabbrica, manca solo la sirena! No scherzo, però, anche se lei [Ludovica] dice che è tutto amichevole qui, tutto tranquillo, che poi è un po’ vero anche, però è vero anche che non puoi sgarrare, se arrivi in ritardo ti cazzia, se chiedi un cambio turno ti cazzia, insomma bisogna rigare dritto ecco* (ride). Un’altra operatrice, invece, ha posto l’accento sull’aspetto dei contratti e dei pagamenti sottolineando come la definizione di *fabbrica* in relazione alla loro posizione contrattuale non sia del tutto adeguata: *non lo dovremmo chiamare fabbrica perché gli operai sono a tempo indeterminato, mentre noi, che poi siamo un po’ delle operaie del sesso, dobbiamo fare tutto a modino, ma con un mezzo contratto e con il nero*. Sebbene le due definizioni mostrino una diversa attribuzione di senso da parte della titolare e delle operatrici alle modalità organizzative del call center, entrambe, diversamente dal caso del Centro Kappa, sottolineano una modalità di organizzazione del lavoro estremamente codificata e con un margine di autonomia per le operatrici estremamente basso.

2. Lo spazio e il tempo del lavoro

Come ogni tele-lavoro, la telefonia erotica comprende uno spazio ed un tempo in cui l'operatrice è materialmente collocata ed un secondo spazio "conversazionale" creato dalle tecnologie. Questi, chiaramente, non sono spazi contrapposti o indipendenti l'uno dall'altro quanto piuttosto dimensioni che si intersecano e si sovrappongono. In questo paragrafo, quindi, provvederò ad una descrizione degli spazi fisici in cui avviene il lavoro e a come essi si intersecano con la dimensione della conversazione telefonica nei due call center. Infine, mi focalizzerò sulla dimensione giocata dal tempo in questa tipologia di lavoro.

2.1 Il centro Kappa: attaccare la borchia

La casa di Sara e Lara è un appartamento al piano terra di un grande complesso residenziale di periferia. Nel periodo di osservazione io ho frequentato soprattutto la cucina perché, non avendo il salotto, è il luogo dove ricevono gli ospiti e, durante la mia permanenza, anche il luogo dove ricevevano le telefonate⁵⁸. Stare sempre in cucina non è la loro abitudine, come mi hanno confermato entrambe, ma la mia presenza rendeva necessario trovare uno spazio confortevole in cui poter stare insieme e che, allo stesso tempo, non fosse invadente della loro privacy. Lara, che fa il turno della mattina, solitamente risponde al telefono restando a letto fino a tardi e più in generale, resta in camera sua. Sara, invece, che lavora di sera, ha l'abitudine di stare in cucina durante la cena e poi di spostarsi in camera.

Dall'ingresso dell'appartamento si accede in cucina da un piccolo disimpegno completamente spoglio. La cucina è piuttosto piccola con un mobilio anni '70 marrone chiaro, con un tavolo tondo al centro. Questa stanza ha un che di "appartamento da universitarie"⁵⁹, anche se Sara e Lara sono più grandi e

⁵⁸ Durante la mia permanenza a casa loro abbiamo passato gran parte del tempo in cucina, sedute al tavolo una di fronte alle altre e loro hanno quasi sempre risposto alle telefonate da lì. Tuttavia, qualche tempo dopo l'inizio dell'osservazione, mi è capitato di stare insieme a Sara in camera sua, soprattutto quando mi voleva mostrare qualcosa (foto o libri o siti web): in casi come questi si è portata con sé i telefoni e ha lavorato da lì.

⁵⁹ Nel corso dell'osservazione Sara mi ha raccontato che quella è casa sua da molto tempo e che la condivideva con la madre. Quando la madre è morta, qualche anno prima, Sara è subentrata nel contratto d'affitto, ha cambiato l'arredamento di alcune stanze *per renderlo più da ragazze*

all'università non ci sono andate: il frigo è pieno di ninnoli e calamite, ci sono svariati poster e cartoline di cantanti e di viaggi disseminate sui muri e sui mobili, c'è una porta-finestra che affaccia su un minuscolo cortile condominiale con un tenda in stile afro di quelle che si comprano ai mercatini di strada e di fianco una voliera enorme con una coppia di canarini gialli. Alla destra della cucina si sviluppa un lungo corridoio su i cui lati si aprono le porte delle camere di Lara (a sinistra) e di Sara (a destra) e sul fondo la porta del bagno. Alle pareti c'è solo un quadro: un grande acquarello, di fattura piuttosto dozzinale, che rappresenta il viso di una donna al telefono con lo sguardo suadente, le labbra rosso fuoco e una sigaretta in bocca. La prima volta che l'ho visto mi ha colpito e ho chiesto spiegazioni a Lara che mi ha detto che è un regalo che un cliente ha fatto molti anni fa a Sara, ma che piace molto anche a lei: *è bello che ti immaginino così, no?* La camera di Sara, l'unica che ho visto, è piena di foto, quadri, poster di gruppi musicali alle pareti, ha un letto a due piazze al centro e una "zona salotto" alla sinistra dell'ingresso dove si trovano un divano, la televisione e un computer collegato a internet.

La prima volta che sono entrata, Sara mi ha fatto accomodare al tavolo ed è uscita dalla stanza per andare in camera sua *a prendere l'attrezzatura*. L'attrezzatura sono due normali telefoni *cordless*, uno grigio e uno marrone, che Sara definisce, ironicamente, *il mio ufficio*. Lavorando da casa, infatti, gli unici elementi che definiscono il "momento del lavoro" sono i due telefoni collegati al centralino. Quando iniziano il turno di lavoro le operatrici devono *collegare le borchie* ovvero collegare la propria linea telefonica di casa al centralino situato nella sede della società che trasferisce le chiamate dirette verso i numeri 899 al suo numero di casa⁶⁰. Poiché i telefoni a disposizione sono solamente due, se ci sono 4 clienti collegati contemporaneamente, le operatrici sentono un avviso di

e ha iniziato a dividerlo con Lara per poter sostenere le spese che da sola non potrebbe permettersi.

⁶⁰ Il fatto di collegare il loro numero di casa al centralino del call center non rende inattivo il loro numero privato, ma rende possibile l'arrivo di entrambe le telefonate. Quando il telefono squilla sul display del telefono appare il numero che sta chiamando e, nel caso dei numeri a valore aggiunto, compare il numero 899 che i clienti hanno digitato.

chiamata e, se vogliono, possono mettere temporaneamente in attesa il cliente con cui stanno parlando e rispondere al successivo⁶¹.

Come ho avuto modo di capire nel corso dell'osservazione, le borchie sono delle prese telefoniche digitali (come quelle di un cavo di rete) che devono essere collegate ad un piccolo trasferitore di chiamata a sua volta collegato alla linea telefonica di casa⁶². Solo quando le borchie sono collegate la linea 899 è attiva. Il collegamento inoltre può essere fatto solo dal posto in cui si trovano le borchie e non dal centralino generale: questo significa che sono solo le operatrici a poter decidere quando attivare o disattivare la linea. Come anticipavo nel paragrafo precedente, sebbene non mi sia mai capitato di osservarlo direttamente, sia Sara che Lara mi hanno raccontato che talvolta può capitare che, per i motivi più diversi, pur essendo in casa, non abbiano voglia di lavorare: in quel caso gli è sufficiente non collegare le borchie per non accendere “il setting” del lavoro. Lo spazio del lavoro, infatti, non è soltanto lo spazio fisico nel quale chi lavora è materialmente collocata, ma un secondo spazio “conversazionale” reso possibile dall'infrastruttura tecnologica. Il telefono, dunque, non si configura solo come il mezzo attraverso cui lavorano, ma come l'elemento che crea lo spazio stesso del lavoro.

Allo stesso tempo, poiché il lavoro si svolge da casa, lo spazio del lavoro è continuamente oggetto di incursioni da parte della loro vita privata. Nel corso dell'osservazione, ho potuto notare come entrambe le operatrici non considerino il tempo del lavoro un tempo esclusivo, ma un tempo che può essere speso per fare molte altre cose *insieme e oltre* il lavorare: *quando sei qui* [a casa] *e sei collegata, sei anche lì, al telefono dico, e devi fare il tuo lavoro però*

⁶¹ Talvolta, soprattutto nel week-end e nelle ore notturne quando il numero delle telefonate è maggiore, le operatrici possono scegliere di collegarsi contemporaneamente da entrambe le abitazioni ed una delle due può fungere da “seconda linea” ovvero ricevere le telefonate nel caso i due telefoni principali siano occupati. Questo rende meno stressante il lavoro per l'operatrice – che non è costretta a gestire quattro telefonate contemporaneamente – e allo stesso tempo rende la relazione del cliente *più accurata* poiché l'attenzione dell'operatrice può essere concentrata su due soli clienti invece che su quattro.

⁶²Le borchie e il dispositivo per il trasferimento di chiamata sono situati in camera di Sara, dietro ad un paravento azzurro vicino alla “zona salotto”. Quando me le ha mostrate, le ho chiesto come mai le tenesse nascoste e lei mi ha fatto presente che da un lato non sono per niente belle da vedere (in effetti sono un groviglio di cavi e scatole nere piuttosto brutto e disordinato) e dall'altro sono difficilmente “giustificabili” agli ospiti che dovessero entrare in camera: *‘cosa gli dico che sono un ripetitore con tutti sti cavi? Mica per niente, eh, però poi devi stare a spiegare tutto e io non ho voglia’*

anche puoi fare moltissime altre cose, le tue cose, non è che devi stare seduta a fissare il telefono, mi ha detto Lara quando le ho chiesto di commentare questo aspetto. Mentre lavorano lì - sia in potenza, ovvero quando borchie sono collegate, sia materialmente, ovvero quando sono al telefono con un cliente – dunque, entrambe fanno molte altre cose *qui*: navigano in internet, fanno telefonate agli amici, cucinano, stirano, guardano la televisione, invitano amici a cena o per il caffè. Chiaramente, nel periodo della mia permanenza a casa loro, interagire con me era una di queste altre cose.

Fare la telefonata nella “micro-geografia conversazionale” creata dal telefono, quindi, si sovrappone e si mescola con il fare altre cose nella geografia reale della casa. La definizione dello spazio e del tempo di lavoro, dunque, non sono date a priori – per esempio dal luogo fisico in cui ci si reca per lavorare o da un orario stabilito in cui si lavora – ma sono emergenti dal contesto. Vi è dunque una perenne alternanza tra lo spazio e il tempo “del lavoro” definiti dalle infrastrutture tecnologiche che lo rendono possibile (le borchie, il meccanismo di trasferimento di chiamata, i telefoni *cordless*) e lo spazio e il tempo “del privato” che esistono indipendentemente ma contemporaneamente a quelli lavorativi.

2.2 Il centro Lambda: mettere su la cuffia

Il Centro Lambda si trova in una zona residenziale di periferia. Il primo giorno di osservazione, nonostante le operatrici con cui ero in contatto mi avessero dato delle indicazioni molto precise, fatico a trovarlo. Continuo a guardarmi intorno, indecisa sull’opportunità o meno di chiedere informazioni a qualche passante, prendo una rampa che sale ad una sorta di piano ammezzato di un complesso di condomini, trovo il numero civico esatto, ma continuo ad essere incredula al fatto che il centro possa trovarsi veramente lì. Mi ero immaginata si trovasse in un luogo nascosto alla vista, per esempio in un appartamento, invece si tratta di uno spazio al piano terra, simile ad un negozio, con tre grandi vetrine che danno sul cortile del condominio: su una delle tre è scritto a caratteri molto grandi il nome della società, mentre dalle altre due si intravedono le operatrici e gli operatori al telefono.

All'interno lo spazio è suddiviso in tre ambienti. Dalla porta di ingresso si entra in una sala rettangolare non molto grande che si sviluppa in lunghezza e la prima cosa che si incontra è un lungo bancone di legno chiaro su cui sono appoggiati un vaso di fiori finti, una ciotola di caramelle, dei fogli e delle penne. Di fronte al bancone ci sono alcune sedie appoggiate al muro mentre dietro ci sono due scrivanie, ognuna con un computer e numerosi faldoni di documenti appoggiati sopra e una libreria che straripa di documenti e cartelle. Uno dei due computer è spento e viene utilizzato come lavagna per attaccarci promemoria e i messaggi che si ricevono al telefono di quella che viene chiamata *l'amministrazione*. Sulla seconda scrivania, invece, oltre al computer, c'è un telefono nero con una tastiera molto grande collegato ad una sorta di quadro elettrico alla parete: è il centralino che smista le diverse numerazioni ai telefoni delle operatrici. In fondo a questa stanza, sulla sinistra, c'è una porta che conduce ad un corridoio su cui si affacciano le porte degli altri due locali del centro. Esattamente di fronte a questa porta, in alto, c'è una piccola televisione appesa al muro sintonizzata sul canale che trasmette gli annunci promozionali delle numerazioni del Centro.

Gli altri due spazi sono *le stanze delle postazioni*: la prima a sinistra si affaccia sul cortile da cui sono entrata, ci sono quattro scrivanie marrone chiaro separate fra loro da bassi separè, su ognuna è appoggiato un telefono nero piuttosto grande a cui sono collegate un paio di cuffie. La seconda stanza è identica alla precedente ad esclusione della grandezza – ci sono otto postazioni in questo caso – e di un enorme orologio digitale appeso alla parete. Alle pareti del corridoio che conduce al bagno e al distributore automatico di bevande e cibi, sono appese due lavagne di sughero con attaccati una serie di fogli A4 che riportano i turni, i *minutaggi* della settimana e i numeri da chiamare in caso di necessità.

Quando un'operatrice inizia il suo turno di lavoro deve passare in *amministrazione*, segnare l'orario di arrivo su un foglio turni che è appeso dietro la seconda scrivania ed attivare la propria postazione (ovvero il telefono da cui riceverà le chiamate quel giorno) inserendo il proprio codice personale

nel centralino⁶³ che provvederà a disattivare a conclusione del turno: il lasso di tempo tra queste due operazioni e la postazione occupata dalle operatrici definiscono, dunque, lo spazio ed il tempo del lavoro. Diversamente da quanto accadeva per il centro Kappa, queste due dimensioni sono rigidamente codificate, non solo in termini materiali, ma anche nella percezione delle operatrici. Ho avuto modo di discutere con loro della mia esperienza precedente al Centro Kappa e della sovrapposizione di piani temporali e di azione che vi avevo notato e tutte le operatrici hanno sottolineato come la loro esperienza sia completamente diversa in virtù del fatto di lavorare in un ufficio. La risposta di Elisa mi pare particolarmente significativa: *quando stai lavorando, sei qui in ufficio, seduta alla tua postazione, ti metti su la cuffia e lavori. Quando scolleghi il tuo codice, ti metti la giacca, esci dalla porta e ci pensi di nuovo il giorno dopo.* Nella percezione delle operatrici, dunque, stare al telefono e stare in ufficio si sovrappongono e delimitano in maniera netta lo spazio e il tempo del lavoro. Tuttavia nel corso dell'osservazione mi sono resa conto che, anche in questo caso, vi sono delle significative sovrapposizioni di piani tra lo "spazio della telefonata" e lo "spazio dell'ufficio", seppur di natura diversa da quelle che ho indicato per il Centro Kappa. Come nel caso del lavoro da casa, infatti, anche qui le operatrici fanno sempre qualcos'altro mentre lavorano: su ogni postazione, oltre al telefono è appoggiato qualcosa – un telefono cellulare, un libro, una rivista, la settimana enigmistica, un videogioco, l'occorrente per farsi le unghie – che le operatrici utilizzano sia tra una telefonata e l'altra che mentre telefonano. Ma soprattutto, diversamente dal caso precedente, le operatrici lavorano sempre in gruppo e l'interazione con le colleghe funge da contro canto o meglio da "contro spazio" a quella con il cliente. Nonostante, infatti, le operatrici identifichino il *mettersi su la cuffia* e sedersi alla propria scrivania come l'unico tempo in cui sono immerse, la loro attività lavorativa è costellata da numerosi momenti in cui "alzano le cuffie" e si connettono al contesto relazionale in cui sono materialmente collocate. "Alzare la cuffia" corrisponde a mettere in pausa il cliente attraverso il tasto "muto" che permette alle operatrici di sentire il cliente e non il contrario e viene utilizzato per discutere con le

⁶³ Questa operazione viene solitamente eseguita da Ludovica, ma in sua assenza le operatrici sono in grado di farlo da sole.

colleghe, inserirsi in una conversazione in corso tra altre che al momento non sono al telefono, raccontare qualche aneddoto sul cliente⁶⁴. Le telefonate, dunque, sono scandite da un'alternanza di momenti in cui l'operatrice è completamente proiettata verso l'interazione telefonica e momenti in cui a questa interazione si affianca e si mescola l'interazione con le colleghe e altre persone che si trovano nelle stanze delle postazioni.

2.3 L'unità di misura del lavoro: il minuto

Prima di concludere questa descrizione della dimensione del tempo e dello spazio nel lavoro di telefonia erotica, voglio concentrare la mia attenzione sul "minuto" che, sia nel caso del Centro Kappa che del Centro Lambda, si configura come l'unità di misura del lavoro. In primo luogo, sebbene le operatrici ricevano uno stipendio fisso, i loro introiti dipendono in gran parte dal numero di minuti che riescono *a fare* nel corso del mese. Diversamente da altri lavori, dove il tempo è calcolato in ore oppure in maniera forfettaria "a compiti", in questo caso sono solo i minuti lavorati ogni mese a costituire l'attività lavorativa retribuita. Il calcolo del *minutaggio*, dunque, ricopre un ruolo molto importante ed in entrambi i call center osservati viene tenuto sotto controllo sia dalle operatrici che dai titolari.

Nel caso del Centro Kappa, all'inizio del turno di lavoro ogni operatrice digita il suo codice personale sul cordless seguito dal tasto # (cancellito) per attivare un contatore che abbina al suo codice personale il numero di minuti di telefonate ricevute d'allora in avanti. Prima di concludere il proprio periodo di "disponibilità" scollegando la linea, ogni operatrice verifica e annota il numero di minuti effettuati. Il *minutaggio* di ognuna è segnato su un'agenda marrone riposta in cucina: su ogni giorno sono segnati i loro nomi, i minuti che ognuna ha lavorato e il conto dei soldi guadagnati quel giorno. Sara e Lara segnano i loro *minutaggi* ogni volta che finiscono il turno, mentre Lucia aggiorna Sara ogni due, tre giorni dettandole i suoi. Dall'altro lato, a fine mese Diego elabora i

⁶⁴ Quando ero presente "alzare le cuffie" era anche un modo per interagire con me, raccontarmi delle cose, rendermi partecipe dell'interazione con il cliente. La stessa cosa mi accadeva al Centro Kappa dove sia Sara che Lara utilizzavano il tasto muto del *cordless* per rendermi partecipe dell'interazione con il cliente o per continuare una conversazione iniziata prima della telefonata.

minutaggi abbinati ad ogni codice registrati dal centralino generale, si confronta con Sara per verificare che le cifre corrispondano e predispone il pagamento. Presso il Centro Lambda, invece, alle operazioni di identificazione dell'operatrice attraverso il codice e di elaborazione del totale attraverso il centralino se ne aggiungono altre. Ogni operatrice, infatti, all'inizio del turno di lavoro riceve un foglio dove deve indicare l'orario di inizio e di fine, il network da cui proviene e la durata complessiva in minuti per ogni telefonata ricevuta. Nella sala grande, ovvero quella con otto postazioni, il tempo viene segnato basandosi sul grande orologio digitale appeso alla parete sopra la porta. Nella sala piccola, invece, dove non c'è nessun orologio comune, ogni operatrice porta con sé, insieme al foglio, anche una piccola sveglia digitale presa dalla libreria in *amministrazione* e utilizza questa per segnare i tempi delle conversazioni con i clienti.

La scrittura dei *minutaggi* alla fine di ogni turno, così come il minuzioso appuntarsi della durata di ogni conversazione, in realtà, ha un'utilità pressoché nulla rispetto al conteggio dei minuti poiché a fare fede per il pagamento sono le cifre elaborate elettronicamente dal centralino. Sia le operatrici che i titolari di entrambi i centri, però, la considerano un'operazione estremamente importante. Secondo le operatrici, infatti, questo procedimento aiuta a tenere sotto controllo *quanto lavori e quanto guadagni* o meglio, come mi ha detto Lara a sapere *a quanti minuti sei e quanti te ne mancano per chiudere un buon mese*. Per i titolari, invece, il fatto che le operatrici tengano loro stesse sotto controllo i minuti lavorati è un modo per incentivarle a fare il maggior numero di minuti possibile *perché se no, lo sanno anche loro, non vale la pena di fare questo lavoro e di stare delle ore senza fare minuti*, come mi ha detto la responsabile del Centro Lambda. Proprio in questo Centro, poi, vi è un'ulteriore attività relativa ai *minutaggi* delle operatrici: *la classifica*. Alla fine di ogni mese, Ludovica prepara una classifica delle operatrici in base ai minuti realizzati nel corso del mese che viene stampata e appesa in bacheca e nelle due stanze delle postazioni⁶⁵. Il momento dell'affissione è uno dei rituali consolidati del

⁶⁵ Si tratta di una tabella stampata foglio A4 e scritta con caratteri sgargianti. In alto, prima della tabella è scritto in caratteri più grandi "And the winner is ..." ed il nome dell'operatrice vincitrice quel mese.

Centro⁶⁶: al momento di iniziare il turno ogni operatrice va a controllare la classifica del mese e le vincitrici e le perdenti diventano l'argomento di conversazione prediletto per alcuni giorni dopo il momento dell'affissione. Le prime classificate, se hanno superato i cinquemila minuti, ricevono un premio in denaro e, in ogni caso, chi ottiene il punteggio più alto gode dell'approvazione di Ludovica e della ammirazione di tutte le colleghe. A chi è al livello più basso, invece, viene riservato il trattamento opposto, tranne quando si tratta di nuove arrivate con le quali la classifica viene utilizzata come strumento per spronarle ad imitare le colleghe ed incentivarle a lavorare meglio.

Questo aspetto ci introduce alla seconda caratteristica che "il minuto" ricopre in questo lavoro. Esso, infatti, è l'unità di misura del lavoro non solo in senso strettamente materiale (minuti – guadagno), ma anche in senso valoriale: come si evince dall'esempio della classifica, infatti, è a partire essenzialmente dalla capacità di *fare minuti* che viene valutata la bravura di un'operatrice. Durante la mia permanenza al Centro Kappa, per esempio, sia Sara che Lara mi hanno raccontato numerose storie di operatrici "modello", *regine della cornetta*, capaci di fare migliaia di minuti al mese: la trama della storia era pressoché simile in ogni racconto e aveva come protagonista un'operatrice in grado di *agganciare* i clienti al telefono per ore, spesso per tutta la notte, che nel giro di qualche anno aveva guadagnato una fortuna finendo per aprire un centro tutto suo oppure per vivere di rendita in qualche località esotica. Nel centro Lambda queste storie organizzative sono incarnate da Ludovica di cui le operatrici raccontano abbia aperto il call center proprio grazie ai guadagni altissimi fatti come operatrice. Indipendentemente dal grado di veridicità di questi racconti⁶⁷ – sicuramente molto bassa nel caso di Ludovica che, durante il nostro primo incontro, mi ha detto di aver aperto il centro grazie all'aiuto economico dei genitori e del marito - il loro carattere mitico ed esagerato è significativo

⁶⁶ La prima volta che vi ho assistito sulle mie note di campo ho riportato che mi sembrava una classe delle superiori che va a controllare gli esiti delle pagelle appese sul portone della scuola. Durante l'esposizione della classifica vi era infatti un'atmosfera molto simile data in parte dal timore del giudizio e in parte dal desiderio del confronto con le altre sulle proprie abilità.

⁶⁷ Il numero dei minuti cambia di storia in storia e spesso sfiorano i 20.000 minuti al mese, cifra pressoché impossibile da realizzare per chiunque visto che corrisponderebbe a circa 11 ore di telefonate al giorno per 30 giorni. Inoltre, anche ammesso che talvolta il minutaggio corrisponda alla realtà, le cifre guadagnate non avrebbero di certo permesso alle operatrici di intraprendere un'avventura imprenditoriale o di vivere di rendita in una località esotica.

dell'importanza che viene attribuita al minuto come metro di giudizio dell'abilità dell'operatrice. Infine, mi preme sottolineare come il rapporto e il valore del tempo nella telefonia erotica sia radicalmente diverso da tutte le altre forme di lavoro sessuale dove il tempo gioca un ruolo cruciale, ma in senso completamente opposto. Nel lavoro di strada così come in un peep-show, per citare due esempi diversi tra loro, la relazione sessuale con il cliente, infatti, va conclusa nel più breve tempo possibile e la "bravura" della lavoratrice è valutata esattamente nel rapporto minimo tempo/massimo denaro che riesce ad instaurare con il cliente. In questo caso, invece, la lunghezza delle interazioni con il cliente determina sia il guadagno che la bravura dell'operatrice.

3. Le operatrici

Veniamo ora alle protagoniste di questo lavoro. Obiettivo di questo paragrafo è, infatti, descrivere le diverse tipologie di operatrici presenti all'interno dei due call center osservati.

3.1 Il centro Kappa: le operatrici part-time

Per Sara, Lara e Lucia l'esperienza al Centro Kappa non è il primo lavoro come operatrici erotiche. Per definire la loro esperienza di operatrici al Centro Kappa, ho utilizzato come criterio il loro attuale livello di coinvolgimento in questo lavoro definendole *operatrici part-time*.

Sara si è diplomata alle magistrali ed ha iniziato a fare un corso di specializzazione come operatrice socio-assistenziale che, però, non ha mai concluso. Ha iniziato a lavorare come operatrice erotica 11 anni fa, proprio per finanziarsi il corso lavorando part-time il pomeriggio o la sera in un call center, mentre la mattina andava a scuola. Si è licenziata alla morte della madre e ha preso il suo posto come portinaia del palazzo dove abita. Lara ha frequentato un istituto tecnico, ma dopo una bocciatura lo ha abbandonato per fare un corso di estetista e, una volta concluso il corso, ha lavorato in nero per un salone estetico del paese dove è nata. Lo stipendio era molto basso e il lavoro molto impegnativo in termini di ore, Lara si è quindi messa in cerca di un altro lavoro ed è approdata ad un call center erotico dove ha lavorato full time per sei mesi

facendo soprattutto le notti per guadagnare di più. Quando si è licenziata si è trasferita *al nord* dove ha lavorato come operaia specializzata in un'industria tessile per poi rientrare, dopo alcuni anni, nuovamente alla ricerca di lavoro. Lucia, invece, lavora come operatrice erotica da 7 anni. Ha iniziato a cercare lavoro dopo il divorzio dal marito sia per necessità economiche (ha due figli a suo carico) che per desiderio di realizzazione personale. Trovare lavoro, però, era molto complicato sia perché non era più giovane sia perché non aveva nessuna qualificazione specifica da potersi spendere sul mercato del lavoro. Dopo alcuni mesi di ricerche ha trovato lavoro come operatrice erotica in un grande call center dove è rimasta per tre anni per poi trasferirsi, attratta da migliori guadagni, nel call center dove lavorava Lara. L'ha abbandonato dopo un anno perché i figli hanno cambiato gli orari della scuola e lei aveva necessità di conciliare i tempi del suo lavoro con il tempo per prendersi cura dei figli e ha iniziato a lavorare prima come stiratrice, poi come baby-sitter.

Sia Sara che Lucia, dunque, non svolgono esclusivamente il lavoro di operatrice erotica, ma la prima lavora tutto il giorno come portinaia, mentre Lucia lavora come baby-sitter e domestica presso una famiglia. Lara, invece, al momento dell'osservazione, non svolgeva altri lavori: fino a qualche mese prima, tuttavia, aveva lavorato come barista nel locale di un'amica e mi ha ripetuto più volte di essere alla ricerca di altri lavori. Il lavoro al Centro Kappa, dunque, risponde in primo luogo alla necessità di integrare il reddito proveniente da altri lavori. La scelta di integrare il reddito proprio con questo tipo di lavoro, però, non è casuale e da Sara e da Lucia viene rivendicata come una scelta ponderata a partire dai loro desideri e dalla loro posizione nel mondo del lavoro. I lavori che svolgono attualmente o i lavori che potrebbero trovare sul mercato del lavoro a partire dalle loro qualificazioni, infatti, sono secondo loro decisamente peggiori. Sara, per esempio, trova il lavoro di portineria estremamente noioso e l'opzione di dedicarsi ad altri lavori fattibili negli orari serali in cui è libera – per esempio in un locale o in un ristorante – non attraente né dal punto di vista della retribuzione né dal punto di vista della tipologia di lavoro: *lavori di più, devi uscire di casa, andare, magari lavori fino all'una o alle due per quanti piccioli poi? Pochi, meno che qui che stai a casa, rispondi al telefono e delle volte ti diverti pure*. Lucia, oltre a questi aspetti, sottolinea anche il carattere intrigante

di questo lavoro relativo alla sua natura sessuale: *ti dirò, forse ti sembrerà strano, ma sono stata attratta dall'idea di essere pagata per fare sesso per telefono con degli uomini ignoti* mi ha detto nel corso di una delle nostre conversazioni telefoniche. Lara, invece, definisce questo lavoro come una scelta forzata in senso negativo rispetto alle opzioni disponibili sul mercato del lavoro e non ne identifica degli aspetti positivi come le altre due operatrici. Tuttavia mi ha sottolineato più volte come questa modalità di lavoro – ovvero gestito da casa – lo rende decisamente migliore della modalità esercitata in ufficio: *io in un centro vero e proprio, poi in quello là dov'ero⁶⁸, non ci lavorerei più, giuro, però qui, fatto così a casa mia, che noi che lavoriamo ci conosciamo tutte, ci diamo una mano, va bene, si può fare, è meglio che lavorare fuori che non trovi niente pagato decentemente o in ufficio che comunque è molto diverso*. La diversità tra il lavoro in ufficio e quello da casa, infine, viene sottolineata da tutte e tre le operatrici e riveste un ruolo molto importante tra gli elementi che le hanno convinte a lavorare nuovamente come operatrici: tutte e tre, infatti, mi hanno detto che non avrebbero ricominciato a fare questo lavoro in un ufficio perché non ci sarebbero stati gli elementi di “convenienza” che invece ci sono nel contesto attuale. Lavorare da casa, infatti, permette da un lato di conciliare questo lavoro con altre cose (sia con altri lavori che con degli aspetti privati della loro vita) e soprattutto di non sottostare ad una rigida gestione del tempo. La questione, poi, non è soltanto il lavorare da casa, ma lavorare da casa in un Centro che, come illustravo nel paragrafo precedente, ha un'organizzazione del lavoro molto lasca e gestita in gran parte dalle operatrici stesse. A partire da un'espressione di Sara, dunque, le ho definite *operatrici part-time* poiché questo lavoro non esaurisce né la loro identificazione professionale né il loro reddito: *mettiamola così io prima [quando lavorava in ufficio] ero un'operatrice 899, adesso sono una portinaia che la sera fa l'operatrice, sono un'operatrice part-time, ecco*.

⁶⁸ Il centro dove ha lavorato Lara - e Lucia per un periodo - aveva paventato di affiancare al servizio di telefonia erotica anche quello di web cam e la cosa per Lara era inaccettabile: *parlare è un conto, mostrarsi no, questo non si può, non esiste*.

3.2 Il centro Lambda: esperte e novizie

Come anticipavo in precedenza, al Centro Lambda lavorano dieci operatrici di cui otto donne e due uomini. Se per il Centro Kappa ho privilegiato il livello di coinvolgimento nel lavoro come caratteristica per definire le operatrici, in questo caso ho scelto di privilegiare l'expertise delle operatrici – omogenea nel Centro Kappa – come criterio per organizzare la descrizione poiché esso permette di sottolineare gli elementi salienti del gruppo. Le ho, quindi, classificate secondo due categorie: le “esperte” e le “novizie”.

Sei, delle dieci operatrici che lavorano al Centro Lambda, sono quelle che ho definito esperte: hanno un'esperienza in questo lavoro che va da un minimo di quattro ad un massimo di dodici anni ed un'età compresa tra i trenta e i cinquantacinque anni. Quattro di loro – Elisa, Susanna, Roberta e Simona – erano colleghe di Ludovica nel call center precedente e quando lei ha rilevato le numerazioni l'hanno seguita al Centro Lambda. Due – Rita e Loredana – hanno iniziato a fare questo lavoro *con Ludovica* e non avevano nessuna esperienza pregressa prima. Tutte e sei hanno storie lavorative simili caratterizzate da un ingresso difficile nel mercato del lavoro o, al contrario, da un'uscita repentina e inaspettata motivi per i quali sono approdate alla telefonia erotica. Elisa, Susanna e Roberta, infatti, hanno avuto grandi difficoltà ad inserirsi nel mercato del lavoro “tradizionale” ed hanno iniziato la professione di operatrice 899 dopo alcuni anni di disoccupazione o di lavoretti saltuari⁶⁹. Rita, Loredana e Simona, invece, hanno una storia di segno differente poiché il loro inserimento nella telefonia erotica è collegato ad un fallimento del progetto lavorativo precedente causato sia da fattori esistenziali (l'impossibilità di realizzare il proprio sogno lavorativo) che da fattori contingenti (la chiusura o il

⁶⁹ Elisa ha iniziato a 22 anni dopo aver concluso le scuole professionali di grafica pubblicitaria ed aver lavorato come barista e cameriera per due anni poiché non riusciva a trovare lavori connessi con il suo ambito di studi. Susanna ha iniziato a 24 anni per pagarsi un corso da massaggiatrice successivo al diploma di estetista. Il corso però non ha dato gli esiti sperati: non è riuscita a trovare un lavoro in quel campo ed ha quindi continuato il suo lavoro come operatrice. Roberta ha iniziato a 25 anni dopo un lungo periodo di disoccupazione seguito al diploma nel corso del quale ha “dato una mano” nel ristorante di famiglia e, in parte, si è fatta mantenere dal fidanzato di allora.

fallimento dell'organizzazione in cui lavoravano)⁷⁰. A partire da queste diverse condizioni di partenza, tuttavia, per tutte le operatrici la scelta della telefonia erotica è connessa alla possibilità di maggiori guadagni rispetto ad altre occupazioni disponibili per loro sul mercato del lavoro.

Se le motivazioni di ingresso in questo lavoro sono assimilabili a quelle portate dalle operatrici del Centro Kappa, una differenza è rilevabile nel diverso livello di coinvolgimento che queste operatrici hanno in questo lavoro. Se nel caso precedente, infatti, le operatrici possono essere definite *operatrici part-time* per sottolineare il carattere fluido di questa esperienza lavorativa e il suo essere un'integrazione ad altre esperienze e ad altri redditi, in questo caso il lavoro di operatrice erotica è sostanzialmente l'unico sia in termini di identificazione professionale che come fonte di reddito. Solo due operatrici, infatti, svolgono un altro lavoro al di fuori di quello di operatrice: Susanna utilizza le competenze acquisite nel suo percorso formativo per fare depilazioni e massaggi a casa sua negli orari in cui non lavora al Centro, mentre Roberta lavora saltuariamente come banconista nel bar della figlia. Tuttavia, anche in questi casi è il lavoro di operatrice ad essere identificato come il lavoro principale. In modo quasi speculare a Sara, per esempio, Susanna ha definito così la relazione tra queste sue esperienze lavorative: *non è che sono un'estetista che fa anche l'operatrice erotica, ormai sono un'operatrice erotica che ogni tanto fa delle cerette*.

A questa tipologia di operatrici si affianca la categoria delle "novizie". In primo luogo questo gruppo di operatrici è caratterizzato da un'età decisamente inferiore a quella delle esperte, dall'assenza di qualunque esperienza precedente in questo settore e dalla presenza al suo interno sia di operatori maschi che femmine. Silvia, l'ultima arrivata, lavora al Centro Lambda da poco meno di sei mesi, mentre Lisa, Alessio e Stefano, che hanno rispettivamente 20, 26 e 27 anni, lavorano al Centro da quasi un anno. A differenza del gruppo delle esperte che si è consolidato nel tempo ed è relativamente stabile all'interno del gruppo delle novizie vi è un turn over molto alto. Mi è stato detto, infatti, che poco

⁷⁰ Rita ha iniziato a lavorare come operatrice a 40 anni e prima di allora lavorava part-time come contabile in un'azienda di componenti meccaniche. Quando l'azienda è fallita, ha avuto difficoltà a trovare un lavoro simile ed è approdata alla telefonia erotica. Similmente, Loredana ha iniziato a 51 anni dopo il fallimento del suo negozio di alimentari. Simona, invece, ha iniziato a 29 anni dopo aver abbandonato il sogno di aprire un punto vendita in franchising di una nota marca di abbigliamento a causa di investimenti economici sbagliati.

prima del mio arrivo si era licenziata una ragazza che lavorava lì da pochi mesi e, circa sei mesi prima, si erano licenziate altre due ragazze appena arrivate. In linea generale, mentre dalle operatrici esperte questo lavoro è considerato la propria *professione*, nel caso delle novizie esso viene considerato una parentesi in un progetto lavorativo proiettato verso altre mete. Silvia e Lisa, per esempio, fanno questo lavoro per mantenersi gli studi - l'una all'università, l'altra ad una scuola di restauro – ed hanno scelto di farlo perché gli offre una retribuzione decisamente più alta di quella che potrebbero ricevere in altri lavori *da studentessa*⁷¹, ma percepiscono il loro futuro lavorativo in un ambiente completamente diverso: *io mica starò qui a vita* – mi ha detto per esempio Silvia – *al massimo fino alla specialistica, ma poi mi cerco un lavoro vero per le cose che ho studiato*. Alessio e Stefano⁷², invece, fanno questo lavoro a fianco di quella che considerano la loro vera professione: Alessio lavora come PR (ovvero promuove le serate e le liste di ingresso) per una nota discoteca della zona e vede il suo futuro lavorativo proiettato nel mondo dello spettacolo: *dalle discoteche puoi arrivare anche alla televisione. E non è detto che non ce la faccia anche io a tirarmi fuori da *** (nome città) e ad arrivare a qualche programma. Intanto ogni anno io faccio le selezioni del grande fratello*. Stefano, invece, fa il barista in un locale da sette anni e l'ha affiancato con questo lavoro per integrare il proprio reddito. La scelta della telefonia erotica viene ricondotta al carattere “strano” di questo lavoro e all'assenza di fatica, caratteristiche che, secondo il suo punto di vista, rendono difficile definirlo un vero e proprio lavoro. Infine, il carattere “esotico” di questo lavoro viene sottolineato da tutti all'interno del gruppo delle novizie: nelle loro descrizioni sono ricorrenti espressioni come è un *lavoro strano*, è un *lavoro divertente*, è un'esperienza fuori dalla norma a suggerire che, non solo per queste operatrici non vi è uno stretto processo di identificazione professionale con questo lavoro,

⁷¹ Mi preme sottolineare che Lisa mi ha fornito anche un'altra spiegazione significativa sul motivo che l'ha spinto a scegliere questo lavoro connesso non tanto alla retribuzione, ma all'assenza del corpo: *se fai la barista o la cameriera devi vestirti a modino, essere carina, averci i capelli fatti, essere magra, qui non gliene frega a nessuno come sei, di come ci vieni vestita, puoi essere in ciabatte che tanto sei quello che racconti al telefono*.

⁷² Una trattazione per esteso della relazione tra il genere e le pratiche telefoniche nei servizi erotici nel caso degli operatori maschi sarà affrontata specificatamente nel prossimo capitolo. In questo contesto mi preme definire la tipologia delle novizie le cui caratteristiche sono piuttosto omogenee e l'essere maschi non comporta delle differenze significative rispetto a quelle indicate.

ma anche che questa parentesi all'interno di un percorso lavorativo differente viene identificata più come un'esperienza ludica o esistenziale piuttosto che come un'esperienza lavorativa vera e propria.

4. Diventare un'operatrice erotica: percorsi di accesso al lavoro

Se nel paragrafo precedente ho sottolineato come le motivazioni per l'inizio di questo percorso professionali sono connesse sostanzialmente alle opzioni disponibili per le operatrici nel mercato del lavoro e alla maggiore retribuzione di questo lavoro rispetto ad altre occupazioni, ora rivolgerò la mia attenzione alle modalità attraverso cui si diventa un'operatrice erotica. Da un lato, infatti, il lavoro di operatrice erotica non è un lavoro qualificato per il quale vi sono canali di accesso codificati come accade per altre professioni. Dall'altro, diversamente da altri lavori non qualificati, il suo carattere esplicitamente sessuale e la stigmatizzazione sociale che ne deriva lo rendono iper-visibile come servizio (si pensi alle innumerevoli pubblicità di queste numerazioni presenti sul web o in televisione), ma sostanzialmente invisibile come possibile occupazione. Per fornire un quadro completo dei due call center osservati, dunque, mi sembra interessante illustrare le modalità con cui le operatrici che vi lavorano hanno cominciato a fare questo lavoro superando questa cortina di invisibilità.

4.1 Il centro Kappa: il network delle amiche

Sara ha iniziato a fare questo lavoro grazie al suggerimento di due amiche che facevano le operatrici erotiche già da alcuni anni. Queste amiche guadagnavano molto di più di altre⁷³ che facevano altri lavori non qualificati a cui Sara avrebbe potuto accedere e dal punto di vista del tempo lavoravano meno. L'esperienza positiva delle amiche, dunque, l'ha fatta decidere per questo lavoro. In modo

⁷³ A quel tempo, la seconda metà degli anni '90, i servizi erotici si appoggiavano alla numerazione 144. Questa numerazione non era ancora stata rigidamente regolamentata né sul costo massimo delle chiamate né del costo al minuto: le telefonate quindi potenzialmente potevano durare all'infinito ed erano molto più care di oggi. Questo aumentava moltissimo i guadagni delle società e di conseguenza delle operatrici che ricevevano stipendi molto alti, secondo Sara attorno ai tre milioni di lire per un lavoro a tempo parziale di 5 ore al giorno, 6 giorni a settimana. Inoltre, a quei tempi era ancora possibile accedere a questi servizi dai telefoni degli uffici pubblici, il che aveva incentivato parecchi clienti a trascorrere ore e ore al telefono dai loro posti di lavoro

simile, anche Lucia e Lara hanno iniziato perché avevano delle amiche o delle conoscenti che facevano già questo lavoro. Lucia, per esempio, nel periodo in cui cercava lavoro si è ritrovata ad uscire per bere qualcosa con un'amica e delle sue amiche che non conosceva in precedenza tra cui alcune che lavoravano come operatrici erotiche: quando hanno scoperto che era alla ricerca di un lavoro, le hanno proposto di passare a trovarle in ufficio offrendosi di presentarla alla titolare. Questo incontro è stato fondamentale per accedere a questo lavoro: *di per me non mi sarei mai messa a fare un lavoro così, poi loro me l'hanno proposto e mi sono detta perché no?* Lara, poi, ha un'esperienza estremamente simile di cui sottolinea in particolare il fatto che se non avesse conosciuto delle persone che facevano già questo lavoro, non solo difficilmente l'avrebbe considerata un'opzione possibile, ma non avrebbe saputo come cercare lavoro in questo settore: *come ho iniziato? Ah beh perché lo faceva una tipa che conoscevo, non si può fare altrimenti. Mica vai a fare un colloquio oppure metti un annuncio dove dici che vuoi fare l'operatrice 899. Funziona così, secondo me, per conoscenza.*

In questo caso, dunque, la rete di relazioni amicali si configura come l'elemento dirimente per entrare in contatto con questo universo lavorativo. L'esperienza stessa al Centro Kappa, infatti, è fondata sui rapporti amicali preesistenti tra le tre operatrici e il titolare a loro volta costruiti a partire dall'incontro attraverso il mondo della telefonia erotica. Diego ha contattato Sara poiché si conoscevano in virtù di amicizie comuni in questo settore, Sara ha coinvolto Lucia con cui ha stretto amicizia grazie ad un'amica comune collega di Lucia nel primo call center dove ha lavorato, e Lucia ha coinvolto Lara con cui aveva lavorato in precedenza. Sebbene, come vedremo nel caso del Centro Lambda, esistano forme maggiormente formali di accesso a questo lavoro, in questo caso sia il Centro che il primo ingresso delle operatrici in questo lavoro sono completamente basati sul network di amicizie. Se il ruolo delle amicizie e dei contatti per entrare in un ambiente lavorativo non è specifico della telefonia erotica, tuttavia in questo caso il ruolo della rete amicale svolge delle funzioni ulteriori a quella di introdurre in uno specifico contesto lavorativo. In particolare contribuisce a rendere socialmente accettabile, dunque plausibile, questo percorso lavorativo e ne funge da garanzia. Nei racconti di tutte e tre le

operatrici, infatti, l'ingresso in questo lavoro è connesso alla propria rete di amiche non solo perché essa ha offerto loro la concreta possibilità di iniziare a fare l'operatrice erotica, ma anche perché il fatto che a fare un lavoro simile fossero delle persone conosciute ha reso "moralmente" accettabile ai loro occhi l'iniziare a farlo. *Ho pensato se lo fanno loro, lo posso fare anche io, no? Che non era sbagliato ecco. Adesso poi lo so che è un lavoro come gli altri perché lo faccio da molti anni però quando ero ragazzina ed ho iniziato il fatto che ci fossero le mie amiche faceva la differenza, non credo che lo avrei fatto se no* afferma Sara in relazione a questo aspetto. La rete amicale, dunque, "media" l'accesso a questo lavoro anche in termini simbolici e si fa garante della liceità di questa scelta. Infine, la questione della "garanzia" si articola anche sul piano materiale ed il network delle amiche viene considerato un elemento fondamentale non solo per iniziare a fare l'operatrice, ma anche per iniziare a farlo in un luogo "affidabile". Il carattere sessuale del lavoro, l'interazione con uomini sconosciuti – seppur attraverso il telefono – e le retoriche negative attorno al mercato del sesso più in generale, infatti, sono aspetti che secondo le operatrici rendono questo lavoro potenzialmente pericoloso e quindi la rete delle amiche come meccanismo di accesso si configura come una garanzia dell'assenza di questi aspetti. Per comprendere meglio questi aspetti ho chiesto a Sara che cosa secondo lei avrei dovuto fare io, che non conoscevo amiche che lavorano in questo settore, se, per ipotesi, avessi voluto iniziare a fare questo lavoro: *non puoi mica andare a lavorare ovunque, a caso dico, in questo lavoro non si può fare, devi conoscere le persone, sapere che tipi sono se no può essere pericoloso [...] E se no, niente non lo fai, se non conosci nessuna, adesso puoi venirlo a fare qui perché conosci noi se proprio ci tieni.* Nel caso del Centro Kappa, dunque, il network delle amiche svolge il ruolo chiave per venire a conoscenza di questo lavoro, per avere l'occasione materiale di entrarvi nonché per garantirne gli aspetti simbolici legati alla sicurezza e alla "rispettabilità" del luogo di lavoro.

4.2 Il centro Lambda: la selezione del personale

Anche nel caso del Centro Lambda, l'accesso al lavoro avviene in parte attraverso la propria rete di amicizie. Quattro delle sei operatrici esperte, nonché la titolare stessa, hanno iniziato a fare questo lavoro attraverso amiche che lo facevano o lo avevano fatto in precedenza. Per questi casi, dunque, sia il percorso di accesso che le motivazioni portate dalle operatrici sono molto simili a quelle illustrate per il Centro Kappa⁷⁴.

A fianco di questa modalità, tuttavia, vi è anche un percorso maggiormente codificato per accedere al lavoro. Quando è stato istituito il Centro Lambda, infatti, la rete di amicizie a cui poter attingere per trovare le operatrici necessarie a far partire l'attività era ormai saturo e si è reso necessario trovare altre modalità per cercare personale. Ludovica ha quindi deciso di utilizzare i canali tradizionali: prima gli annunci sui giornali e poi sul web. Scrivere un buon annuncio, però, si è dimostrata una cosa più complicata del previsto. Il primo annuncio scritto da Ludovica descriveva con stile allettante il lavoro, recitando: *Vuoi diventare una voce della nostra hot line? L'esplicito riferimento al carattere erotico del lavoro, però, ha creato un duplice problema: da un lato tutti i giornali di annunci (tranne uno) a cui è stato inviato, hanno rifiutato di pubblicare l'annuncio poiché la loro politica è quella di non accettare gli annunci così espliciti, ma solo quelli che suggeriscono il tipo di offerta per evitare eventuali problemi legali*⁷⁵. Dall'altro l'unico annuncio pubblicato non ha prodotto nessun contatto reale, ma soltanto un certo numero di scherzi telefonici fatti da adolescenti. Ludovica ha, quindi, scritto un secondo annuncio, molto generico e senza alcun riferimento diretto al contenuto specifico del lavoro, con il quale si cercavano *operatrici per servizio telefonico*. Questa volta le telefonate di risposta sono state moltissime, tuttavia, ad esclusione di

⁷⁴ Elisa ha trovato lavoro tramite una ex-compagna di scuola che faceva già questo lavoro e Susanna attraverso un'amica della sorella. Roberta in modo simile ha iniziato a farlo dopo aver conosciuto una ragazza che lo aveva fatto e che l'ha messa in contatto con il titolare del call center e, a sua volta, *ha fatto entrare* Rita.

⁷⁵ Basti pensare agli annunci che offrono servizi di sesso commerciale presentati da massaggi oppure da incontri galanti. Dal punto di vista legale, per la telefonia erotica il problema non si porrebbe in senso stretto poiché il servizio in sé e per sé non è illegale, ma la sua dicitura non fa riferimento alla sessualità in senso esplicito, ma viene nominato dalle normative come servizi di conversazione o di intrattenimento telefonico.

Loredana che è stata assunta per aver risposto a questo annuncio, tutte le altre persone che hanno chiamato pensavano si trattasse di servizi di tele-marketing o di inchieste telefoniche e, saputo il contenuto del lavoro, hanno declinato l'offerta. Gli annunci sono stati, allora, nuovamente modificati in modo da suggerire la tipologia di lavoro senza nessuna descrizione di tipo esplicito diventando richieste per “operatrici di conversazione” e “servizi di intrattenimento” come recita la dicitura legale di questo lavoro, a sua volta ambigua. Inoltre, Ludovica mi ha spiegato che dopo le prime esperienze ha smesso di spiegare al telefono alle donne che telefonavano di che tipo di lavoro si trattasse esattamente, invitandole per un colloquio. Vedere il luogo di lavoro e conoscere le colleghe, infatti, secondo Ludovica aumenta le possibilità che le persone accettino il lavoro: *tu vieni qui, vedi che è un ufficio normale, che ci lavorano delle donne normali, che è tutto al telefono, che l'unica cosa illegale che facciamo è fumare (ride) e allora magari lo prendi seriamente in considerazione se hai bisogno di lavorare*. Seppur in forma diversa e con grado inferiore di fiducia e confidenza, la pratica del colloquio svolge una funzione di mediazione simile a quella esplorata per il network delle amiche: anche in questo caso, conoscere altre donne che fanno questo lavoro contribuisce a normalizzarlo e a renderlo un percorso lavorativo plausibile.

A questa modalità di ricerca del personale, Ludovica ha affiancato la pubblicazione di annunci sul web sia in veri e propri siti di annunci, sia in forum di discussione femminili. Mentre gli annunci sui siti sono molto simili a quelli sui giornali, la modalità del forum è particolarmente interessante poiché prevede uno stile molto diverso. Sui forum, infatti, Ludovica posta dei messaggi decisamente più informali dove il contenuto sessuale del lavoro è reso esplicito, ma presentato come un lavoro divertente e poco faticoso che permette guadagni molto alti. Secondo Ludovica questo strumento permette di raggiungere un target diverso ovvero le donne più giovani che utilizzano internet abitualmente e che si *scandalizzano meno* di questa tipologia di lavoro. In questo caso, infatti, nonostante vi sia comunque un colloquio con le donne interessate, parte delle informazioni sul lavoro vengono fornite precedentemente sul forum. Inoltre, poiché questo strumento web permette di commentare i post inseriti, nelle conversazioni si inseriscono anche donne che non sono direttamente interessate

e che forniscono consigli, commenti sulle loro esperienze precedenti o sui pagamenti. In questo caso è il confronto sul forum a svolgere una funzione preliminare di mediazione simbolica sul lavoro che viene poi completata con l'interazione di persona nell'ufficio come sottolinea Lisa: *io ho visto il post lì [sul forum], ho risposto per curiosità per avere un po' più di informazioni, poi c'è stata una sfilza di risposte con tutte che dicevano com'era e come non era questo lavoro, che ci potevi guadagnare bene e allora ho mandato un mail.*

5. Dall'altro lato della cornetta: i clienti

Passiamo ora all'altro estremo della cornetta: i clienti dei servizi di telefonia erotica. I fruitori di questi servizi non sono stati l'oggetto specifico della mia ricerca e, dunque, li ho presi in considerazione a partire dal punto di vista delle operatrici e delle modalità con cui loro vi entrano in relazione. La categorizzazione che presento in questo paragrafo, infatti, fa riferimento alle descrizioni che le operatrici stesse utilizzano per distinguere ed identificare i loro clienti a partire da alcune caratteristiche: la tipologia di servizio richiesta, la lunghezza e la frequenza delle telefonate, le modalità dell'interazione. In questo caso non vi sono distinzioni significative tra i due centri osservati, per questo motivo presenterò queste categorie in maniera unitaria⁷⁶.

5.1 I clienti e gli utenti

La prima distinzione che le operatrici fanno per definire i loro clienti è quella tra *clienti* e *utenti*. All'inizio della prima osservazione avevo dato per scontato, sbagliando, che i due termini fossero intercambiabili, invece essi definiscono in maniera molto netta non solo due tipologie di uomini, ma anche due tipologie di interazioni telefoniche.

Una sera, nei primi giorni di osservazione al Centro Kappa, mi è capitato di raggiungere Sara a casa quando lei aveva già iniziato il turno e si trovava al

⁷⁶ Dal punto di vista sostanziale le categorie utilizzate dalle operatrici sono identiche. Dal punto di vista del linguaggio tuttavia vi sono alcune piccole distinzioni: nel centro Lambda, la categoria degli *utenti* viene perlopiù definita con l'appellativo di *gli abituali*, mentre la categoria dei polli viene identificata anche con il termine *gli sfigati*. Poiché si equivalgono dal punto di vista del contenuto, ho privilegiato queste coppie di denominazioni che mi sono parse più calzanti per la descrizione.

telefono. Mentre io sistemo il cappotto nell'ingresso, la telefonata si interrompe. Il telefono risuona però immediatamente, Sara risponde e lei e il cliente riprendono la conversazione dove l'avevano lasciata. E' una conversazione molto articolata, stanno parlando di educazione dei figli. Sara lo sta tranquillizzando sul figlio adolescente che non va bene a scuola e sulla sua paura di aver sbagliato tutto come padre. Io nel frattempo prendo una coca cola dal frigo e mi siedo al tavolo. Dopo qualche minuto, la conversazione cade, ma il telefono suona nuovamente dopo pochissimi secondi. Sara sorride e prima di rispondere mi dice: "*Mettiti comoda e porta pazienza, questo è Luigi, un utente*". Da lì in avanti il telefono squilla nuovamente per altre ventidue volte e, nel corso dell'ultima conversazione, Sara e Luigi si danno appuntamento alla settimana successiva.

A partire da quell'occasione mi sono resa conto che la distinzione tra clienti e utenti si articola su molteplici livelli. In primo luogo, infatti, l'utente è colui che cerca un'interazione telefonica di tipo sentimentale (come nel caso di Luigi) oppure la messa in scena di fantasie erotiche specifiche: vengono per esempio definiti *utenti* anche coloro che chiamano per avere un'interazione di tipo sadomasochista o che vogliono condividere feticismi particolari. La tipologia della telefonata, tuttavia, non è un elemento sufficiente per la definizione della categoria di utente. Giocano un ruolo dirimente, infatti, anche la durata della telefonata e la sua frequenza. Come si evince dal caso di Luigi, infatti, gli utenti tendono ad effettuare telefonate molto lunghe e a chiamare spesso, nel corso della giornata o della settimana, e per un periodo di tempo piuttosto lungo. Al momento dell'osservazione, per esempio, sia al Centro Kappa che al Centro Lambda vi erano utenti che chiamavano da un minimo di un anno ad un massimo di otto anni⁷⁷. Infine, la categoria degli utenti cerca per quanto possibile di interagire sempre con la medesima operatrice nel corso del tempo con l'obiettivo (e l'illusione) di costruire una vera e propria relazione. Al centro Lambda, per esempio, tutte le operatrici esperte avevano almeno un utente abituale di lunga data che le percepiva come "fidanzate" o talvolta come "amiche del cuore".

⁷⁷ Il caso estremo è quello di Pasquale che chiamava il medesimo numero 899 da otto anni, sin da prima che le numerazioni venissero rilevate da Diego per fondare il Centro Kappa.

Viceversa, i clienti hanno caratteristiche opposte. Le operatrici, infatti, identificano con la definizione generica di *clienti* coloro che chiamano per avere un'interazione telefonica di tipo strettamente erotico e non caratterizzata da fantasie o da pratiche sessuali specifiche. La definizione che me ne ha dato Roberta al Centro Lambda è molto netta: *il cliente è quello che chiama per fare sesso, e basta, e poi non richiama più*. Anche in questo caso, dunque, per rientrare nella tipologia di clienti viene chiamata in causa la dimensione del tempo. Il cliente, infatti, non ha l'abitudine di richiamare o di instaurare una relazione con l'operatrice, ma le sue interazioni telefoniche sono tanto lunghe quanto il tempo di soddisfare i propri desideri erotici e non vengono reiterate. Con questo non voglio sostenere che i clienti di questo tipo chiamino una volta soltanto nella vita a questo tipo di servizi, ma che il tipo di relazione che instaurano con l'operatrice è di tipo occasionale: l'interazione, infatti, è esclusivamente sessuale e relativamente anonima e, soprattutto, non innesca quel processo di fidelizzazione che avviene per gli utenti. Proprio per questo motivo, infine, la categoria dei clienti non cerca di relazionarsi sempre con la stessa operatrice, ma sceglie con chi parlare solitamente in base a criteri estetici: per esempio se Pasquale, un utente del centro Kappa, vuole sempre parlare con Beatrice, un cliente, indipendentemente dal call center, vorrà parlare con una donna giovane e formosa⁷⁸. Un'ultima notazione su queste categorie di clienti, infine, va fatta in relazione alla diversa numerosità e al minutaggio delle chiamate: dal punto di vista quantitativo, infatti, il numero maggiore di contatti telefonici viene ricevuto dai cosiddetti clienti. Tuttavia, proprio in virtù delle caratteristiche che ho appena indicato, sono gli utenti a garantire il maggior numero di minuti di conversazione in entrambi i call center.

5.2 I polli e i porci

Una seconda distinzione che le operatrici operano tra i fruitori dei loro servizi è quella di *polli* e di *porci*. Come la categorizzazione precedente, anche questa viene utilizzata dalle operatrici in parte per definire il loro interlocutore, in parte

⁷⁸ Nel prossimo capitolo mi concentrerò sulla pratica di costruzione di un'identità ad hoc per il lavoro che non corrisponde all'identità biografica dell'operatrice. In questo contesto basti tenere presente che colei con cui l'utente costruisce la relazione è l'identità narrativa costruita dalle operatrici per il setting lavorativo.

per definire la tipologia di telefonata che vi si instaura. Tuttavia, in questo caso essa non è puramente descrittiva, ma è connotata da un giudizio di valore.

La prima volta che ho sentito nominare un cliente come *pollo* è stato in compagnia di Sara nel corso dell'osservazione al Centro Kappa. È il caso di Stefano, un utente che chiama alcune volte a settimana per mettere in scena una sua fantasia relativa ai piedi. La telefonata ha un andamento estremamente codificato, Sara mette in scena con dovizia di particolari *la miglior pedicure del mondo*⁷⁹ e la telefonata si conclude dopo circa quaranta minuti. Era la prima volta che mi capitava di assistere ad una telefonata di questo tipo e così ho chiesto a Sara di parlarmi di questo tipo di interlocutori: *Vabè, ma questi sono dei poveretti non hai sentito? Cioè questi sono quelli che noi chiamiamo polli, lui è un pollo, poverone.*

Da un certo punto di vista la categoria del pollo si sovrappone a quella di utente: si tratta, infatti, di clienti abituali, che non chiamano per avere esclusivamente un'interazione sessuale e le cui telefonate sono ripetute e lunghe. Nella definizione di *pollo*, tuttavia, si aggiunge un ulteriore elemento: poiché stanno al telefono per così tanto tempo e per così tanti giorni alla settimana, questi tipi di clienti sono "polli da spennare" che grazie alla loro stupidità garantiscono lo stipendio alle operatrici. *Quando trovi uno così* – mi ha detto una volta Lara riferendosi ad un cliente di questo tipo – *trovi una gallina dalle uova d'oro* poiché, come anticipato in precedenza, è proprio su questa tipologia di cliente che le operatrici basano gran parte del loro reddito. Tuttavia l'espressione *pollo*, che viene spesso utilizzata accompagnata da espressioni di compassione, esprime anche un giudizio delle operatrici sull'affettività dei loro clienti. Questo, poi, è ancora più evidente nella denominazione equivalente utilizzata più comunemente dalle operatrici del centro Lambda, quella di *sfigato*. I *polli* o gli *sfigati* sono, infatti, quegli uomini che secondo le operatrici non riescono a costruire una relazione affettiva o sentimentale con delle donne in carne e ossa e dunque sono costretti a farsi spennare telefonando a questo tipo di servizi.

⁷⁹ Stefano è un feticista dei piedi e chiama per 'fare la pedicure' con Sara. La telefonata si ripete sostanzialmente uguale ad ogni interazione telefonica e prevede che Sara racconti a Stefano tutti i passaggi della pedicure che lui le sta facendo.

La definizione diametralmente opposta a quella di *pollo* è quella di *porco* che, in modo speculare, viene più spesso abbinata a quella di cliente piuttosto che a quella di utente abituale. In questo senso i porci sono coloro che fanno telefonate brevi e chiamano sporadicamente per avere un'interazione propriamente sessuale. Tuttavia, contrariamente a quanto si può pensare, la definizione di porco non comprende tutti i clienti che chiamano per avere delle interazioni sessuali, ma solo coloro che lo fanno evadendo i confini di questa interazione stabiliti dalle operatrici, in particolare in relazione al tempo. La prima volta che ho assistito ad una conversazione con un *porco*, per esempio, si è trattato di una telefonata molto breve dove il cliente, palesemente eccitato, non voleva aspettare che la *centralinista* gli passasse una *delle ragazze*, ma voleva fare l'esperienza sessuale direttamente con lei. Dopo aver attaccato il telefono, palesemente scocciata, Lara ha commentato: *Vedi, questi sono i porci quelli che non sanno aspettare neanche i preliminari e ti attaccano subito*. In questo caso, dunque, i porci sono quelli che non rispettano il ritmo della telefonata imposto dalle lavoratrici con i quali la telefonata dura così poco da non permetterle di guadagnare. Allo stesso tempo però la definizione di *porco* è anche una valutazione sulla sessualità dei clienti che non sanno gestire propriamente un'interazione sessuale con una donna, per quanto telefonica e a pagamento. O meglio, come mi ha spiegato Sara in un'altra occasione, sono quelli che, proprio perché non sono in grado di avere delle relazioni sessuali soddisfacenti con le donne, si rivolgono a questi servizi: *i porci? Sono quelli che non ci sanno fare con le donne, durano trenta secondi e infatti chiamano qui, no?*

Conclusioni

Questo capitolo ha avuto l'obiettivo di illustrare gli elementi necessari a collocare l'analisi delle pratiche telefoniche illustrate nei prossimi capitoli, delineando gli aspetti fondamentali che caratterizzano i due Centri osservati e sottolineandone similarità e differenze.

Oltre alla diversa modalità di erogazione del servizio, i dati illustrati hanno permesso di sottolineare come il Centro Kappa sia caratterizzato da una

organizzazione lasca del lavoro basata su rapporti di amicizia e di fiducia reciproca che, ad esclusione di alcuni aspetti strutturali, è gestita dalle operatrici con un alto margine di autonomia. Al contrario, nel Centro Lambda l'organizzazione del lavoro è molto codificata e gestita, secondo le intenzioni della titolare, all'insegna della "professionalità". In questo caso, mentre nel Centro Kappa le percezioni del titolare e delle operatrici sullo "spirito" del call center corrispondono, alla retorica della professionalità le operatrici ne affiancano una parzialmente negativa basata sul carattere costrittivo delle scelte organizzative effettuate dalla titolare e dalla mancata corrispondenza di un pieno riconoscimento contrattuale.

La descrizione della dimensione spazio-temporale in cui questo lavoro si esercita nei due centri ha, invece, sottolineato le intersezioni tra gli spazi materiali in cui le operatrici sono collocate e lo spazio "conversazionale" creato dal telefono. Nel caso del Centro Kappa, che è gestito da casa, questo è principalmente connesso con l'intersecarsi del tempo e dello spazio di lavoro con le attività della vita privata delle operatrici. Nel secondo caso, invece, dove il luogo di lavoro è definito in modo netto dal punto di vista materiale, queste intersezioni sono state ricondotte all'alternarsi di momenti di relazione esclusiva con il cliente e momenti d'interazione con le colleghe. Per entrambi i call center, poi, è stata illustrata l'importanza del "minuto" come unità di misura del lavoro, sia in termini strettamente economici connessi ai guadagni delle operatrici, sia in termini "valoriali" quale criterio per valutarne l'abilità.

Per quanto concerne le operatrici, è emerso come, in entrambi i call center, siano i percorsi lavorativi precedenti all'ingresso nella telefonia erotica e le maggiori gratificazioni economiche ottenibili in questo lavoro rispetto ad altri lavori non qualificati a motivare la scelta di ingresso nella telefonia erotica. Tuttavia, se le motivazioni si assomigliano, vi sono alcune differenze tra le operatrici del Centro Kappa e quelle del Centro Lambda. Nel primo centro il gruppo delle operatrici è omogeneo come tipo di esperienza ed è caratterizzato da un livello di coinvolgimento parziale in questo lavoro sia sotto il profilo identitario – le operatrici si identificano in parte come operatrici in parte con gli altri lavori che svolgono – sia sotto il profilo del reddito poiché questo lavoro si affianca ad altre occupazioni. Nel caso del Centro Lambda, invece, il livello di

expertise è disomogeneo e, ad un gruppo di operatrici esperte, si affianca un gruppo di novizie. Le esperte svolgono sostanzialmente solo questo lavoro e lo considerano la loro professione a tutti gli effetti, mentre per il gruppo delle novizie questa occupazione si affianca ad altre e viene percepita come una parentesi all'interno di un percorso professionale proiettato verso altre direzioni. Allo stesso modo vi sono sia elementi simili che radicalmente diversi nelle modalità di accesso al lavoro per le operatrici dei due centri. Nel Centro Kappa esso è riconducibile esclusivamente alla rete amicale, mentre nel Centro Lambda l'ingresso avviene anche attraverso modalità più convenzionali ovvero attraverso annunci pubblici e selezione del personale.

Oltre che a fornire gli elementi utili a descrivere le protagoniste di questo lavoro, è stato possibile identificare due coppie di definizioni per identificare i fruitori di questi servizi a partire dalle categorizzazioni delle operatrici stesse. Esse hanno permesso, da un lato, di connettere la tipologia di cliente con alcune caratteristiche della telefonata (la tipologia di servizio richiesto, la durata, la frequenza), dall'altro di collegare queste tipologie ai criteri di valore relativi alla sessualità e all'affettività che le operatrici utilizzano per descrivere i loro clienti.

Concluso questo percorso di introduzione ai personaggi che abitano il mondo della telefonia erotica e al setting in cui essa si svolge, nei prossimi due capitoli l'attenzione sarà rivolta all'analisi delle pratiche telefoniche che costituiscono il cuore di questo lavoro.

Capitolo 5

L'assente presenza: corpo e sessualità al telefono

Is there a “physical” body prior to the perceptually perceived body? An impossible question to decide.

(Butler 1990, p.114)

Introduzione

E' tempo, ora, di addentrarmi nell'analisi delle pratiche telefoniche che costituiscono questo lavoro ovvero analizzare le modalità attraverso cui le operatrici sono in grado di fare lavoro sessuale attraverso il telefono. Nel corso di una telefonata erotica cliente e operatrice non si toccano, non si annusano, non si vedono: parlano soltanto. Dunque, tutto ciò che è immediato in un'interazione “corpo a corpo”, nella telefonia erotica deve essere mediato dalla tecnologia e dunque essere performato attraverso la narrazione. In altri termini l'interazione deve incorporarsi nel linguaggio ovvero le operatrici devono traslare in una performance discorsiva intellegibile dal cliente quell'insieme di pratiche incorporate e di “glosse del corpo” (Goffman, 1981) che compongono un'interazione sessuale. Tuttavia, in accordo con Plummer (2002) possiamo dire che “la sessualità umana non è mai solamente sesso, ma è sempre agita in base ad un'angolazione” (pp. 489). Ciò che viene mobilitato in un'interazione sessuale, dunque, non è soltanto l'incontro materiale dei corpi, ma anche quell'ecologia di elementi sociali e culturali a cui essa è ancorata e da cui è resa significativa: l'universo simbolico di genere, i modelli di desiderio erotico, i

modelli estetici sulla corporeità, le relazioni di potere tra i soggetti coinvolti, eccetera. Riformulando l'affermazione di Plummer nel contesto della telefonia erotica, dunque, potremmo dire che, per poter vendere sesso per telefono, per rendere discorsivamente conto del sesso, le operatrici devono tradurre "le angolazioni della sessualità" in una performance discorsiva che renda significativa l'interazione erotica con il cliente. I prossimi capitoli, dunque, saranno dedicati ad interrogare questo processo di traduzione tecnologica prestando particolare attenzione a tre angolazioni: la dimensione della sessualità, del corpo e del genere. Nella telefonia erotica (e non solo) queste tre dimensioni sono profondamente imbricate l'una nell'altra, tuttavia per motivi di analisi e di organizzazione del testo nel prossimo capitolo leggerò il vendere sesso telefonico utilizzando il genere come dimensione privilegiata, mentre in questo capitolo mi concentrerò sulla dimensione del corpo e della sessualità cercando di rispondere ad alcune domande: quale ruolo gioca il corpo in una relazione sessuale mediata dalla tecnologia? Come si fa sesso attraverso le parole? Quale relazione intrattengono queste parole con la materialità che nominano?

1. Rendere presente il corpo: tra narrazione e materialità

Quando ho iniziato il periodo di osservazione partecipante al Centro Kappa, il primo in ordine cronologico, la dimensione della corporeità non era per nulla al centro dei miei pensieri. Ero partita dall'assunto che, poiché il corpo non c'è nelle interazioni sessuali telefoniche, avrei assistito a delle conversazioni che utilizzavano come risorse per l'azione sessuale degli elementi completamente diversi. Questa mia convinzione era sostenuta in letteratura da quegli studi sulle relazioni tra corpo, identità e tecnologie della comunicazione che a partire dagli anni '90 hanno sostenuto che nello spazio di interazione creato dalle tecnologie è possibile esperire una forma di soggettività disincarnata (Featherstone e Burrows 1995) che non ha nessuna relazione con le necessità o le limitazioni del corpo fisico (Heim 1991). Nell'ambito specifico degli studi sul cybersex, per esempio, si è sostenuto che, grazie all'assenza del corpo nelle interazioni mediate dalla tecnologia, è possibile esplorare l'immaterialità del desiderio e

delle relazioni erotiche. In particolare Reid, attraverso ricerche sulle interazioni nelle chat erotiche, ha sostenuto che “la mente è la vera zona erogena degli esseri umani” (1996 p. 341) e che nello spazio di interazione creato dalle tecnologie è possibile giocare con qualunque desiderio e creare qualunque oggetto del desiderio sganciati dalla materialità del corpo. In questo senso, la fantasia, intesa come la capacità di immaginare soggetti e situazioni non rispondenti alla realtà, si configurerebbe come l’elemento chiave su cui si fondano queste interazioni, com’è stato sostenuto da Flower (1998) anche nel caso della telefonia erotica. Il corpo, invece, ricoprirebbe un ruolo letteralmente marginale ovvero rimarrebbe collocato al margine dell’infrastruttura tecnologia, in questo caso i due capi del telefono. Nel corso della permanenza sul campo, però, mi sono resa conto che l’assenza del corpo che io avevo dato come scontata non lo era affatto e che non solo il corpo è presente nell’interazione, ma gioca un ruolo cruciale perché essa vada a buon fine.

1.1 Come sei fatta? Narrazioni del corpo tra fantasia e realtà

Per iniziare a riflettere su questi aspetti riporto di seguito uno stralcio dell’incipit tipico di una conversazione erotica:

Io e Sara siamo in cucina, squilla il telefono, Sara risponde: *Pronto chi sei? Da dove chiami? Con chi vuoi parlare? Un attimo che ti collego.*⁸⁰ Lo mette in attesa premendo un tasto sul cordless che permette a lei di sentire loro, ma non viceversa. Mentre il cliente è in attesa mi dice che sta cercando una donna bella e giovane. Si mette a ridere e muove la mano attorno al suo corpo dall’alto in basso a mostrare il suo corpo. Dopo questa interruzione Sara riattiva la conversazione: *Ciao tesoro, io sono Valentina tu come ti chiami? //*⁸¹ *Marco*⁸²? *Che bel nome. Da dove chiami tesoro? // Milano... io sono*

⁸⁰ Si tratta della “parte della centralinista”. Ogni conversazione con il cliente al Centro Kappa (da cui è tratto questo stralcio) così come al Centro Lambda inizia sempre con questa conversazione che permette alle operatrici di capire cosa il cliente sta cercando e di gestire la conversazione in modo appropriato. Per un’analisi dettagliata di questo aspetto si rimanda al prossimo capitolo.

⁸¹ I segni // indicano la conversazione del cliente.

⁸² Ad esclusione degli utenti, per i quali ho scelto un nome di fantasia, ma specifico poiché connesso ad una particolare relazione con le operatrici, ho chiamato tutti gli altri clienti Marco e Luca per due motivi: in primo luogo poiché non ho concentrato la mia attenzione sui clienti in maniera specifica, ma contestualmente alla loro interazione con le operatrici e dunque un’identificazione precisa non è qualificante per il lavoro di analisi. In secondo luogo poiché

di Novara. // Ho 25 anni gioia // Come sono fatta? Sono alta un metro e settantacinque, porto una quarantadue di taglia e una sesta di seno, ho i capelli biondi lunghi e ricci, gli occhi azzurri, ho proprio un bel corpo. E tu, tesoro? // Ah ma sei proprio alto // e muscoloso gioia, sei proprio un bel maschione allora.

Tutte le conversazioni a cui ho assistito, ad esclusione di quelle con gli utenti dove la presentazione “corporea” avviene nelle prime conversazioni, iniziano nello stesso modo. La prima domanda che il cliente pone all’operatrice, infatti, è sempre *come sei fatta?* L’attenzione, dunque, è immediatamente rivolta al corpo dell’interlocutrice. La descrizione corporea performata dall’operatrice, poi, articola la richiesta del cliente di parlare con una donna *bella e giovane* attraverso una descrizione sostanzialmente fenotipica: viene indicata con precisione l’altezza, la corporatura, la taglia del seno, il colore degli occhi e dei capelli e solo dopo questa descrizione dettagliata l’operatrice esprime un giudizio estetico sulla descrizione appena terminata (*ho proprio un bel corpo*). Viceversa l’operatrice chiede a sua volta al cliente com’è fatto e, nonostante in questo caso vengano fornite minori informazioni, la tipologia è la medesima ovvero una descrizione dei tratti fisici del corpo. Come è stato notato negli studi sulla comunicazione via web (Boler 2007), l’abitudine consolidata nei contesti mediati dalle tecnologie di domandare le “asl” - age, sex, location- all’inizio di ogni conversazione suggerisce che nonostante il corpo materiale sia assente, è comunque necessario collocare l’interlocutore a partire da caratteristiche corporee per interpretare la comunicazione e/o per confermare la propria proiezione dell’identità dell’altro/a.

In alcune situazioni, tuttavia, mi è capitato di assistere a conversazioni dove l’operatrice soprassedesse alla domanda *come sei fatta?* direzionando la conversazione verso altri argomenti come riportato in questo stralcio:

Roberta è andata a prendere il caffè per tutte al bar di fronte. Rientra in ufficio con un vassoio con i diversi bicchierini e si mette a distribuirli chiedendo ad ognuna qual è il suo – macchiato, normale, al ginseng. C’è un po’ di confusione nella sala grande e tutte si alzano per prendere il loro. Nel mezzo di questo trambusto squilla la

quasi tutti i clienti quando si presentano utilizzano a loro volta quasi sempre gli stessi due nomi (diversi da quelli che ho scelto qui), presumibilmente per tutelare anch’essi la loro privacy.

postazione di Elisa che è nell'altra stanza per recuperare zucchero e dolcificante dalla macchinetta: la chiamano, lei si affretta e risponde. Fa la solita parte della centralinista e mette in attesa il cliente. Nel frattempo recupera il suo caffè dal vassoio, ci mette lo zucchero e riconnette il cliente. *Ciao tesoro io sono Jessica tu come ti chiami?// oh che bel nome! Da dove mi chiami tesoro?//* mentre il cliente sta parlando allunga a Lisa che è nella postazione di fianco una bustina di zucchero, si scambiano un commento sul caffè con il labiale e poi Elisa riporta l'attenzione alla telefonata. *Hai detto Pisa tesoro? Che bella città! Ci sono stata solo una volta quando era piccola e mi è piaciuta moltissimo, poi come si mangia bene in toscana non si mangia da nessun'altra parte, vero? Per me che sono una golosa di cose salate poi è un posto irresistibile, tu sei goloso tesoro?// Certo scusami, amore. Sono alta un metro e sessanta, porto una 44 e una quinta di seno, ho i capelli neri lunghi e gli occhi verdi, ti piaccio tesoro?*

In questo caso⁸³ Elisa è poco concentrata sull'interazione con il cliente poiché la sua attenzione è direzionata verso la situazione in cui è fisicamente collocata – bere il caffè e scambiarsi opinioni con la collega – e, per gestire questo vuoto di attenzione verso il cliente, aggancia la conversazione all'ultima cosa che egli le ha detto (o a cui lei ha prestato attenzione) ovvero la città da dove chiama, senza lasciare spazio al cliente per intervenire nell'interazione. Quando, però, Elisa “passa il turno” al cliente chiedendogli se è goloso, egli, invece di rispondere alla domanda e seguire Elisa in questa traiettoria di conversazione, riporta l'attenzione al corpo invitando l'operatrice a fornirgli la sua descrizione fisica. L'incipit della risposta di Elisa – *certo amore, scusami* – è eloquente: lo scusarsi di Elisa, infatti, può essere interpretato come la consapevolezza riflessiva dell'operatrice sul fatto che all'inizio di ogni conversazione è necessario fornire al cliente gli elementi sufficienti a figurarsi il corpo della propria interlocutrice. Nonostante, dunque, il corpo sia ancorato “da qualche altra parte” e non sia disponibile come risorsa immediata, il riferimento al corpo è sempre invocato come elemento essenziale per una comunicazione significativa. Il pre-requisito

⁸³ Situazioni come questa sono spesso riconducibili alla disattenzione dell'operatrice verso la conversazione con il cliente. Come ho illustrato nel capitolo precedente le operatrici lavorano immerse in un ambiente – domestico o di ufficio – con il quale interagiscono continuamente mentre lavorano e questo le porta in alcuni casi a perdere la concentrazione verso il cliente con cui stanno parlando. In casi come questi la struttura della conversazione – molto rigida in alcuni aspetti come quello appena illustrato – viene modificata ad hoc per riuscire a gestire contemporaneamente l'interazione con il cliente e la situazione “in presenza” in cui le operatrici sono coinvolte.

di queste conversazioni è che l'operatrice fornisca sempre una descrizione dettagliata di "com'è fatta" perché l'interazione abbia inizio: la mobilitazione discorsiva del corpo nei suoi tratti materiali, infatti, è l'elemento necessario che permette di ancorare le successive interazioni ed emozioni erotiche nel luogo fisico in cui/attraverso cui esse avvengono e senza di essa mancano i presupposti affinché la conversazione possa sostenersi.

Il corpo presente in queste interazioni, tuttavia, non è chiaramente il corpo materiale delle operatrici, ma un corpo "inventato" che non corrisponde al loro corpo reale dall'altro capo del telefono, come Sara stessa sottolinea nel primo stralcio presentato indicandomelo con la mano prima di iniziare la conversazione: Sara, per esempio, non è affatto alta, è mora con gli occhi scuri e di certo non porta una taglia quarantadue. Questo elemento è "ovvio" in relazione alla comunicazione telefonica poiché le informazioni passano solamente attraverso la voce e questo permette di fare la narrazione di sé che meglio si crede senza che essa debba avere alcuna corrispondenza empirica con il proprio corpo al di là della cornetta. La possibilità offerta dalle tecnologie della comunicazione di uno scarto tra la propria presenza "reale" e la propria presenza "virtuale" è stato individuato da alcuni studi in letteratura come lo spazio in cui è possibile abbandonarsi alla fantasia e sperimentare narrazioni di sé diverse (e perché no, sovversive) rispetto a ciò che è scritto sul proprio corpo (Danet 1998). Nel caso della telefonia erotica, tuttavia, questo spazio di fantasia si mostra più complesso. Da un lato, infatti, è indubbio che la descrizione che le operatrici fanno di loro stesse per il cliente è "di fantasia" ovvero non corrisponde a come il loro corpo è. Dall'altro, però, questa descrizione è fatta mobilitando non corpi di fantasia, sganciati dal reale, ma invocando precisi modelli radicati in una cultura estetica di genere come si può notare anche in questo stralcio di incipit:

Squilla il telefono, Lara risponde facendo la parte della centralinista. Mette in attesa il cliente e mi dice che è Marco, un ragazzo di 21 anni che chiama da Roma e che sta cercando una donna sensuale e arrapata. Riprende la conversazione: *Ciao tesoro, io sono Anna, tu chi sei? // Marco, che bel nome// Da dove mi chiami amore?// Roma, che bella città, io sono di Latina // Come sono fatta? Sono alta uno e settanta, ho due tette enormi e sode, le gambe lunghe e*

affusolate e un bel culetto alto e sodo, ho i capelli lunghi, ricci, un po' selvaggi e la carnagione scura, ma con gli occhi chiari. // Te lo aspettavi tesoro?// Sì noi che facciamo questo lavoro siamo come delle modelle. E tu tesoro come sei fatto?// Vabbè amore anche se non sei un modello, sarai bellissimo lo stesso.

Come nel caso precedente, il corpo di Lara non corrisponde per nulla alla descrizione che sta facendo per il cliente: Lara è poco più alta di un metro e cinquanta, ha l'incarnato pallido ed è decisamente in carne. Piuttosto che la non corrispondenza tra il suo corpo e il corpo che sta raccontando, però, è interessante notare quali tratti corporei Lara mobilita per rendere presente il corpo al cliente: il seno enorme e il sedere piccolo, ma entrambi sodi, le gambe magre e lunghe, i capelli lunghi, la carnagione scura in contrasto con gli occhi chiari. In questa descrizione non vi è nulla di "fantasia", ma l'evocazione discorsiva di un "dover essere" del corpo femminile, di un corpo *da modelle* come suggerisce per l'appunto il cliente. Il termine *modelle* preso in senso letterale è particolarmente significativo: per rendere presente il corpo nell'interazione, infatti, le operatrici mobilitano un preciso modello estetico di femminilità che risponde ai canoni di bellezza socialmente costruiti nella cultura occidentale (Bordo 1993): la magrezza, la sodezza, la prosperità del seno. Come mi ha detto la stessa Elisa sollecitata dalla mia curiosità di sapere con quali criteri si decida di descrivere il proprio corpo in un certo modo piuttosto che in un altro, sono gli ideali di bellezza femminile ad essere utilizzati come "fonti" per rendere presente il corpo al cliente:

Vabè, ma anche tu lo sai quello che hanno in testa. Ma non le leggi le riviste di moda, la guardi la tele? Prendi le tette di Pamela Anderson, il culo dell'Angelina Jolie, le gambe della Arcuri e hai il corpo che ti serve. Loro cercano la donna che non hanno come fidanzata o come moglie e noi gli facciamo la donna che vorremmo essere, ecco. Tu non lo vorresti il culo come l'Angelina Jolie? (Elisa – Centro Lambda)

Nel processo di costruzione discorsiva del corpo, dunque, non è la fantasia ad essere in gioco in una telefonata erotica quanto piuttosto la capacità delle operatrici di mobilitare i tratti fenotipici di un corpo femminile ideale che permetta al cliente di visualizzare la propria interlocutrice. Questo processo di

mobilitazione discorsiva degli immaginari dominanti sul corpo è particolarmente evidente quando le operatrici si trovano di fronte a richieste di clienti che vogliono parlare con donne non italiane. Sebbene nel corso delle osservazioni mi sia accaduto solo poche volte di assistervi, infatti, le operatrici mi hanno raccontato che vi sono numerosi clienti che chiedono di parlare con donne straniere. In questi casi per rendere presente (e credibile) il corpo al cliente, le operatrici articolano una narrazione nella quale ai modelli estetici di genere si intersecano le aspettative culturali connesse all'etnicità, come si evince dagli stralci riportati di seguito:

Sono seduta nell'ultima postazione vuota della sala grande, è mattina presto e non c'è molto traffico telefonico. In ufficio ci sono soltanto Elisa, Roberta e Silvia. Squilla il telefono di Elisa e io presto attenzione per decidere se avvicinarmi. Dopo la parte della centralinista, Elisa mette in attesa e dice: *questo vuole la nera!* Roberta si volta verso di me e mi dice: *Questa non te la puoi perdere, Elisa che fa la nera fa pisciare dal ridere.* Elisa aspetta che io prenda la sedia e mi avvicini a lei e riprende la conversazione: *ciao tesoro io sono Jessica* [mette la mano davanti alla bocca e riproduce l'accento di una donna nera in modo estremamente stereotipato] *tu chi essere? // Luca? Che bel nome di maschio italiano!// Come sono fatta? Sono alta come Naomi Campbell, ho i capelli neri, due labbrone grosse e due tette enormi// Certo, ho un bel culone africano, alto e sodo tesoro // Ah tesoro, come hai fatto a scoprirlo? Sai che le donne nere hanno il culone grande e le labbra grandi solo per questo mio bello stallone.*

Io e Lara stiamo guardando la televisione e bevendo un caffè. Squilla il telefono: *Pronto chi sei? Da dove chiami? Con chi vuoi parlare? Un attimo che ti collego.* Mette il cliente in attesa e mi dice che è Marco da Venezia e vuole parlare con una donna dell'Est. Lara riprende la conversazione e gli dice di chiamarsi Svetlana e di venire dalla Moldavia. // *Come sono fatta? Sono alta, alta, alta, tesoro mio, uno novanta, con i capelli biondissimi e la pelle bianca come neve // sì e le tette sono grosse e bianche tesoro mio, adesso sono un po' rosse perché io sono andata al mare e noi non siamo abituate e a me piace prendere sole senza niente e mi sono scottata// sì caro, sono una di quelle maiale dell'est che non si mettono il reggiseno// esatto ...* [lo mette un secondo in attesa e mi dice: questo ha in mente una di quelle slave anoressiche] *come ho le gambe tesoro? Sono lunghe e magre proprio come piacciono a te, magrissime come quelle di modella.*

In entrambe le conversazioni Elisa e Lara mobilitano un immaginario estetico sia “gendered” che “racialized”. Anche in questo caso, infatti, si tratta di donne bellissime, magre e con un seno prosperoso, ma a questi elementi le operatrici aggiungono alcuni tratti ulteriori mobilitando un immaginario etnico estremamente stereotipato. Per *fare la nera*, per esempio, Elisa descrive un corpo che risponde alle aspettative culturali ed estetiche del cliente su come deve essere una donna nera insistendo sul sedere abbondante e sulle labbra carnose. Allo stesso modo Lara per *fare la donna dell'est* punta sull'altezza o i colori chiari insistendo sui capelli biondissimi e la pelle bianchissima. E' interessante notare come, in queste descrizioni, a determinate fattezze del corpo sia le operatrici che il cliente riconducano anche l'inclinazione per determinate pratiche sessuali o attitudini alla sessualità. Nel caso di Elisa, infatti, il sedere prosperoso e le labbra carnose vengono ricondotte ad una presunta inclinazione naturale delle donne nere per il sesso anale ed il sesso orale, mentre nel caso di Lara il riferimento alla pelle del seno scottata dal sole viene ricondotta ad un'attitudine libertina verso la sessualità delle *maiale dell'est*. In questo senso queste descrizioni del corpo rispondono contemporaneamente sia alle aspettative estetiche che a quelle sessuali del cliente creando una connessione tra l'aspetto del corpo e le azioni che gli si confanno.

Se, dunque, nella telefonia erotica il corpo materiale è assente, al suo posto le operatrici sono in grado di rendere presente un “corpo sociale”: il corpo si trasforma in un testo leggibile attraverso un insieme di codici culturali che ne determinano le modalità di riconoscimento (Butler 1993), per esempio il seno prosperoso o la magrezza che fungono da indicatori della femminilità, nonché la gamma di reazioni che ad esso sono è socialmente appropriata (Stone 1994), come nei casi appena illustrati. Per costruire e rendere leggibile questo testo, poi, le operatrici non solo fanno riferimento alla corporeità, ma re-invocano stereotipi di genere, sesso e razza in relazione ad essa affinché il cliente sia in grado di visualizzare l'interlocutrice con cui si aspetta di parlare. Nonostante le narrazioni esplorate fino ad ora facciano riferimento all'aspetto del corpo e dunque parlino alla “vista” del cliente, questa non è l'unica modalità in cui il corpo viene attivato in una telefonata erotica.

1.2 Oltre la vista: narrazioni incorporate

Come ho illustrato fino ad ora, all'inizio di ogni telefonata erotica il corpo viene reso presente mobilitando una narrazione che permette al cliente di visualizzare la propria interlocutrice. Tuttavia le operatrici rispondono al bisogno del cliente di esperire il loro corpo attraverso le parole non soltanto mobilitando il senso della vista, ma anche altre modalità sensoriali, come si può notare in questo stralcio:

Lisa sta leggendo il giornale e bevendo un caffè quando squilla il telefono. Risponde e fa la consueta "parte della centralinista". Dall'altra parte della cornetta c'è Luca, un uomo di cinquant'anni che chiama da Venezia e cerca una donna giovane. Dopo qualche secondo di attesa Lisa riprende la conversazione: *ciao tesoro sono Linda, tu come ti chiami? // Luca, che bel nome. Da dove chiami? // Io sono di Bologna // Come sono fatta? Non sono molto alta, ma ho tutte le cose al loro posto. Ho la carnagione scura, un vitino da vespa e un seno enorme // certo tesoro che sono morbida, ho la pelle morbida come la seta, mi vuoi accarezzare? // Uhm, che mani ruvide che hai, mi fai il solletico tesoro // E poi se vieni più vicino puoi sentire il mio profumo tesoro // sì, la mia pelle ha un buon profumo non è vero? Ha il profumo del mare perché io sono nata al mare e me lo porto addosso // Sì proprio come quando esci dall'acqua che ti resta il sale addosso e hai quel sapore salato sulla pelle // Mi vuoi leccare amore? Certo tesoro fai pure // ho un buon sapore? Te l'ho detto è il sapore del mare, è un sapore selvaggio.*

Come nei casi illustrati in precedenza, anche qui la presenza del corpo è ottenuta mobilitando una narrazione di un modello ideale di femminilità: il corpo raccontato di Lisa, infatti, è bellissimo, il seno è grande, tutte le cose sono *al loro posto*, ha un buon profumo ed un sapore selvaggio che può suggerire un'inclinazione altrettanto selvaggia alla sessualità. In questo caso, però, a fianco di una narrazione visuale di sé, Lisa fornisce al cliente altri elementi incorporati affinché il cliente possa esperire il suo corpo attraverso le parole: il corpo non è soltanto snello e dall'incarnato scuro, ma la pelle è morbida e liscia, ha un odore che ricorda il mare ed un sapore di acqua salata. E' interessante notare come, se negli esempi precedenti il cliente veniva interrogato ad esprimere un giudizio estetico basato solo sulla vista (l'essere belle o l'essere

come una modella), in questo caso esso è coinvolto con tutti gli altri sensi: le sue mani ruvide fanno il solletico sulla pelle liscia dell'operatrice, avvicinandosi può sentire l'odore del suo corpo e può leccare la sua pelle per sentirne il sapore.

Lisa, dunque, a fianco della vista interroga il tatto, l'odorato e il gusto del cliente mobilitando una narrazione che attiva tutti i sensi della percezione umana intesa come quella ricettività creativa che interroga l'essere corpo dei soggetti (Vasseleu 1998) di cui sia Lisa che il cliente hanno esperienza. Se, dunque, negli esempi precedenti le operatrici facevano riferimento ad un immaginario estetico culturalmente condiviso per evocare la presenza del corpo al cliente, in questo caso è il corpo delle operatrici e le sue facoltà percettive ad essere la risorsa per costruire la narrazione: in questo senso le operatrici traducono in linguaggio la propria esperienza di soggetti incorporati e parlano al cliente in quanto soggetto incorporato.

Se il corpo si configura come una produzione discorsiva, infatti, queste narrazioni sono a loro volta materiali perché sono ancorate alle esperienze *embodied* sia dell'operatrice che del cliente: sono corpi che possono esistere nella mediazione tecnologica perché fanno riferimento ai corpi off line. Non tanto "al vero corpo" che sta dall'altra parte della cornetta, ma all'esperienza incarnata *di essere corpi* di entrambi: la pelle morbida a cui l'operatrice fa riferimento per descriversi, per esempio, non è solo una produzione discorsiva, ma porta con sé (e si ancora affinché l'interazione sia significativa) all'esperienza incarnata fatta di sensazioni, tatto, emozioni delle molteplici pelli morbide che il cliente ha incontrato nella sua vita. Per rendere presente il corpo nell'interazione, dunque, le operatrici sono in grado di mobilitare degli immaginari incorporati (Csordas 1994) ovvero degli immaginari che non esistono solo come rappresentazioni visuali e mentali, ma che sono in grado di interrogare tutte le altre modalità sensoriali attraverso cui esperiamo il mondo e la relazione con l'altro/a.

1. 3 Quando le parole non bastano

Come ho illustrato fino ad ora il corpo nell'interazione telefonica viene reso presente attraverso una narrazione che interroga sia la vista che gli altri sensi

del cliente permettendogli di figurarsi il corpo materialmente assente e di ancorare l'interazione a questa rappresentazione multisensoriale. Tuttavia, talvolta la narrazione non è sufficiente a tradurre il corpo attraverso il telefono e le operatrici ricorrono ad altre strategie per rendere presente al cliente il corpo o le sensazioni corporali connesse all'erotismo. Quando le parole non bastano, infatti, le operatrici, attraverso la tecnologia, utilizzano il proprio corpo o degli artefatti di uso quotidiano per produrre suoni o evocare sensazioni che rispondano alle aspettative erotiche del cliente:

Sara è al telefono con Luca da una decina di minuti e lui ha già richiamato due volte dopo l'interruzione della conversazione. Hanno superato la fase di descrizione del corpo per entrare in quella della vera e propria interazione sessuale. Sara sta dicendo a Luca di essere sdraiata sul letto ad attendere soltanto lui, dall'altro lato Luca le dice che vuole sentire il suo corpo. *Lo vuoi proprio sentire tesoro?// allora adesso ti faccio sentire tutto.* [lo mette un secondo in muto e mi dice: *adesso guarda che faccio*] riprende la conversazione, solleva la cornetta sulla testa e comincia a strofinarla ripetutamente sui capelli per alcuni secondi. *Mi hai sentita tesoro? Eh sì amore sono tutta eccitata per te // Vuoi sentirmi proprio tutta? Certo tesoro.* Sara appoggia la cornetta tra la spalla e l'orecchio, mi guarda con faccia divertita e comincia a stringersi ripetutamente le labbra con le mani proprio a contatto con il microfono del telefono. Va avanti con questa operazione per circa un minuto, poi attacca il telefono e mi dice: *è andato.*

In questo caso le parole non sono sufficienti a far sentire il proprio corpo al cliente perché ciò a cui il cliente fa riferimento è una serie di suoni che gli permette di percepire il corpo dell'operatrice al di là del telefono o un particolare stato fisico ed emotivo del corpo, come l'eccitazione, che attraverso la narrazione è inesprimibile. Se nel caso appena illustrato Sara utilizza lo strofinare la cornetta sui capelli per far sentire al cliente i suoi peli pubici, oppure il movimento delle labbra per simulare eccitazione, nel corso dell'osservazione mi è capitato di osservare episodi simili dove le operatrici utilizzano altre modalità per ottenere il medesimo effetto. Alcune per esempio utilizzano uno stick di lucidalabbra facendolo velocemente fuoriuscire e rientrare dalla confezione in modo da produrre un suono vischioso che il cliente può associare al telefono strofinato sulla vagina dell'operatrice, mentre altre,

per le medesime ragioni, muovono la lingua producendo un eccesso di saliva. Nel caso di conversazioni di tipo S/M, invece, le operatrici simulano gli schiaffi o le sculacciate che il cliente vuole percepire battendo le mani. In un caso mi è capitato di assistere ad una conversazione tra Elisa ed un cliente dove ciò che egli voleva sentire non era il corpo dell'operatrice, ma un vibratore attorno a cui si era sviluppata la conversazione erotica. In questo caso il vibratore è stato reso presente dall'operatrice accostando al microfono il proprio telefono cellulare con la modalità di vibrazione attiva.

In questi casi, come lo era nel caso della narrazione del corpo, la questione non si pone in termini di verità (se l'operatrice sta "davvero" strofinando la cornetta sui suoi genitali ed è davvero eccitata), ma nei termini di una produzione contestuale di una verità "uditiva" ovvero la capacità di produrre suoni e sensazioni attraverso la tecnologia che il cliente sia in grado di associare ad una precisa parte del corpo o ad una sensazione erotica. Questo procedimento può essere paragonato al lavoro dei rumoristi in radio che riproducono i suoni che accompagnano i radiodrammi non tanto registrando il suono vero, ma utilizzando dei suoni o degli oggetti che mescolati fra loro producono un effetto sonoro equivalente a quello che il radioascoltatore si attende: il suono del ghiaccio che cade in un bicchiere, per esempio, è realizzato utilizzando delle noci, o il crepitio del fuoco viene prodotto stropicciando lentamente un pacchetto di patatine⁸⁴. Nel caso della radio i rumori vengono prodotti in questo modo poiché alcuni suoni vengono rappresentati meglio attraverso altri che li ricordano e che chi ascolta è in grado di associare alla propria esperienza uditiva di quel fenomeno, piuttosto che registrando il suono vero e proprio: in altre parole attraverso la radio il crepitio del fuoco prodotto con un sacchetto di patatine ci sembra "più vero" della registrazione di un vero fuoco. Allo stesso modo le operatrici producono dei suoni che il cliente è in grado di decodificare e di associare alla propria esperienza corporea degli organi genitali femminili o dell'eccitazione. Come nota Stone (1995) in una riflessione sulle modalità di comunicazione mediate dalle tecnologie che prende come oggetto specifico la telefonia erotica, le operatrici sono in grado di tradurre un insieme di

⁸⁴ Per altri esempi sulle modalità con cui i rumoristi producono i suoni si veda <http://www.oliverorumoristi.it/curiosita.php>

comportamenti sensoriali complessi e dettagliati e di comprimerli in un'unica modalità sensoriale, quella uditiva, che il cliente è in grado di decomprimere e di tradurre nuovamente nelle sensazioni complesse di partenza.

2. Corpi che fanno sesso

Fino ad ora ho esplorato le diverse modalità attraverso cui il corpo viene reso presente e significativo nel corso di una conversazione erotica. Tuttavia in queste telefonate i corpi non vengono solo descritti: i corpi “fanno sesso”. Ciò che viene tradotto nella mediazione tecnologica, dunque, non è soltanto il corpo come elemento statico, ma un corpo in relazione: se all'inizio della telefonata l'operatrice descrive il proprio corpo, nel corso della conversazione questo corpo “fa sesso” con il cliente dall'altro lato della cornetta.

In primo luogo, dunque, il narrare delle operatrici non è esclusivamente descrittivo, ma ha un carattere performativo. Prendendo in prestito l'espressione di Austin (1962) potremmo dire che nel contesto della mediazione telefonica, “le parole fanno le cose”: questo non significa solo che le parole hanno il potere di creare un effetto di realtà (per esempio l'orgasmo del cliente), ma soprattutto che il nominare determinate azioni sessuali ha la capacità di renderle reali nello spazio di relazione creato dal telefono. Attraverso una certa modalità narrativa, dunque, le operatrici riescono a creare una forma di tele-presenza (Zhao 2004) o di presenza digitale (Draper et al. 1998) ovvero fornire al cliente la sensazione di essere nello spazio virtuale della telefonata e non nello spazio fisico in cui è materialmente collocato. Operatrici e clienti, dunque, stipulano un “patto di realtà” – che inizia sin dalla “realtà” della descrizione corporea – e che fa sì che le azioni che vengono nominate nel corso dell'interazione (per esempio spogliarsi o toccarsi) vengano percepite come vere dal cliente ed egli abbia la sensazione non di star “parlando di sesso” al telefono, ma di star “facendo sesso” al telefono. Prendiamo ad esempio uno scambio di battute come: *Mi vuoi togliere il reggiseno, tesoro? Certo, fai pure // Ehi fai piano, amore però, così mi fai male.* Nella cornice della conversazione telefonica, il cliente toglie realmente il reggiseno all'operatrice e il richiamo alle

modalità con cui deve farlo pronunciate dall'operatrice (piano, mi fai male) servono a confermare e sostenere questa percezione⁸⁵.

Per creare e mantenere questo senso di presenza e di realtà delle interazioni le operatrici devono saper organizzare l'interazione sessuale ovvero essere in grado di rendere discorsivamente conto delle diverse azioni che la compongono, dell'ordine in cui queste azioni devono avvenire nonché rispondere in maniera adeguata agli stimoli contenuti nella narrazione del cliente. Le operatrici, dunque, devono essere in grado di mettere in scena per e con il cliente un copione sessuale (Gagnon e Simon 1968, 1973) che egli sia in grado di decodificare come tale, che risponda alle sue aspettative erotiche e che così facendo gli dia la sensazione di "star facendo sesso" al telefono. Come ho illustrato nel secondo capitolo, la sessualità può essere intesa come un copione socialmente costruito che ci permette di leggere l'altro/a come desiderabile (dunque come oggetto del desiderio) e di collocare noi stessi/e all'interno di esso (Jackson e Scott 2007). Ciò che rende possibili e significativi gli atti fisici del sesso, dunque, è la capacità di inscrivere in *script* sociali, condivisi e adeguati al contesto di interazione. Allo stesso modo per fare (e vendere) sesso attraverso il telefono, le operatrici devono essere in grado di mobilitare e performare questi *script* sociali in maniera socialmente competente facendo sì che il cliente sia in grado di leggerle come desiderabili e di collocare se stesso in questa interazione telefonica.

Se nel sesso "corpo a corpo" questa è un processo incorporato, nella telefonia erotica esso è completamente affidato alla narrazione. In questo senso, nei paragrafi che seguono esplorerò, dunque, due *script* tipici: l'uno di tipo erotico e l'altro connesso alle pratiche sessuali sado-masochiste. Ho fatto ricadere la scelta su queste due tipologie di *script* da un lato poiché sono rappresentative della maggior parte delle conversazioni a cui ho assistito, dall'altro poiché sono

⁸⁵ Rileggendo le mie note di campo a conclusione dell'osservazione mi sono resa conto che io stessa, seppur collocata al di fuori dell'interazione telefonica, ero all'interno del medesimo patto. Nel caso della frase appena riportata, per esempio, le mie note si concludono in questo modo: "Mentre Marco sta cercando di toglierle il reggiseno, cade la linea". Anche per me che avevo l'attenzione focalizzata sull'interazione telefonica, ciò che veniva narrato nella conversazione aveva lo stesso statuto di realtà di quello che avveniva nel contesto materiale in cui io e l'operatrice ci trovavamo.

interazioni sessuali molto differenti tra loro e permettono di sottolineare aspetti complementari del vendere sesso al telefono.

2.1 Organizzare l'interazione sessuale: sexual script eteronormativi

In una grande parte delle telefonate erotiche a cui ho assistito il cliente richiede un'interazione sessuale di tipo eterosessuale, o meglio richiede di parlare con una donna con cui si aspetta, senza nominarlo esplicitamente, di avere un'interazione sessuale eterosessuale⁸⁶. In questo senso, il termine eterosessuale non definisce soltanto il fatto di parlare con un'interlocutrice di sesso opposto, ma anche l'aspettativa del cliente di un rapporto sessuale organizzato attorno ad uno *script* preciso che prevede determinate pratiche sessuali, un loro sviluppo temporale e una modalità di comportamento dell'operatrice. Non si tratta, dunque, soltanto di interazioni eterosessuali, ma di interazioni eteronormative nel senso letterale del termine ovvero che assumono a norma all'interno dell'interazione la costruzione sociale della sessualità eterosessuale. Per illustrare questo processo prendo ad esempio una telefonata tipica di questa tipologia di *script*:

Oggi, al *Centro*, sono seduta di fianco ad Elisa. Quando arrivo non è al telefono e mi dice che, fino ad allora, la mattinata è stata piuttosto fiacca e non sono arrivate molte telefonate. Tuttavia, dopo pochissimo dal mio arrivo squilla il telefono. Elisa risponde interpretando il ruolo della centralinista: *Ciao tesoro, chi sei? // Da dove ci chiami? // Dove hai trovato il nostro numero tesoro? // Con chi vuoi parlare? //* Il cliente si chiama Marco, chiama da Milano e vuole parlare con una bella donna arrapata. Elisa sorride sardonica e dice: *Un secondo in linea e te la passo subito*, lo mette in attesa qualche secondo, beve un sorso d'acqua e riprende la telefonata. *Ciao tesoro, sono Jessica, che piacere sentirti Come ti chiami? // Marco, che bel nome! // Come sono fatta? Sono alta uno e settantacinque, magra, con i capelli biondi e porto una... // sì tesoro porto proprio una quinta di seno, e tu tesoro? // Oh amore, la tartaruga mi fa impazzire, fai sport quindi tesoro? // Ah ma sei un atleta, quindi sei*

⁸⁶ Mentre nei casi in cui il cliente chiede una pratica erotica specifica (come l'S/M) oppure in caso di feticismi particolari la richiesta viene esplicitata all'inizio della conversazione – per esempio richiedendo di parlare con una padrona – , nel caso delle telefonate “convenzionali” il cliente chiede esclusivamente di parlare con una donna con determinate caratteristiche fisiche – una donna giovane, una donna arrapata, una donna sensuale – e l'elaborazione dello *script* è lasciata alle operatrici.

grande e grosso?// Ah hai tutto grande? E quanto grande sentiamo...// Wow, ma è gigante, mio dio! Io sono molto esperta tesoro, ma di grandi così ne ho visti pochi in vita mia //E cosa ci vuoi fare con un pisello così grosso tesoro? // ah ma allora sei proprio un maiale... Cominciamo a sbottonare la camicia, che ne dici tesoro? // Sì tesoro e tu mi togli la maglietta e mi slacci il reggiseno, mentre io faccio compagnia al tuo amico nei pantaloni?. Mentre Elisa sta dicendo questa frase cade la linea, ma il telefono squilla nuovamente dopo alcuni secondi. Elisa fa la parte della centralinista, lo mette in attesa e dopo poco riprende la conversazione. Ehi tesoro eccoti... allora dove eravamo rimasti?// ah che buona memoria, allora io torno dal tuo amico là in basso, tu che ne dici di accarezzarmi tra le gambe? // Ohhh sei un mago tesoro! // Mi sfilo i pantaloni? Non sto aspettando altro amore mio. Togliamo anche i tuoi di pantaloni cucciolo?// Sì certo tesoro, sono sdraiata sul letto, eccitatissima e aspetto solo che tu venga da me// Ho un completino intimo bianco di pizzo e seta, sai?// Lo so che il pizzo ti fa impazzire tesoro // [Elisa si volta verso di me, spinge il tasto mute che permette a lei di sentire il cliente, ma non il contrario e mi dice ridendo: il pizzo è un evergreen. Poi riprende la telefonata] oh mio dio tesoro come mi lecchi tu non lo fa nessuno// sei il migliore che abbia mai incontrato//perché non mi togli le mutandine tesoro?// sì, è ora [di togliere le mutandine] tesoro//. Mentre Marco le sta togliendo le mutandine scade il tempo della telefonata e cade la linea. Passa qualche minuto e chiedo a Elisa se secondo lei richiamerà e lei mi dice che non crede “perché era praticamente arrivato” [all’orgasmo]. Aspettiamo ancora qualche secondo poi Elisa mette la sua postazione in modalità “occupato”, ci alziamo e andiamo a prendere un caffè alle macchinette nel corridoio.

Il primo aspetto su cui voglio focalizzare l’attenzione è la sequenza temporale con cui viene organizzata l’interazione. In questa tipologia di conversazioni, infatti, le sequenze si ripetono in maniera molto standardizzata. L’incipit di mobilitazione discorsiva del corpo, per esempio, oltre a svolgere le funzioni che ho illustrato nei paragrafi precedenti, è anche la prima sequenza di incontro tra i due partner: facendo un paragone con le interazioni off line potremmo dire che è la fase in cui ci si presenta e il processo di seduzione e di eroticizzazione dell’altro/a passa attraverso l’esibizione del proprio capitale corporeo. Se l’operatrice presenta il proprio corpo, infatti, anche il cliente le comunica i propri punti di forza dal punto di vista erotico, ovvero un corpo scultoreo e un pene di grandi dimensioni a suggerire anche le proprie capacità amatorie. A questa sequenza segue l’iniziare a togliersi gli abiti – la maglietta e la camicia-

durante la quale l'attenzione viene focalizzata sul seno dell'operatrice e che dà il via all'interazione sessuale vera e propria con l'accarezzarsi reciproco dei genitali di entrambi. A questa segue una fase di ulteriore svestizione – il togliersi i pantaloni – e il mettersi sul letto dell'operatrice che creano le condizioni per il culmine dell'interazione ovvero la penetrazione. Nonostante, infatti, questa interazione si concluda prima che essa avvenga, l'interazione è comunque organizzata in quella direzione e le diverse sequenze che ho illustrato conducono il cliente in quella direzione. E' interessante notare, inoltre, come sia l'operatrice a scandire i tempi di questa interazione suggerendo al cliente il tempo di ogni azione: in questo senso è particolarmente eloquente l'ultimo scambio di battute relativo al togliere la biancheria intima della cui opportunità il cliente chiede ulteriore conferma.

Nonostante, però, sia l'operatrice a gestire l'interazione sessuale, ovvero a dire al cliente cosa fare e a gestire in maniera adeguata gli stimoli che provengono da lui, all'interno della narrazione posiziona se stessa come passiva in attesa che sia il partner sessuale a fare le cose che “deve fare” (a spogliarla, a leccarla, a raggiungerla nel letto dove lei lo attende) e confermando in continuazione le sue straordinarie capacità amatorie sia dal punto di vista degli attributi fisici che nel procurarle piacere sessuale. In questo modo, oltre a posizionare se stessa all'interno della narrazione posiziona anche il cliente come un maschio che sa gestire una relazione sessuale con una donna. Questi diversi posizionamenti mostrano, dunque, come vi siano diverse modalità di *script* eterosessuali disponibili per uomini e donne (Frith e Kitzinger 2001, Oliver e Hyde, 1993) che prevedono per ciascuno/a una diversa modalità di prestazione all'interno di un'interazione sessuale: per esempio per gli uomini una infallibilità sessuale nel procurare piacere alla partner e per le donne la capacità di essere seduttiva e di rispondere in maniera adeguata agli stimoli del partner (Wiederman 2005). Nel caso della telefonia erotica, tuttavia, poiché l'interazione è guidata riflessivamente dall'operatrice che performa questa narrazione nella cornice del lavoro, quello che viene mobilitato è uno *script* integrato (Kim et al. 2007) che comprende una parte per entrambi gli interlocutori nella cornice dell'eteronormatività. Proprio l'utilizzo competente di questo *script* integrato, e dunque la messa in scena di una narrazione sessuale che risponde alle

aspettative del cliente su come “deve essere” un’interazione sessuale, produce, come nel caso del corpo esplorato in precedenza, un’ interazione sessuale culturalmente intellegibile (Butler 1993) per il cliente.

Se questa intelligibilità è creata dall’operatrice a beneficio del cliente per far sì che egli percepisca l’interazione sessuale come “vera” e adeguata alle sue aspettative erotiche e culturali, dall’altro le stesse operatrici sono collocate all’interno della medesima cornice culturale. Nel corso dell’osservazione mi è capitato di assistere a conversazioni molto rapide dove il cliente, in palese stato di eccitazione, inizia la conversazione con una richiesta sessuale molto esplicita come *succhiamelo* oppure *levati le mutande*, espressioni che le operatrici giudicano estremamente sgradevoli. Da un lato questi clienti sono giudicati negativamente perché, iniziando in questo modo, la conversazione risulta molto breve e non garantisce alcun guadagno all’operatrice. Dall’altro, però, questa modalità di porsi del cliente non risponde alle aspettative culturali delle operatrici stesse sullo sviluppo di un’interazione sessuale che per essere tale deve rispettare un ordine cronologico (in cui il sesso orale o il togliersi la biancheria intima arriva ad un certo punto dell’interazione e non al suo inizio) e un modo in cui le parti si devono posizionare e sedurre. Riprendendo le categorie di clienti illustrate nel capitolo precedente, dunque, i “porci” sono tali anche perché non rispettano la cornice di intelligibilità culturale in cui l’interazione telefonica si inserisce.

2.2 Organizzare l’interazione sessuale: sexual script non convenzionali

A fianco delle interazioni erotiche “tradizionali” che ho appena illustrato vi sono quelle che le operatrici definiscono le interazioni “strane”⁸⁷, ovvero quelle conversazioni con clienti che hanno una preferenza per pratiche erotiche o feticismi non convenzionali. In questo paragrafo è mia intenzione illustrare gli *script* erotici di tipo sadomasochista. Per relazioni sessuali sadomasochiste intendo quel complesso di pratiche erotiche consensuali dove il piacere è

⁸⁷ Utilizzo il termine “strano” non per esprimere un giudizio di valore su determinate pratiche erotiche o di relazione che considero tutte legittime fintanto che consensuali, ma perché è questo il modo con cui le operatrici stesse definiscono questo tipo di interazioni telefoniche.

raggiunto attraverso uno scambio totale di potere tra i due partner e che includono il dolore, l'umiliazione, la piena sottomissione alle indicazioni del/la proprio/a partner. In queste pratiche erotiche il posizionamento dei due partner è molto rigido, uno in posizione di dominazione e uno in posizione di sottomissione, e non è previsto necessariamente un contatto sessuale tra i due poiché l'eroticismo e il piacere derivano dall'essere comandati (o dal comandare) e dall'affidare completamente il controllo di se stessi al/la proprio/a partner (o dal farsene pienamente carico)⁸⁸. Sebbene queste pratiche erotiche prevedano due ruoli disponibili all'interno dell'interazione – quello di *master* o padrone/a e quello di *slave* o schiavo/a – nel corso dell'osservazione mi è capitato di assistere esclusivamente a interazioni dove il cliente vuole fare lo schiavo e, dunque, la sua richiesta alla “centralinista” è quella di parlare con una padrona. Vi sono comunque casi, sebbene notevolmente inferiori secondo le operatrici, in cui le posizioni sono invertite⁸⁹.

Sebbene non siano pratiche sessuali *mainstream*⁹⁰, ovvero non abbiano il medesimo grado di condivisione e consenso sociale di cui godono le interazioni sessuali eterosessuali esplorate in precedenza, queste interazioni sono altrettanto codificate e prevedono uno *script* molto preciso per entrambi i partner. Come nel caso delle interazioni eterosessuali, dunque, le operatrici devono essere in grado di costruire una narrazione che mobiliti risorse discorsive e simboliche efficaci e che così facendo risponda alle precise aspettative erotiche del cliente.

⁸⁸ Per un approfondimento si veda Ayzad (2004), *BDSM. Guida per esploratori dell'eroticismo estremo*, Castelvechi, Roma.

⁸⁹ Performare il ruolo della schiava succede più raramente secondo le operatrici. Oltre a questo, poi, le operatrici considerano questa performance tra le più sgradevoli del loro lavoro poiché, se questa preferenza sessuale non fa parte anche del tuo erotismo privato, fare la schiava prevede sopportare e incoraggiare insulti e umiliazioni che vengono considerati una parte estremamente pesante e faticosa del lavoro.

⁹⁰ Nonostante sia indubbio che le pratiche erotiche S/M non abbiano la medesima visibilità e condivisione sociale della norma sessuale ovvero le interazioni eterosessuali, mi preme far notare che nella mia esperienza sul campo esse hanno costituito la seconda categoria di telefonate più numerose. Sebbene non sia l'obiettivo di questa tesi riflettere sullo statuto sociale di pratiche erotiche non convenzionali, è interessante notare come pratiche erotiche considerate marginali o residuali, da un lato possano essere considerate più diffuse di quanto si crede e dall'altro trovino uno spazio di espressione proprio in servizi sessuali come questo.

Per esplorare questo processo, nello stralcio che segue presento una conversazione di tipo S/M tra Lara e Stefano, un suo utente⁹¹:

Squilla il telefono, Lara risponde facendo la parte della centralinista. E' Stefano, un utente che cerca Alba ovvero l'identità dominatrice di Lara. Lara lo mette in attesa per un po' più del solito mentre finisce di mandare un sms al cellulare e poi riprende la conversazione. *Si può sapere dove cazzo sei stato?// Non me ne frega niente comunque di dove sei stato, ora dove sei?// non ho sentito, ripeti// Ti ho detto che devi dire "sì padrona" adesso ti faccio vedere io, sdraiati // ho detto sdraiati // per terra non sul letto // e adesso striscia come un verme capito?// non ho sentito? // Ecco "sì padrona"// adesso striscia fino a me e leccami i piedi// ho detto "leccami i piedi". Metti le mani davanti a te che voglio camminarti sopra // Lo senti il tacco? Lo senti? Cade la linea e Stefano richiama dopo pochissimi secondi, Lara risponde direttamente⁹²: *eccoti verme non credo di aver detto che potevi togliere le mani // girati, mettiti a pecorina capito?// forza mettiti a pecorina perché mi hai tradito e devi pagare, forza. Lara batte le mani per fare il suono delle sculacciate] adesso prendi i tuoi giochini da pervertito e vediamo cosa possiamo fare, che cos'hai vicino?// bene allora prendilo in mano // ho detto prendilo in mano // adesso stringi, stringi fino a che non ti fa un male insopportabile, ma senza urlare capito, senza dire a capito?//devi stare in silenzio. Passano alcuni secondi e la linea cade.**

La differenza tra lo stralcio presentato in precedenza e questo è lampante. In primo luogo quegli elementi sessuali e di genere che costituiscono il cuore delle interazioni eteronormative, in questo caso sono assenti e lo script è costruito in maniera esplicita attorno alla performance narrativa del potere. Se nel caso precedente l'intelligibilità culturale dello *script* era creata dalle operatrici attraverso la costruzione di una narrazione che mobilitava uno *script* integrato eterosessuale adeguato sia per l'operatrice che per il cliente, in questo caso

⁹¹ Sottolineo il fatto che si tratti di un cliente abituale per due ragioni: in primo luogo per ribadire, come illustrato nel capitolo precedente, che la maggior parte delle conversazioni di questo tipo vengono intrattenute con clienti abituali. In secondo luogo per sottolineare come non sia la prima volta che Lara e Stefano si parlano (o meglio che Stefano parla con Alba) e, dunque, l'interazione si fonda su una conoscenza pregressa che non prevede le fasi di presentazione che caratterizzano le interazioni con i clienti occasionali, S/M o meno.

⁹² Nel caso degli utenti le operatrici, sia al Centro Kappa che al Centro Lambda, saltano la parte della centralinista dopo il primo contatto. E' una sorta di "sconto" che viene fatto ai clienti che chiamano con regolarità sia di tipo economico (non farli stare in attesa più del necessario visto che chiamano molte volte) sia per il tipo di relazione che si instaura poiché il cliente diventa abituale proprio perché costruisce una relazione con l'operatrice e la parte della telefonista ad ogni nuova telefonata all'interno della medesima conversazione potrebbe produrre un effetto opposto, ovvero rendere meno autentica e più fredda l'interazione.

vengono mobilitati dei riferimenti simbolici tipici della sessualità S/M: in primo luogo la relazione è completamente gestita dall'operatrice che, posizionandosi come padrona, impartisce una serie di ordini al proprio schiavo a cui, all'interno di questo *script*, egli deve necessariamente ubbidire. Il continuo richiedere al cliente di confermare ogni ordine o affermazione dell'operatrice con l'espressione *sì*, *padrona* serve appunto a consolidare il reciproco posizionamento all'interno dell'interazione conferendo solidità e autenticità all'interazione. Vi è poi il riferimento ad alcune pratiche erotiche specifiche che fanno riferimento esplicito al dolore (come fonte di piacere) e che servono a confermare la subordinazione dello schiavo alla sua padrona (ovvero ciò di cui il cliente è alla ricerca). Il primo elemento mobilitato da Lara, per esempio, sono le scarpe con il tacco con cui calpesta le mani di Stefano. A questo seguono le sculacciate (dette anche *spanking* nella cultura S/M) che l'operatrice infligge al cliente per averla *tradita* abbandonando la conversazione senza permesso⁹³ e che sono una delle discipline tipicamente appartenenti a questa cultura erotica. Infine vi è il riferimento ai *giochini da pervertito* del cliente – presumibilmente in questo caso un *cock ring*⁹⁴ – che, come lo *spanking*, sono un riferimento diretto a determinate pratiche sessuali ed erotiche. Questa coreografia di elementi mobilitata dall'operatrice, dunque, serve a creare e a rendere intelligibile la conversazione per il cliente e a qualificarla come interazione sado-masochista.

Questa costruzione di uno *script* culturalmente intelligibile, o nel caso delle conversazioni di tipo S/M potremmo dire sub-culturalmente intelligibile, è un processo estremamente fragile. L'organizzazione narrativa delle interazioni erotiche, infatti, non può ancorarsi a nessun elemento incorporato (per esempio ad un *setting* oppure ad un'espressione del volto) che contribuisca a sostenerla, ma è affidata completamente alla narrazione. Se la narrazione non funziona – per esempio se vengono dette le parole sbagliate rispetto alle aspettative dei clienti – la conversazione corre il rischio di *cadere*, ovvero quando il cliente

⁹³ Si noti come questo “tradimento”, in realtà involontario perché la conversazione cade automaticamente alla fine dei minuti consentiti dalla legge, venga trasformato dall'operatrice in una risorsa per la narrazione che le permette di gestire la seconda parte della telefonata.

⁹⁴ I *cock ring* sono anelli di diversi materiali (dal lattice al metallo) che vengono apposti sul pene e servono per procurare piacere attraverso il dolore inferto dalla forte pressione.

decide di concludere la conversazione perché non risponde alle sue aspettative o perché il patto di realtà su cui l'interazione si fonda viene meno.

Nel corso del lavoro sul campo ho potuto notare come questo rischio venga corso maggiormente nelle interazioni sessuali di tipo S/M che si configurano come più fragili rispetto alle interazioni eterosessuali tradizionali⁹⁵. Per esplorare questa fragilità degli *script* riporto un episodio di fallimento a cui ho assistito:

Squilla il telefono, Sara fa la solita parte della centralinista. Il cliente si chiama Luca, ha 35 anni e cerca Alba. Poiché ora è il turno di Sara, lei gli dice che al momento Alba non c'è, che può richiamare domani nella mattinata oppure può passarle un'altra delle loro *domina*. Luca dice di voler parlare con la ragazza adesso, Sara lo mette in attesa, mi racconta chi è e poi riprende la telefonata. *Si può sapere chi cazzo sei tu? // Luca? Avevo molto di meglio da fare che stare al telefono con uno sfigato come te sai?// Non ho sentito bene? // Ah, ecco, "scusa padrona". Ripetilo // Adesso cominciamo a capirci. Dove sei?// Nel salotto di casa tua?// Bene e cosa c'è intorno a te?// Allora fammi pensare cosa possiamo fare al tuo minuscolo pisello. Prendi l'accendino, tesoro... La linea cade e Sara impreca. Le chiedo spiegazioni e mi dice che ha sbagliato, non si dice mai tesoro ad uno schiavo e che lo devi sempre trattare malissimo: "altro che tesoro, lo devi insultare di continuo. Ma a me non viene bene, non ci posso fare niente, anche dopo tanti anni questi mi attaccano sempre. Guarda che è un attimo eh? Sbagli una parola e bum, via, sono caduti".*

In questo caso la conversazione inizia in modo molto simile alla precedente con un linguaggio estremamente offensivo e un continuo rimarcare il posizionamento di Sara come padrona. Quando la conversazione sta entrando nel vivo, però, Sara utilizza l'appellativo *tesoro* per rivolgersi al cliente: appellativo standard nelle telefonate erotiche tradizionali, ma completamente inappropriato ad un *setting* di interazione S/M che si fonda sulla dominazione e l'umiliazione del proprio partner e non sull'affetto o la seduzione a cui la parola

⁹⁵ Chiaramente accade anche nelle interazioni di tipo eterosessuale che la performance lavorativa non vada a buon fine, anche se in questi casi è dovuto maggiormente alla disattenzione o al basso livello di coinvolgimento dell'operatrice nell'interazione con il cliente (per esempio perché è distratta e sta facendo altro nel frattempo) piuttosto che dal fallimento dello *script* vero e proprio. Come illustrerò nel prossimo capitolo attraverso la lente del genere, nei casi di telefonate tradizionali il fallimento dello *script* è volontariamente provocato dall'operatrice per concludere la conversazione.

“tesoro” rimanda. Di fronte a questa espressione inappropriata utilizzata da Sara, dunque, il cliente attacca e la conversazione si conclude. Nominare la parola “tesoro”, infatti, rende immediatamente non autentica l’interazione: detto in altri termini una “vera” padrona non direbbe mai “tesoro” al proprio schiavo in una seduta S/M e, proprio per questo il patto di realtà su cui si fonda la conversazione telefonica viene meno. Poiché l’interazione è completamente affidata alle parole, i margini per recuperare l’errore sono estremamente ridotti e basta *un attimo*, come nota la stessa Sara, perché il cliente si renda conto che dall’altra parte del telefono non vi è chi si aspettava e abbandoni la conversazione. La rigida codificazione dei posizionamenti in queste conversazioni e dunque la codificazione degli *script*, poi, fa sì che queste performance erotiche siano più fragili di quelle di tipo eterosessuale e lascino un minor margine di negoziazione alle operatrici per creare la narrazione per il cliente: detto in altri termini gli *script* eterosessuali sono sì normativi, ma sono talmente ampi da lasciare alle operatrici un margine nella costruzione delle singole narrazioni, mentre gli *script* non convenzionali sono radicati in una subcultura sessuale precisa che prevede una codificazione estremamente alta delle interazioni e le espone ad una maggiore fallibilità.

3. Sessualità al telefono e apprendimento erotico

Fino ad ora ho esplorato come le operatrici siano in grado di “vendere sesso con le parole” ovvero di tradurre in discorso l’esperienza incorporata della sessualità declinandola sia attraverso *script* eteronormativi sia in *script* non convenzionali connessi a specifiche subculture sessuali a seconda delle richieste dei clienti. In questo paragrafo, invece, vorrei focalizzarmi sui processi di apprendimento erotico attraverso cui le operatrici hanno imparato a fare sesso con le parole ovvero a mobilitare discorsivamente *sexual script* adeguati alle richieste dei clienti che rispettino e consolidino quel patto di realtà che ho appena illustrato. Come si impara, dunque, questo processo?

Quando ho interpellato le operatrici su come avessero imparato a fare questo lavoro e a fare sesso con i clienti al telefono, una prima risposta che mi è stata fornita dalle operatrici è stata la negazione che questo processo sia stato frutto

di un apprendimento. Come mi ha detto in maniera piuttosto lapidaria Lara a questo proposito:

Ma mica c'è niente da imparare nel fargli sesso per telefono, lo sai fare e basta [Lara, Centro Kappa]

Nella percezione delle operatrici, infatti, il sesso è una cosa “naturale” di cui tutti hanno esperienza e che, dunque, tutti sanno fare senza bisogno di imparare alcunché. Per fare sesso attraverso il telefono, dunque, non è necessario apprendere degli aspetti specifici, ma bisogna saper tradurre in parole ciò che già si sa a partire dalle proprie esperienze private della sessualità, come mi ha detto Sara:

Come ho imparato? Perché tu hai imparato a fare sesso? Lo sai come si fa, solo che qui glielo devi dire che gli fai un pompino, non farglielo ma non è molto diverso o no? “Ti sbottono i pantaloni” e via discorrendo... non è che uno impara a fare questo lavoro, lo sai come si fa solo che non devi essere una con la puzza sotto il naso. Non è mica che io ho fatto sesso solo con questi qui al telefono, lo so come ci si sente quando una è eccitata [Sara, Centro Kappa]

Secondo Sara, dunque, questo lavoro non si impara poiché se hai un'esperienza della sessualità, sei in grado di raccontarla: sei hai un'esperienza di come si fa sesso orale, come dal suo esempio, sei in grado di raccontarla nel modo e nella sequenza giusta al cliente (*prima ti sbottono i pantaloni poi...*). È interessante notare, poi, come Sara non faccia riferimento esclusivamente a quello che si deve dire per performare l'interazione sessuale al telefono, ma anche a come si debba sapere come ci si deve sentire nel corso di un'interazione sessuale, per esempio sentirsi eccitata. Come illustravo nella sezione precedente, le interazioni sessuali – fisiche e non – sono rese possibili e significanti all'interno di *sexual script* socialmente condivisi che guidano l'azione sessuale e forniscono le indicazioni simboliche per interpretare in maniera adeguata i propri incontri sessuali. In questo senso ciò che le operatrici attribuiscono ad un saper fare sesso naturale, è un saper fare sesso sociale e condiviso (con gli stessi clienti, tra l'altro) che le operatrici sanno rendere discorso: per tradurre la sessualità nella tecnologia, dunque, le operatrici fanno ricorso ai copioni sessuali appresi e

utilizzati nelle proprie interazioni al di fuori del lavoro. Se la fonte del proprio apprendimento viene ricondotta in parte alle proprie esperienze individuali, talvolta il carattere sociale di questo processo è più esplicito. E' il caso di Elisa, per esempio, che ha iniziato a fare questo lavoro prima di avere un'esperienza diretta della sessualità:

Tu parli di una cosa che succede a tutti, non è che è una cosa che succede a uno su centomila no? Stai parlando di una cosa che tra virgolette fanno tutti, tutti i giorni possiamo dire [...] poi vedi, la cosa buffa è che io quando ho iniziato a fare questo lavoro ero vergine (ride) quindi è stato un bel...è stata una bella prova quindi all'inizio dicevo "e che cazzo gli racconto io a questi?". Però poi non è stato un problema perché alla fine era una cosa che la puoi inventare, è una cosa che anche se non l'hai fatta sai come si fa, no?
[Elisa, Centro Lambda]

In questo caso le proprie esperienze personali non possono essere una risorsa nell'interazione con il cliente, tuttavia Elisa sottolinea come il non avere un'esperienza diretta della sessualità non sia stato un problema nel riuscire a fare questo lavoro perché *è una cosa che anche se non l'hai fatta sai come si fa*. E' un'esperienza che succede a tutti e di cui tutti, dunque, sono in grado di parlare. Anche in questo caso l'attenzione è posta sul carattere condiviso dell'esperienza della sessualità, non tanto però in termini di esperienza incorporata quanto piuttosto quale esperienza simbolica e discorsiva di cui tutte/i siamo partecipi. Si sa come si fa perché il fare sesso si apprende ben prima del farlo in realtà attraverso le narrazioni collettive e culturali che ne informano l'esperienza incarnata (Robert et. al 1995), ed è proprio attingendo a queste narrazioni che Elisa è stata in grado di gestire l'interazione con il cliente seppur non potendo confidare sulla propria esperienza diretta della sessualità. In entrambi questi casi, dunque, le operatrici attingono all'esperienza incorporata e simbolica del sesso appresa in contesti extra-lavorativi e la traducono in narrazione per i clienti. Tuttavia, sebbene il processo di apprendimento venga ricondotto in parte ad esperienze esterne al contesto lavorativo, l'attività stessa del lavorare offre alle operatrici numerose occasioni per imparare a vendere sesso con le parole. La prima occasione di apprendimento, soprattutto al Centro Lambda dove le operatrici lavorano in

gruppo, è offerta dall'interazione con le colleghe. Poter ascoltare e guardare altre operatrici durante le conversazioni con i clienti, infatti, è indicato da quasi tutte le operatrici come un elemento fondamentale, come racconta in maniera eloquente Loredana:

Allora, diciamo che il primo giorno mi sono ritrovata completamente fuori casa perché non era mai stato nelle mie idee di fare un lavoro del genere, neanche un tabù perché comunque il sesso è normale figurati però ovviamente veniva pesante perché le prime di telefonate che mi sono arrivate io mi imbarazzavo da morire, poi non ho imparato, ho appreso dalle persone che comunque veterane facevano questo lavoro prima di me, una frase prendi qua, una frase prendi là e poi ti immedesimi nella parte perché il sesso è una cosa reale, è una cosa che esiste ... è tutta finzione perché è tutta finzione, questo si sa, finzione bella e buona. E' come un altro lavoro quando impari a diventare banconista, guardi gli altri che lavorano guardi a mettere quanto caffè ci va in un braccetto o impari a versare l'acqua in maniera particolare come la versano in un locale o come la versano in posti molto differenti. Adesso mi viene facilissimo, proprio non c'è più, devi avere la forza di passare questa cosa, di evitare di imbarazzarti perché se ti imbarazzi è connessione andata. [Loredana, Centro Lambda]

Anche Loredana, come Sara e Lara negli stralci precedenti, fa riferimento alla possibilità di apprendere e performare il sesso attraverso il telefono in quanto esperienza reale e condivisa (*il sesso è una cosa che esiste*), tuttavia a questo si aggiunge il fatto che, per imparare a fare questo lavoro e vincere l'imbarazzo del primo giorno, è necessario fare riferimento alle colleghe più esperte. In primo luogo, infatti, dalle colleghe si possono rubare pezzi di *script*, *una frase qua e una frase là*, che aiutano a comporre il proprio e a imparare quali frasi sono adeguate all'interazione con il cliente. Sebbene nel corso dell'osservazione non abbia avuto l'occasione di osservare un'operatrice al suo primo giorno di lavoro, ho notato come l'abitudine di "rubare" le frasi e gli *script* delle colleghe sia una pratica condivisa all'interno del centro Lambda. Mi è successo spesso di osservare, per esempio, come due colleghe vicine di postazione si rubino vicendevolmente le frasi durante le conversazioni, per esempio utilizzando con il proprio cliente un'espressione utilizzata dalla collega nella conversazione precedente. Nonostante, dunque, l'esperienza della sessualità sia un'esperienza socialmente e corporalmente condivisa, le modalità adeguate per nominarla (e

venderla) in un'interazione telefonica possono essere apprese anche da coloro che hanno una maggiore esperienza di questo lavoro. E' interessante notare, poi, il paragone istituito da Loredana tra l'imparare a fare questo lavoro e l'imparare a farne altri maggiormente convenzionali come la banconista in un bar: in entrambe i casi si impara guardando (o ascoltando) le colleghe più esperte e ciò che si apprende non è soltanto a fare il lavoro, ma a farlo nel modo appropriato in cui lo fanno le colleghe in quel preciso contesto lavorativo. Ciò che è necessario imparare, dunque, non è solamente il copione sessuale e la competenza nel narrarlo, ma un'ecologia di elementi necessari a gestire la telefonata, come sottolinea Lisa in questo stralcio:

Quando inizi hai le più esperte e le più brave, all'inizio si ascoltano loro e prendi quello che dicono perché lo stile se lo fa la persona lavorando, però devi imparare come mettergliela giù qui, come raccontargliela... impari a parlare normalmente, il consiglio che mi hanno dato è quello di parlare normalmente e non di buttarla subito lì e poi di cercare di capire chi c'è di là per capire se ha chiamato per quello oppure se ha chiamato per chiacchierare, poi da lì rispondi te, io dall'inizio, a parte il primo giorno in cui ho solo ascoltato poi, me la sono sempre cavata ecco... [Lisa, Centro Lambda]

Anche in questo caso Lisa sottolinea come sia necessario ascoltare le colleghe e capire come *mettergliela giù* ovvero come tradurre in parole l'esperienza sessuale richiesta dal cliente per poi potersi formare uno stile proprio. Lisa, però, sottolinea anche come dalle colleghe si possano apprendere altri elementi: si impara per esempio a parlare normalmente all'inizio della conversazione e a non indirizzare la conversazione immediatamente sull'interazione sessuale (che implica diminuire la durata della conversazione e dunque il guadagno) e si impara a indagare quale tipologia di cliente si trova dall'altro lato della cornetta per essere in grado di mobilitare lo *script* adeguato alle sue aspettative siano esse erotiche o sentimentali.

A fianco delle colleghe poi, sono i clienti stessi ad essere una fonte di apprendimento. Sara e Lara in particolare, poiché lavorano da sole, fanno riferimento all'interazione con i clienti e alle loro richieste erotiche come occasione per apprendere nuovi *script* soprattutto nei casi in cui si tratta di richieste erotiche di cui le operatrici non hanno esperienza né diretta perché

non rientrano nelle loro preferenze sessuali, né indiretta perché non si tratta di pratiche erotiche *mainstream*. Sara per esempio racconta così di come sia venuta a conoscenza di alcune possibili inclinazioni erotiche di tipo feticista di cui non era a conoscenza:

La prima volta che ha chiamato uno che ha chiesto la pioggia dorata e io, “cos’è la pioggia dorata?” La pipì, ah sì mi piace, come no... e l’altra cosa fu che, perché nonostante l’esperienza, non sapevo alcune cose tipo la cioccolata che era la cacca, uno mi fa una volta, “ti piace la cioccolata?” Sì la adoro, “ti piace quando te la spalmano tutta addosso?” Sì, tantissimo... ad un certo punto poi dopo un bel po’ ho capito che cos’era, ahhhhh che schifo perché io ho detto “sì mi piace leccarla” quindi quello era gasatissimo e io schifata, questa è una cosa che in 10 anni di lavoro non l’avevo mai sentita. [Sara, Centro Kappa]

In questo senso, dunque, è dalle richieste e dall’interazione con i clienti che si aggiungono nuovi repertori ai propri *script* sessuali e si viene a conoscenza di pratiche e preferenze erotiche che poi diventano parte del bagaglio narrativo che l’operatrice può utilizzare in altri contesti di interazione con altri clienti. Se nel caso riportato da Sara si tratta di singoli elementi del copione sessuale, ovvero di specifiche pratiche erotiche feticiste connesse ai fluidi corporei, Lara fa invece riferimento all’apprendimento dal e alla costruzione con il cliente dello *script* vero e proprio:

Per dire da quelli che non ci stanno tanto con la testa, quelli che hanno delle robe assurde in testa tipo i feticisti, tu non è che lo puoi sapere prima quale cosa ha in mente perché lui può avere in mente la qualsiasi. Allora te li pallini e te lo fai dire, devi essere brava tu a farti raccontare quello che hanno in testa e poi dopo tu glielo dici come se ti fosse venuto in mente a te. Facciamo che sei qui oppure ho i piedi fatti così come il tipo no? te lo fai dire e poi dopo te lo ricordi e la volta dopo sai cosa dirgli... sono cose così malate che non è che non te le puoi scordare [Lara, Centro Kappa]

Nei casi in cui le richieste del cliente non riposano su uno *script* codificato, sia esso di tipo eterosessuale o di tipo sado-masochista, infatti, per imparare a performarlo le operatrici devono riuscire a farsi dire dal cliente – o insegnare potremmo dire – quale storia egli ha in mente per poter così soddisfare le sue

richieste. In questi casi, dunque, è necessario *pallinare* il cliente ovvero essere in grado di gestire la conversazione per farsi dire quale interazione erotica si aspetta per poi essere in grado di performarla e, soprattutto, di ricordarla nel caso il cliente diventi abituale come spesso succede in questi casi. Il tipo a cui fa riferimento Lara in questo stralcio, per esempio, è un utente di Sara, feticista dei piedi, alla cui telefonata avevo assistito il giorno precedente. Si tratta di un cliente che ha un feticismo per lo smalto per le unghie e che telefona per poter fare la pedicure a Sara. In un caso come questo non vi è alcun copione prestabilito a cui l'operatrice può attingere per inscenare la telefonata e l'unico modo per poterla gestire è farsi guidare dal cliente all'interno delle sue aspettative per poi essere in grado di riprodurle ad ogni telefonata.

4. Lavorare con il proprio corpo: corporeità e sapere estetico

Fino ad ora ho esplorato come le operatrici siano in grado di rendere presente il corpo nel corso delle conversazioni, come organizzino discorsivamente la sessualità per rendere l'interazione intelligibile per il cliente e come imparino questi processi. Fino ad ora, dunque, ho interrogato il corpo raccontato all'interno della mediazione tecnologica. In quest'ultimo paragrafo, invece, voglio focalizzare la mia attenzione sul corpo materiale delle operatrici al di fuori della mediazione tecnologica, ovvero esplorare come le operatrici utilizzino il proprio corpo per gestire il lavoro.

Sebbene, infatti, il corpo materiale non sia presente nello spazio di interazione creato dal telefono, le operatrici "sono un corpo" al di qua della cornetta, per utilizzare un'espressione di Merleau-Ponty (1945). Il corpo, dunque, inteso come quell'insieme di capacità percettive ed espressive incorporate che definiscono le nostre capacità di azione nel mondo, è una risorsa fondamentale che le operatrici mobilitano nel corso del lavoro per gestire al meglio la relazione con il cliente. Molte ricerche effettuate in ambiti professionali diversi dalla telefonia erotica hanno sottolineato come lavorare significhi anche lavorare "con e attraverso il corpo" e attivare abilità professionali che sono mediate da esso (Bruni e Gherardi 2007, Goodwin 2003, Strati 1999). In questa prospettiva il corpo è il luogo in cui vengono conservati e riprodotti precisi

saperi professionali connessi alle nostre modalità sensoriali: in questo senso lavorare significa vedere, toccare, sentire, parlare in modo competente rispetto ad una specifica situazione. Nell'ambito della telefonia erotica, se è vero che la mediazione telefonica non rende possibile vedere, sono altri i sensi che le operatrici devono attivare nel corso del lavoro: al telefono, infatti, è possibile (e necessario) sentire e parlare nel modo giusto per gestire l'interazione con il cliente.

4.1 Capire il cliente dalla voce

Come ho anticipato nel capitolo precedente, le operatrici operano numerose distinzioni per identificare i loro clienti. Le coppie di definizioni che ho illustrato in precedenza fanno riferimento alla tipologia di telefonate che i clienti richiedono (clienti/utenti) nonché al posizionamento che le operatrici attribuiscono loro in relazione alla sessualità (polli/porci). Oltre a queste distinzioni, però, le operatrici nel corso del lavoro operano delle ulteriori classificazioni dei loro clienti a partire dalla loro voce. In questo caso il criterio utilizzato non è il tipo di prestazione desiderata o la durata della conversazione, ma è un criterio "estetico" connesso alla tipologia di voce del loro interlocutore. Nel corso dell'osservazione mi è capitato svariate volte di ascoltare le operatrici commentare la voce dei propri clienti nel corso o alla fine della conversazione. Dopo il primo contatto, le operatrici spesso commentano fra di loro (e con me) la voce del proprio interlocutore: alcune vengono definite voci belle, altre voci da bell'uomo (*questo dalla voce deve essere proprio un gran figo!*) oppure voci che le operatrici giudicano brutte e che vengono interpretate come il segno della personalità o dell'aspetto esteriore del cliente (*sentì questo che voce da rozzo!* Oppure: *questo da come parla deve essere proprio un nerd!*). Poiché la mediazione telefonica sottrae la possibilità di vedere, dunque, le operatrici affidano all'udito il compito di giudicare il proprio interlocutore. Se di solito si è abituati a far discendere dallo sguardo una prima valutazione su una persona che non si conosce, per esempio giudicandone gli abiti o la postura, in questo caso la voce è l'unico elemento corporeo a cui le operatrici possono agganciare il proprio giudizio: prendendo in prestito due termini dalla linguistica potremmo

dire che nel contesto della telefonia erotica la voce è l'unico significante da cui le operatrici possono elaborare significati sui propri clienti.

I giudizi estetici espressi dalle operatrici, poi, non riguardano solo la sfera estetica, ma implicano un giudizio più articolato sul proprio cliente o meglio dal giudizio estetico sulla voce le operatrici ricavano gli elementi necessari per articolare una valutazione sulla “bontà” o meno del cliente. Come nota Strati (2007), infatti, i giudizi estetici emessi dagli attori sociali in un contesto lavorativo sono spesso connessi a dei giudizi etici, ovvero la bellezza o meno di qualcosa viene spesso ricondotta ad un giudizio etico che attribuisce a ciò che è bello anche il carattere di buono e permette di guidare l'azione nel corso dell'attività lavorativa. In questo senso nei call center che ho osservato le operatrici utilizzano l'udito e la valutazione della voce del cliente come primo indicatore per definire il loro interlocutore e per capire se si tratta di un buon cliente oppure no, come si può evincere da questo stralcio delle mie note di campo:

Io e Lara siamo in cucina, squilla il telefono, Lara risponde facendo la parte della centralinista, lo mette in attesa e mi dice che è Marco, ha 25 anni e chiama da Piacenza. Riprende la conversazione, gli dice di chiamarsi Anna, di avere trent'anni e gli chiede di lui. Sta in silenzio per alcuni secondi poi attacca il telefono e mi dice che è caduto. Il telefono risuona immediatamente, Lara fa nuovamente la parte della centralinista e Marco le dice di voler parlare con la ragazza di prima. Lei riprende la conversazione: *Dov'eri finito tesoro mio?// Come sono fatta?* Mentre sta iniziando a descriversi cade nuovamente la linea, Lara sbuffa e il telefono risuona immediatamente. La stessa cosa succede per altre due volte, io la guardo interrogativa e le chiedo se per caso c'è un problema alla linea: *“Ma che linea e linea, è lui che non è sicuro e attacca. Si sentiva già dalla voce tutta tirata che c'ha, lo capisci dalla voce se vogliono farla questa telefonata oppure no e lui non la vuole fare, vedi che non richiama più. E' uno di quelli che ti fa perdere tempo”*. In effetti passano alcuni minuti senza che il telefono squilli e quando suona nuovamente è un altro cliente.

Secondo Lara, dunque, la voce “tirata” del cliente denota la sua insicurezza sin dall'inizio, e proprio dalla voce si può comprendere quale piega prenderà la conversazione. Dalla voce, dunque, Lara è in grado non solo di capire con quale tipologia di cliente ha a che fare (uno che non vuole fare questa telefonata), ma

anche di iscriverlo in una tipologia negativa di clienti ovvero quelli che ti fanno perdere tempo. Facendo delle telefonate così corte da superare a malapena la parte della centralinista, infatti, un cliente come Marco non le permette di fare un numero sufficiente di minuti per guadagnare e si configura soltanto come una perdita di tempo. Nella stessa categoria rientrano coloro che chiamano questi numeri con una voce che tradisce una palese eccitazione:

Squilla il telefono, Elisa risponde facendo la parte della centralinista, lo mette in attesa e mi dice che è Luca, ha 40 anni e chiama da Vicenza. Poi aggiunge: questo viene anche con il tu tu del telefono, ansima già come un maiale, se mi fa arrivare ad un minuto sono fortunata. Riconnette la linea e si presenta: Ciao tesoro come ti chiami? // Luca? Che bel nome io sono Valentina //Di dove sei? //ah dai io sono di Verona // come sono fatta? Mentre Elisa sta iniziando la descrizione del suo corpo, la telefonata cade. Elisa mi guarda con un'espressione di compiacimento e mi dice: "vedi dopo anni che faccio questo lavoro li riconosco subito, con quelli come questo non c'è speranza".

Anche in questo caso, dunque, Elisa è in grado di riconoscere con quale tipologia di cliente ha a che fare decifrando le informazioni incorporate che passano attraverso la sua voce, e di abbinare la tipologia di voce alla lunghezza della telefonata. Come nel caso precedente, anche qui la voce eccitata del cliente è il segno che la telefonata sarà brevissima e questo permette di iscrivere il cliente nella categoria di coloro con i quali *non c'è speranza* (di guadagnare). Se questo avviene per i clienti sulle cui voci le operatrici emettono un giudizio negativo, lo stesso accade per quelle voci che suggeriscono, invece, la potenziale "bontà" del cliente ovvero un cliente che chiama per conversazioni lunghe e reiterate. Come mi hanno detto spesso le operatrici di entrambi i centri, un utente, o un cliente che potrebbe diventare un utente ovvero diventare abituale al servizio, si riconosce subito dalla voce e, a partire da questo riconoscimento, le operatrici possono decidere come comportarsi e quanto investire nella telefonata:

Se è uno che senti che è una persona per bene, che si capisce sin da subito che è un bravo cristiano che vuole parlare allora tu te lo tiri, ci investi in modo da farlo produrre, da farlo diventare uno che ti fa

minuti. [...] Se invece è uno che capisci che vuol andare al sodo, allora non vale neanche la pena perché quella è una connessione e basta. [Lara, Centro Kappa]

Anche in questo caso, quindi, la voce diventa il significante a cui ancorare il proprio giudizio sul cliente e, proprio perché è un giudizio positivo – è una voce da brava persona che vuole parlare - l'operatrice decide di gestire la telefonata in modo da convincerlo a restare in linea e a fidelizzarlo. Le operatrici, dunque, attraverso l'esperienza affinano la loro capacità di sentire il cliente e di capire attraverso la voce alcune caratteristiche del proprio interlocutore che permettono loro di figurarsi in anticipo quale scenario di telefonata si trovano di fronte e come gestirla.

Essere in grado di capire il cliente dalla voce, infine, è una competenza fondamentale che le operatrici devono acquisire per evitare di intrattenere conversazioni con clienti minorenni. Come ho illustrato nel capitolo metodologico, la normativa che regola questi servizi è particolarmente rigida sul divieto di accesso ai minori, ma allo stesso tempo non fornisce alcuna indicazione precisa su come farlo e delega ai centri la responsabilità di trovare una modalità per non infrangere la legge. Il rischio di poter essere indagati per pedo-pornografia o di vedere le proprie linee disattivate poiché si è infranto questo aspetto della legge fa sì che i titolari di entrambi i centri siano molto attenti ad evitare in ogni modo questo rischio. Allo stesso tempo, le operatrici considerano avere interazioni sessuali con i minori una cosa “moralmente” sbagliata e sono tutte concordi sul fatto che *ai ragazzini non si fa il servizio*. Tuttavia, trovare una modalità adeguata per affrontare le eventuali chiamate dei minorenni è molto complesso. Qualunque persona dai quindici anni in sù con regolare documento di identità può acquistare una carta pre-pagata ed intestarsi un numero di cellulare proprio ma, se rintracciare l'intestatario di un numero telefonico è un'operazione fattibile ex-post per la polizia postale attraverso i tabulati telefonici, è impossibile da realizzare per i proprietari dei centri nel momento in cui il cliente è in linea. Inoltre, i minori possono telefonare dal telefono di casa e non dal cellulare che ragionevolmente è intestato ai genitori o più in generale a persone adulte ma, nel caso il genitore scoprisse che il figlio ha chiamato questi numeri e gli è stato fornito il servizio,

potrebbe legittimamente sporgere denuncia. Infine, difficilmente chi chiama dichiara la sua età effettiva sapendo che questo comprometterebbe l'esito della telefonata.

Date queste difficoltà tecniche, l'individuazione dei clienti minorenni è letteralmente affidata all'orecchio delle operatrici che devono essere in grado di riconoscere dalla voce l'età del cliente e interrompere la conversazione. Come mi ha spiegato Sara del Centro Kappa, quando ti accorgi che il cliente ha una voce *troppo giovane* è necessario fargli una serie di domande sulla sua età per capire con quanta prontezza risponde e se la sua voce tradisce imbarazzo o insicurezza a convalidare l'opinione dell'operatrice sulla sua età. Questo solitamente è sufficiente a far desistere il cliente e, se minore, a farlo riattaccare, ma nel caso questo non sia sufficiente le operatrici lo *sgridano* nel vero senso del termine convincendolo a riattaccare⁹⁶. Tuttavia individuare una voce *troppo giovane* e mettere in difficoltà il cliente è un'operazione rischiosa poiché nel caso il cliente non sia realmente minorenne, ma semplicemente abbia una voce infantile questo comprometterebbe l'interazione e farebbe perdere una connessione alle operatrici senza motivo. Al Centro Lambda, infatti, dove le operatrici lavorano in gruppo, stabilire se un cliente è minorenne è una pratica collettiva che si affida all'orecchio di più operatrici, soprattutto di quelle esperte, proprio per evitare che l'orecchio le tradisca facendo loro perdere il lavoro. Quando arriva una chiamata da un cliente che l'operatrice ritiene minorenne, dunque, è prassi consolidata nel centro farlo parlare anche con un'altra operatrice che convalida o confuta la percezione della prima. Se questo accade più raramente per le operatrici esperte, che come mi ha detto Roberta, *si fidano molto del loro orecchio* che è educato da anni di conversazioni a riconoscere i clienti, accade spesso per le operatrici novizie:

Stasera sono di turno Lisa, Roberta e Elisa e siamo tutte e quattro nella sala grande e stiamo bevendo una Coca-Cola. Squilla il telefono

⁹⁶ Le operatrici assumono un fare paternalistico in queste situazioni e rivendicano una sorta di funzione educativa nei confronti dei minorenni che chiamano. Allo stesso tempo però la sgridata fa sì che la conversazione non si interrompa immediatamente e le operatrici ci guadagnino comunque qualcosa da questa interazione, come mi ha spiegato Sara: *Come si fa con un ragazzino che fa una cosa che non può fare, lo sgridi e basta fino a quando non si decide e attacca il telefono e così hai fatto la cosa giusta e hai anche fatto qualche minuto.*

di Lisa che risponde facendo la parte della telefonista, mentre io e le altre continuiamo a chiacchierare. Lisa mette in attesa il cliente e si rivolge a Roberta ed Elisa dicendo loro che quello [il cliente] secondo lei è un ragazzino. Roberta le dice di passarglielo e fa nuovamente la parte della centralinista facendosi ridire chi è e da dove chiama e dicendogli che le linee sono intasate e che deve avere pazienza. Poi lo rimette in attesa e dice a Lisa che secondo lei non è un ragazzino, è uno giovane, ma non un ragazzino perché comunque *ha la voce sicura*. Lisa riprende la conversazione e inizia la telefonata vera e propria.

Lisa lavora al Centro da meno di un anno e il suo orecchio non è ancora sufficientemente affidabile per distinguere con sicurezza un ragazzino da un cliente con una voce giovanile e, dunque, si affida all'esperienza "uditiva" di Roberta che invece è in grado di decifrare con sicurezza la voce del suo interlocutore. Da un lato, quindi, passare la telefonata alla collega è un modo per minimizzare il rischio di errore, sia esso perdere un cliente o conversare con un minorenne infrangendo la legge. Dall'altro vedere confermata o confutata una propria percezione da una collega più esperta è un modo per le operatrici novizie di educare il proprio orecchio e apprendere a distinguere le voci "troppo giovani" dalle voci che "sembrano" troppo giovani. Chiaramente poiché non c'è nessuna possibilità empirica di verificare l'età del cliente dall'altro lato del telefono, questo processo di identificazione uditiva non è uno strumento oggettivo e infallibile, sia che a decidere sulla voce del cliente sia l'operatrice esperta o novizia: tuttavia è interessante notare come le operatrici sostengano collettivamente questi giudizi e abbiano stabilito dei criteri estetici incorporati per gestire questo aspetto del lavoro.

4.2 Saper modulare la propria voce

Se, come ho appena illustrato, saper “capire il cliente dalla voce” è una competenza incorporata necessaria per gestire il lavoro, viceversa lo è saper utilizzare la propria voce nel modo giusto. Se in virtù della mediazione tecnologica, infatti, la voce del cliente è il significante da cui le operatrici fanno discendere una serie di giudizi estetici per figurarsi lo scenario di conversazione a cui si trovano di fronte, allo stesso modo saper declinare la propria voce per offrire al cliente l’esperienza uditiva che si attende è fondamentale affinché l’interazione vada a buon fine. La voce, dunque, è la seconda risorsa incorporata che le operatrici devono saper mobilitare in modo competente per rispondere alle aspettative del cliente. Detto in altri termini, per gestire al meglio una conversazione oltre al “cosa si dice”, ovvero quali discorsi si mobilitano per il cliente, è fondamentale il “come lo si dice” ovvero quale modalità vocale si utilizza per accompagnare la narrazione. Inoltre, è necessario che “il cosa si dice” corrisponda a, e venga sostenuto da, l’intonazione che le operatrici utilizzano per esprimerlo. Come è stato sottolineato dagli studi sulla relazione tra voce e linguaggio (Jakobson 1960, Dolar 2006), infatti, l’intonazione che accompagna un discorso è fondamentale per la sua comprensibilità, tanto che intonazioni vocali diverse sono in grado di modificarne completamente il senso. In primo luogo, dunque, nel condurre la telefonata le operatrici devono essere capaci di modulare la propria voce in modo da sostenere e rendere plausibile la narrazione che stanno performando. Un primo esempio di questo processo è quello connesso alla necessità di dissimulare il proprio accento regionale. Come si evince dagli stralci riportati in precedenza, in entrambi i centri le operatrici hanno la consuetudine di dichiarare sempre di vivere in una città molto vicina a quella in cui vive il cliente. Dire di essere geograficamente vicine, infatti, accorcia “la distanza tecnologica” dell’interazione telefonica e lascia lo spazio alle potenziali fantasie del cliente di poter “un giorno” incontrare la propria interlocutrice: nonostante, infatti, le operatrici non incontrino mai i propri clienti al di fuori del lavoro, creare le condizioni perché questo possa potenzialmente avvenire è una strategia per attirare i clienti e aumentare i

propri guadagni⁹⁷. Dire di provenire ad ogni conversazione da una città diversa, però, implica il dover gestire il proprio accento per rendere plausibile ciò che si sta raccontando al cliente (per esempio che si è di Latina se il cliente è di Roma) rendendo meno marcata la propria inflessione regionale o, in alcuni casi, imitando l'accento della città da cui si dice di provenire. Nel caso di clienti occasionali la questione dell'accento viene risolta dalle operatrici limitando la propria inflessione regionale rispetto al proprio modo di parlare al di fuori del lavoro e correggendo il tiro della storia che si sta raccontando al cliente nel caso egli noti che l'accento non corrisponde alla città in cui l'operatrice dice di vivere. Le operatrici del Centro Kappa, per esempio, che hanno entrambe uno spiccato accento meridionale, sono solite raccontare ai clienti che chiamano dal nord Italia di essere emigrate dal sud con i genitori e, dunque, di aver mantenuto l'accento. Nel caso di utenti, invece, dove il meccanismo di fiducia e di plausibilità della conversazione è molto più delicato che nel caso di clienti occasionali⁹⁸, le operatrici spesso imitano l'accento della città in cui dicono di vivere. E' il caso, per esempio, delle conversazioni tra Giuseppe ed Elisa, che al momento dell'osservazione duravano da parecchi mesi, per il quale lei è di Milano. Giuseppe è di Lodi e, nelle loro prime interazioni, Elisa aveva imitato l'inflessione milanese: poiché Giuseppe ha continuato a chiamare divenendo un utente, lo "standard vocale" delle loro conversazioni si è attestato su questa performance ed è divenuto un elemento fondamentale della loro interazione che contribuisce a sostenere la plausibilità della performance di Elisa.

Un secondo esempio di come l'utilizzo competente della voce è necessario per sostenere e rendere plausibile la performance lavorativa è connesso alla differenziazione del tono di voce che le operatrici attuano a seconda della fase

⁹⁷ Secondo le operatrici, infatti, dire di trovarsi in una città molto lontana da quella del cliente lo rende mal disposto all'interazione perché rende altamente improbabile incontrarsi realmente. Come mi ha detto Sara del Centro Kappa: *Se loro chiamano da Milano e io gli dico che sto a Napoli non va bene perché quello si scoccia e capisce subito che non c'è modo di incontrarsi. Se invece io gli dico che sono di Torino allora magari tutto è un po' più vero e lui si può fare il film che ci incontriamo. Soprattutto per quelli che possono diventare degli utenti è fondamentale dire di essere vicini perché se no quello mica ti richiama.*

⁹⁸ Sono conversazioni che durano nel tempo e, soprattutto per quelle di tipo sentimentale, la relazione tra operatrice e cliente si regge sul mondo fittizio che l'operatrice ha creato per lui. Se, dunque, con un cliente occasionale è possibile correggere il tiro in corso d'opera e l'accento non gioca un ruolo centrale, modificare la voce con un utente farebbe cadere quei presupposti di fiducia, seppur fittizia, (come il luogo in cui ci si trova) su cui si regge la conversazione.

della telefonata e delle richieste del cliente. Come si evinceva dagli stralci di incipit di conversazione riportati nei paragrafi precedenti, l'operatrice interagisce con il cliente prima in qualità di centralinista e poi come vera e propria interlocutrice della telefonata: è in questo passaggio che avviene la prima modificazione vocale necessaria a sostenere le due performance dell'operatrice. "La parte della centralinista", infatti, viene impersonata con una voce squillante e professionale, ma molto simile al tono di voce che le operatrici utilizzano normalmente al di fuori del contesto lavorativo. Quando inizia la conversazione vera e propria, invece, il timbro della voce si modifica. Da un lato, questo serve a non far capire al cliente che la persona che ha risposto come centralinista e la donna con cui sta parlando in quel momento sono la stessa persona. Dall'altro la voce è un elemento fondamentale per supportare la performance telefonica e consolidare le aspettative del cliente sulla tipologia di donna con cui si aspetta di parlare: una *donna giovane bella* oppure *sensuale e arrapata* come nei casi riportati in apertura di questo capitolo. Come è stato sottolineato dagli studi sul rapporto tra gli stereotipi di genere e l'intonazione della voce (McConnell-Ginet 1978) esistono diversi modelli vocali femminili che vengono associati e contribuiscono a consolidare specifiche aspettative culturali di genere sui soggetti che li pronunciano. In questo senso le operatrici utilizzano voci gravi quando il cliente richiede di parlare con una donna adulta e seduttrice, mentre utilizzano voci squillanti per le richieste di donne più giovani, voci morbide e accoglienti quando intrattengono con il cliente una relazione sentimentale oppure voci dure e secche quando il cliente richiede di parlare con una dominatrice⁹⁹. I casi riportati in precedenza sulle performance di donne straniere sono eloquenti in questo senso: la narrazione del proprio corpo segnata da precisi stereotipi etnici, infatti, viene supportata e resa "più autentica" da un'intonazione della voce che imita, in modo altrettanto stereotipico, l'inflessione di una donna nera o di una donna dell'est Europa che parlano italiano. Si può ipotizzare, infatti, che la medesima narrazione di sé

⁹⁹ Come illustrerò nel prossimo capitolo le aspettative di genere del cliente vengono soddisfatte dalle operatrici mobilitando una coreografia di elementi narrativi sia attraverso la creazione di specifiche identità lavorative che attraverso la costruzione di "storie *gendered*". In questo frangente mi preme sottolineare come il processo di gestione della telefonata faccia ricorso alla voce come risorsa necessaria incorporata che sostiene e consolida questi processi.

pronunciata con una voce differente, per esempio con la voce di una giovane donna di Bologna, non avrebbe ottenuto il medesimo livello di credibilità delle performance messe in scena dalle operatrici.

Infine, l'utilizzo competente della voce gioca un ruolo cruciale nell'esprimere e comunicare al cliente le emozioni "giuste" in relazione alla conversazione che si sta conducendo. Come ho sottolineato nel primo capitolo, il lavoro sessuale può essere considerato una forma di lavoro emozionale ovvero un lavoro di servizio nel quale chi lavora deve essere in grado di creare, e mostrare attraverso il proprio corpo, emozioni appropriate al contesto di interazione con il cliente (Hochschild 1983). Nella telefonia erotica l'unica risorsa incorporata disponibile per questo processo di espressione delle emozioni è la voce. Nella comunicazione verbale, infatti, non solo gli individui sono in grado di rappresentare vocalmente diverse emozioni, ma chi ascolta è in grado di inferire lo stato d'animo del suo interlocutore ancorando il proprio giudizio esclusivamente alla voce (Scherer 1989, 1995). Come per le situazioni illustrate in precedenza, dunque, "il cosa si dice" non è sufficiente, ma deve essere accompagnato da un'inflessione vocale tale da comunicare al cliente lo stato d'animo appropriato per la situazione di interazione: eccitazione sessuale o passione nel caso delle telefonate erotiche, amore o coinvolgimento emotivo nelle telefonate di tipo sentimentale oppure rabbia o distacco nelle telefonate sado-masochiste.

Conclusioni

Obiettivo di questo capitolo è stato esplorare come si venda sesso attraverso le parole privilegiando la dimensione del corpo e della sessualità contemporaneamente come oggetti e concetti-strumento (Sassatelli 2002) che hanno guidato l'analisi.

L'analisi ha illustrato, in primo luogo, come il corpo seppur materialmente assente, non solo permanga nel corso dell'interazione, ma sia un arbitro necessario di significato che permette alle interazioni di sostenersi e di essere intelligibili: non tanto i termini di verità, ovvero se le operatrici siano o meno ciò che dicono di essere, ma in termini di necessità del corpo per dare senso

all'esperienza erotica. La presenza di questo corpo narrato, poi, riesce a conferire senso all'interazione poiché le operatrici lo costruiscono mobilitando precisi modelli estetici di genere che rispondono alle aspettative culturali dei clienti. Per rendere presente il corpo, poi, le operatrici non fanno appello solamente al discorso e all'immaginario sociale, ma ricorrono e incorporano in esso la stessa materialità che la mediazione tecnologica sembra espungere: le narrazioni delle operatrici dunque interpellano il corpo del cliente e i suoi cinque sensi affinché il cliente riesca a figurarsi l'esperienza erotica come un'esperienza multisensoriale così come ricorrono al loro stesso corpo quando le parole non bastano a tradurre la corporeità e le sue sensazioni. Con le parole di Barad (2003), dunque, potremmo dire che mobilitano delle narrazioni che sono a loro volta materiali così come gli elementi materiali che evocano sono già discorsive ovvero segnati da elementi culturali che permettono questo processo di traduzione.

Non si tratta poi di corpi statici, ma di corpi in relazione. Per vendere sesso con le parole, dunque, non è sufficiente descrivere il corpo, ma renderlo performativo: le operatrici, infatti, devono essere in grado di organizzare discorsivamente l'interazione erotica inscrivendola in script sociali, condivisi e adeguati al contesto di interazione che siano in grado di far sì che il cliente riesca a leggerla come desiderabile e di collocare se stesso in questa interazione telefonica. Per farlo le operatrici devono tradurre in parole una conoscenza sociale dell'azione sessuale facendo ricorso all'esperienza vissuta della sessualità e del proprio corpo, nonché innescare un processo di apprendimento erotico che travalica le proprie esperienze private e si affida alla relazione con i clienti e con le colleghe. Questo apprendimento, poi, non è soltanto simbolico e discorsivo, ma si radica nel corpo stesso delle operatrici che si fa risorsa disponibile per il lavoro seppur nella mediazione delle tecnologie: le operatrici, infatti, devono saper ascoltare e parlare in maniera competente – ovvero affidarsi a delle risorse incorporate - per gestire le interazioni telefoniche.

Per vendere sesso con le parole, dunque, bisogna saper gestire il corpo e la sessualità come assenti presenze per utilizzare una celebre espressione di Shilling (1993): assenze materiali che devono essere rese presenti attraverso una narrazione competente.

Capitolo 6

Performance di genere e strategie di business

“Ogni ragazza siede sulla sua fortuna e non lo sa” mi disse mia zia Letty quando avevo otto anni.

Kemba, 1975, p. 14.

Introduzione

Se nel capitolo precedente il lavoro delle operatrici è stato letto considerando le dimensioni del corpo e della sessualità come prospettive privilegiate, in questo capitolo è mia intenzione fornirne un'analisi privilegiando una prospettiva di genere, ovvero esplorando come per fare questo lavoro le operatrici debbano non soltanto rendere presente il corpo e performare interazioni sessuali, ma farlo attivando adeguati repertori di genere. Da un lato, infatti, la mediazione della tecnologia sottraendo la presenza dei corpi materiali sottrae anche l'aggancio simbolico affinché questi corpi possano essere resi *immediatamente* significanti dalla dimensione del genere. Dall'altro, evocando nuovamente la definizione di Plummer (2002) fornita in apertura del precedente capitolo, nel sesso non vi è mai solamente sesso, ma molteplici angolazioni tra le quali il genere occupa una dimensione cruciale. Perché le interazioni tra operatrici e clienti siano significative, dunque, è necessario attivare e mobilitare attraverso le parole l'universo della femminilità e della maschilità o, diversamente formulato, mobilitare una performance lavorativa che sia in grado di incorporare l'angolazione del genere. Se le mie aspettative non appena arrivata

sul campo erano di assistere al lavoro di operatrici che vendevano sesso con le parole, ciò che l'osservazione mi ha restituito è anche la necessità di *fare genere* con le parole per poter vendere sesso al telefono. Nel corso di questo capitolo, dunque, cercherò di rispondere ad alcune domande: Come si fa genere attraverso la tecnologia per riuscire a vendere sesso? Quali performance di genere è necessario mobilitare perché l'interazione vada a buon fine? Come si posizionano le operatrici all'interno e all'esterno di queste performance?

Utilizzo l'espressione "vendere sesso al telefono" per definire in maniera stringata il lavoro delle operatrici, anche se sono consapevole che si tratta di un'espressione che non rende giustizia alla varietà di conversazioni che le operatrici intrattengono con i loro clienti, che includono anche telefonate di tipo "sentimentale" dove il sesso è assente o gioca un ruolo residuale. E' anche a questo tipo di interazioni, assenti nel capitolo precedente, che darò spazio nel corso dell'analisi.

In primo luogo, mi ripropongo di illustrare come le operatrici fanno genere attraverso il telefono per rendere intelligibili e significative le loro interazioni con i clienti. In particolare esplorerò come le operatrici costruiscano differenti identità di genere specifiche per il contesto di lavoro e per i diversi contesti di interazione e come rendano quelli che loro definiscono i "personaggi" i protagonisti delle storie – sia a carattere erotico che a carattere sentimentale – raccontate ai clienti.

1. Personaggi in cerca di autrice: la costruzione di identità di genere per il contesto lavorativo

Come emerge dagli stralci di conversazione già illustrati nel capitolo precedente, le operatrici rispondono alle telefonate senza utilizzare il proprio nome di battesimo, ma uno o più pseudonimi *ad hoc* per il contesto lavorativo. In prima battuta avevo interpretato l'utilizzo di uno pseudonimo a partire dalle letture che ne sono state date nella letteratura sul lavoro sessuale. Questa pratica, diffusa in tutte le tipologie di *sex work*, infatti, è stata identificata come una delle tecniche utilizzate da chi fa questo lavoro per separare simbolicamente il proprio sé privato da quello lavorativo e per proteggere materialmente la

propria *privacy* (Brewis e Linstaed 2000a, O'Neill 2001) dato il carattere socialmente stigmatizzato di questo tipo di lavori, nonché i fattori di rischio connessi con le interazioni con i clienti. Questi due aspetti sono riscontrabili anche nel caso della telefonia erotica. Come sottolinea Roberta, infatti, l'utilizzo di un nome diverso dal proprio permette *di non portarsi dietro il lavoro* quando si esce dal contesto lavorativo e di mantenere così una separazione netta tra l'ambito del privato dove si usa il proprio nome e quello del lavoro dove si vestono nomi diversi:

Mi chiamo Marta o Elena per lo più, e solo qui, così quando me ne vado non mi porto dietro questo lavoro. Nessuno mi chiama così fuori da qui, nessuno, solo i clienti. [Roberta – Centro Lambda]

Utilizzare sempre un pseudonimo, a cui si affianca il non fornire informazioni sulla propria vita privata, né il luogo da cui si ricevono le telefonate, né il proprio numero di telefono privato, sono strategie che rispondono alla necessità di tutelare la propria incolumità e quella delle colleghe. Nonostante, infatti, l'interazione tra cliente e operatrice sia sempre mediata dal telefono, le operatrici percepiscono ugualmente un alto fattore di rischio che l'utilizzo di un nome posticcio contribuisce a tenere sotto controllo. Nel corso dell'osservazione, infatti, mi sono stati raccontati numerosi aneddoti sui rischi corsi da operatrici che avevano disatteso queste regole di tutela ritrovandosi in situazioni sgradevoli con i clienti¹⁰⁰.

Tuttavia, nel corso dell'osservazione, mi sono resa conto che nella telefonia erotica gli pseudonimi vengono utilizzati non solo per i motivi appena illustrati, ma identificano (e sostengono) anche le diverse identità di genere che le operatrici performano nelle conversazioni con i clienti. Nel corso del primo giorno di osservazione al Centro Lambda, per esempio, le operatrici erano molto prese dal lavoro e mi sono quindi concentrata sullo spazio della stanza e sui diversi oggetti che vi si trovavano dentro. La mia attenzione è stata catturata da

¹⁰⁰ Sara, per esempio, mi ha raccontato di una sua collega novizia che nel *call center* dove lavorava in precedenza aveva rivelato prima il proprio nome di battesimo, poi il luogo dove si trovava l'ufficio ad un cliente poiché *le sembrava un tipo a posto*. Il cliente, però, ha disatteso le sue aspettative e si è appostato per mesi fuori dal loro ufficio insultandole con appellativi offensivi fino a che non hanno chiamato la polizia.

alcune carpette trasparenti con dentro un elenco stampato su un A4 appoggiate sulle scrivanie. Ero convinta si trattasse della lista dei turni di presenza delle operatrici della cui importanza nell'organizzazione del lavoro avevo già avuto modo di parlare con Ludovica. Mi sono accorta, invece, che l'elenco non fa riferimento ai turni, bensì contiene i diversi nomi che le operatrici utilizzano nella relazione con i clienti. Poco dopo il mio arrivo, infatti, Silvia, una delle operatrici novizie, risponde al telefono, mette in pausa il cliente e chiede a Roberta chi è Luisa. Roberta le dice che crede sia Susanna *da vecchia*, ma di controllare sul *foglio*. L'ipotesi di Roberta è confermata dall'elenco scritto sul foglio e Silvia trasferisce la telefonata alla postazione di Susanna nell'altra stanza. Incuriosita chiedo di poter vedere il foglio: è una tabella che contiene sulla prima colonna il nome di battesimo delle operatrici e in quelle successive i diversi nomi che le operatrici hanno scelto per relazionarsi con i clienti identificati a partire da alcune caratteristiche specifiche: ragazzina, donna adulta, amichetta, fidanzata, dominatrice, schiava. *Il foglio*, dunque, serve da promemoria delle diverse identità lavorative delle operatrici e per gestire situazioni come quella appena esposta, ovvero identificare a quale operatrice in carne e ossa si riferisca il cliente con un determinato nome. Se nel Centro Lambda questo aspetto del lavoro è estremamente codificato, in linea con lo stile organizzativo di questo centro, e viene materializzato nel foglio, esso esiste anche nel Centro Kappa dove Sara, Lara e Lucia hanno a loro volta alcuni nomi specifici che utilizzano per lavorare. Nel foglio ad ogni pseudonimo è affiancata una "tipologia di donna" che viene mobilitata discorsivamente dalle operatrici a seconda delle diverse conversazioni con i clienti. La mediazione telefonica, infatti, impone alle operatrici di non poter dare per scontata la propria presentazione di sé nell'interazione con il cliente, ma di doverla costruire discorsivamente ad ogni conversazione.

Come esplorato nel capitolo precedente, possiamo dire che nell'interazione telefonica le operatrici non possono affidarsi a nessuna delle risorse visive che sostengono le interazioni faccia a faccia né in termini di *setting* né in termini di apparenza e di maniera. Da un lato, infatti, non vi è un contesto materiale nel quale l'interazione si possa ancorare e trarre senso, se non lo spazio "vuoto" creato dal telefono. Dall'altro, le operatrici non possono far ricorso né al proprio

“capitale corporeo” né a quegli elementi simbolici che sono visibili in un’interazione faccia a faccia come, per esempio, il tipo di vestiti. Nella telefonia erotica, dunque, non è sufficiente assumere uno pseudonimo per gestire il lavoro, ma è necessario intraprendere un vero e proprio processo di costruzione narrativa di identità specifiche per il contesto lavorativo che rispondano alle richieste dei clienti. Come sottolinea Lisa tracciando un paragone tra la sua esperienza di giocatrice nei giochi di ruolo in rete e il suo lavoro come operatrice erotica:

Gli devi dire chi sei, cioè come tutte le conversazioni iniziano con ciao chi sei. Io per esempio faccio i giochi di ruolo in rete, no? Qui faccio come lì, ti devi creare un personaggio per poter giocare con gli altri, loro non lo sanno chi sei però se io gioco a Naruto¹⁰¹ non faccio mica uno hobbit, ma un ninja perché è un gioco di combattenti ninja. Per me qui è uguale, questo è un gioco di erotismo e allora devi fare proprio la donna, non puoi fare lo hobbit (ride). [Lisa – Centro Lambda]

Il prerequisito per poter gestire la relazione con il cliente, dunque, è da un lato *dirgli chi sei* poiché la parola è l’unica risorsa disponibile per l’azione in questo contesto, ma soprattutto *fare proprio la donna*, ovvero essere in grado di costruire attraverso la narrazione di sé un’identità di genere adeguata alle aspettative dei clienti. Restando all’interno della metafora del gioco proposta da Lisa, possiamo dire che come nei giochi di ruolo “il materiale” a partire dal quale i giocatori costruiscono le proprie identità è fornito dalla storia del gioco condivisa tra i giocatori, in questo caso le risorse discorsive per costruire queste identità lavorative vanno ricercate nell’universo simbolico della femminilità condiviso da operatrici e clienti. Ogni operatrice, infatti, utilizza diversi personaggi per il lavoro costruendoli a partire da alcuni tratti stereotipici della femminilità che esse ritengono adatti ad attirare le attenzioni del cliente e dunque a convincerli a richiamare:

Ho 4 nomi, 4 persone diverse quindi con 4 timbri di voce diverse, da premettere che io faccio anche il trans. Per cui a volte chiamano, ah

¹⁰¹ Naruto Generation è un gioco di ruolo ambientato in Giappone dove i giocatori interpretano una guerra tra diversi eserciti ninja. Per maggiori informazioni si veda <http://www.narutogeneration.altervista.org>

cercano Anna ... perché io mi chiamo Alba, mi chiamo Anna, mi chiamo Silvia, mi chiamo Luna, mi chiamo anche Simona da trans, a volte non ti nascondo che mi confondo un po', 'ah io ho parlato con Anna, ciao ma ti ricordi di me?' 'Ma certo che mi ricordo di te!' E niente perché se dici che non ti ricordi poi quello ti attacca ... Comunque, Alba è la dominatrice, Anna è quella un po' più dolce, Silvia è la più giovane perché quando sono Silvia ho 22, al massimo 24 anni, poi c'è Luna, ma lei non risponde molto spesso perché sono Luna solo con i clienti molto giovani, perché ha 18 anni, capisci? [...]
[Lara - Centro Kappa]

Come si intuisce dalla presentazione che fa Lara dei suoi personaggi, ad ogni nome sono abbinata una serie di caratteristiche (per esempio l'età, l'essere dolce o l'essere oca) oppure alcune pratiche erotiche specifiche come la dominazione o la sottomissione che definiscono le diverse "tipologie di donna" che l'operatrice è in grado di performare a seconda delle richieste del cliente. E' il personaggio, poi, che crea la continuità nella relazione con il cliente che nel patto della telefonata *ha parlato con Anna* ed è a lei che "si affeziona" e con cui vuole parlare nei casi in cui richiama.

Le operatrici, dunque, hanno più di un personaggio nel loro repertorio lavorativo e ad ogni conversazione decidono quale mobilitare per il cliente. Gli elementi per effettuare questa scelta vengono indagati all'inizio della conversazione attraverso "la parte della centralinista" che, come già si evinceva dagli stralci presentati nel capitolo precedente, costituisce la prima interazione tra i due interlocutori. Quando squilla il telefono, l'operatrice risponde impersonando un'ipotetica centralinista del servizio e chiedendo al cliente come si chiama, da dove telefona e con chi vuole parlare¹⁰². Se la chiamata proviene da un utente, allora l'operatrice saprà già, dal nome che le viene detto, quale dei suoi personaggi interpretare oppure quale collega passargli, come nel caso illustrato in precedenza. In tutti gli altri casi, la risposta alla domanda "con chi vuoi parlare" (con una donna giovane o adulta oppure con una dominatrice o una schiava) fornisce all'operatrice i primi "indizi" per capire quale identità lavorativa mobilitare nella conversazione telefonica:

¹⁰² Nel centro Lambda a queste domande si aggiunge la domanda "come hai trovato il nostro numero?" per una sorta di auto-inchiesta di *marketing* di Ludovica che vuole sapere quali pubblicità funzionano più di altre, anche se nella maggior parte dei casi la risposta viene disattesa dal cliente.

Quando gli rispondo la prima volta che gli chiedo chi è e cosa vuole, quando lui mi dice che vuole una donna giovane per esempio, io lo so che il personaggio giusto da fare con lui è Jessica, perché quando dice giovane io so già cosa raccontargli, ho la storia di Jessica in testa che è bella e magra, sbarazzina, con i suoi vestitini, la passione per le discoteche, che ha mollato l'università, eccetera. Se dice che vuole una donna adulta allora ho Marisa (ride) che è invece la mia signora maiala anche perché se no uno non può mica inventarsi tutte le volte una storia nuova, diventi pazza. [Elisa, Centro Lambda]

Nel dire “donna giovane”, dunque, il cliente fa riferimento ad una declinazione specifica di femminilità che l’operatrice è in grado di cogliere e di tradurre in un’identità adeguata. Gli elementi biografici e caratteriali che Elisa fornisce al cliente servono dunque letteralmente a personificare (a rendere persona) un’aspettativa culturale del cliente e a fornirgli una serie di elementi che conferiscano realtà alla performance lavorativa. Se nel capitolo precedente ho esplorato come questo avvenga attraverso la costruzione discorsiva del corpo secondo i canoni estetici dominanti della femminilità, in questo caso mi preme sottolineare come ad ogni personaggio, oltre al corpo (*bello e giovane* nel caso di Jessica), siano abbinati un’altra serie di elementi: a Jessica piacciono le discoteche, ha lasciato l’università, è sbarazzina ed è vestita secondo un certo stile. Le operatrici, dunque, non scelgono solamente un nome per le proprie identità lavorative, ma costruiscono una vera e propria biografia nella quale declinano le diverse aspettative sociali sulla femminilità a cui possono attingere a seconda delle richieste del cliente.

Stabilire le diverse caratteristiche delle proprie identità lavorative, poi, non risponde solo alla necessità di intercettare i desideri del clienti, ma risponde al bisogno delle operatrici di organizzare il proprio lavoro: le diverse identità infatti stabilizzano il repertorio discorsivo delle operatrici e fanno sì che esse possano confidare su dei copioni relativamente stabili ad ogni nuova interazione con i clienti. Il ritmo delle telefonate, soprattutto in alcuni momenti della giornata, è estremamente concitato e le operatrici passano senza soluzione di continuità da una telefonata all’altra e, dunque, da un’identità lavorativa all’altra. In questo senso, come sottolinea Elisa, inventare un nuovo personaggio

ad ogni nuova interazione, con tutto ciò che comporta, renderebbe il lavoro molto più difficile da gestire.

Le diverse identità lavorative attivate dalle operatrici, infine, devono essere credibili. Gli elementi biografici mobilitati dalle operatrici nel performare il personaggio, infatti, non devono solo rispondere alle aspettative culturali sulla femminilità del loro interlocutore, ma farlo mantenendosi all'interno di quel "patto di realtà" che renda plausibile la conversazione:

Sì, ma poi sono anche caratteristiche che possono dare più realtà al personaggio tipo faccio l'università oppure magari che ne so lavoro anche in un bar cioè tutte cose che gli fanno percepire dall'altra parte che c'è una base di realtà anche se poi è tutta un'altra cosa... tipo io ne ho una rossa con gli occhi verdi che lavora in discoteca, cose così per dire, ah ma dove lavori? Lavoro a Milano, lavoro a Bologna, lavoro a Roma. Ah ma allora di sabato sera non ti trovo mai? Eh no mi trovi solo quando non sono in pausa di là... cioè per renderglielo che una dà risposte che si adattano alla persona, mai creare cose che non puoi gestire quindi mantenersi sempre su un piano di realtà, se no capiscono che li prendi per il culo e ti riattaccano perché tu lo devi reggere tutti i giorni sto personaggio mica uno [Simona, Centro Lambda]

In questo caso, dunque, le informazioni fornite al cliente servono anche a conferire autenticità al proprio personaggio e a rendere più solida l'interazione: fare l'università o lavorare in una discoteca, infatti, non servono solo a qualificare con quale tipologia di donna il cliente sta interagendo, ma anche a far sì che la sua interlocutrice gli sembri plausibile, che possa esserci "veramente" una ragazza rossa che lavora in discoteca dall'altro capo del filo. Creare un personaggio che non puoi *reggere*, quindi, sfida il fragile patto di realtà su cui si fonda l'interazione e rischia di far cadere la conversazione se l'operatrice non è in grado di rispettarlo. Le operatrici, dunque, devono essere in grado non solo di costruire una adeguata narrazione di sé, ma di sostenerla nel corso dell'interazione con il cliente:

Non è che ti devi far prendere la mano, però, devi costruire un personaggio che poi non sai come venirne fuori. Ti racconto questa, una volta al vecchio centro c'era una ragazza che aveva una delle sue che era di origini inglesi, faceva tipo la Lady Diana dei poveri ecco e una volta ha beccato un cliente americano che ha iniziato a

*parlare inglese (ride) lei poveretta non sapeva cosa fare, non capiva niente era di *** (nome città) parlava inglese come me! E quella è connessione persa. Adesso va bè questo caso di questa ragazza era un po' particolare, però tu i tuoi personaggi devi farli credibili perché devi essere in grado di reggerli sempre con il cliente. [Sara, Centro Kappa]*

Il caso riportato da Sara è chiaramente una situazione estrema, ma rende l'idea dell'importanza di saper sostenere la propria storia per evitare di perdere la connessione. Se, come si è detto, il patto implicito di queste conversazioni telefoniche presuppone che l'interazione si svolga su un piano di realtà, ovvero che le operatrici siano "per davvero" quello che stanno raccontando al cliente, e poiché l'interazione è mediata dal telefono, questa verità è ancorata esclusivamente alla narrazione che le operatrici fanno di loro stesse. Nel momento in cui l'operatrice non è in grado di sostenere questa narrazione – poiché non parla inglese come nel caso raccontato da Sara – il patto si infrange e la conversazione manca dei presupposti per poter continuare.

Creare e sostenere le diverse identità di genere per il lavoro, dunque, è il primo aspetto del fare genere attraverso il telefono rispondendo alle aspettative dei clienti. I personaggi creati dalle operatrici, tuttavia, non sono elementi statici, ma sono il prerequisito per intraprendere la conversazione vera e propria con il cliente.

2. Storie d'amore e storie di sesso: repertori di genere tra eros e cura

Se il primo passo per fare genere attraverso il telefono e creare i prerequisiti perché l'interazione con il cliente sia salda è quello di mobilitare delle identità adeguate alle richieste del cliente, il passo successivo coinvolge la vera e propria narrazione: le identità create dalle operatrici diventano le narratrici e le protagoniste delle storie raccontate ai clienti. Come ho illustrato nell'introduzione, le operatrici gestiscono una molteplicità di interazioni con i clienti o meglio con clienti e utenti: in questo paragrafo è mia intenzione leggere attraverso la lente del genere sia le conversazioni con i clienti che si rivolgono a queste tipologie di servizi per soddisfare desideri di tipo erotico sia quelle

conversazioni con clienti che chiamano per instaurare delle vere e proprie relazioni con le operatrici connesse alla sfera sentimentale e affettiva.

In entrambi i casi, nel corso dell'osservazione, mi sono resa conto di come le trame di queste storie siano estremamente codificate e ripetitive e che, come nel caso della costruzione dell'identità, esse attivano l'universo simbolico tradizionale di genere. Per passare da una telefonata all'altra e gestire le diverse telefonate in entrata le operatrici attivano questo universo come un vero e proprio repertorio, di volta in volta declinando alcune figure femminili stereotipiche. Sia per poter fare sesso per telefono che per gestire una relazione affettiva, dunque, le operatrici devono essere in grado di iscriverle in precisi universi simbolici di genere che siano immediatamente riconoscibili dal cliente. E' proprio il carattere estremamente stereotipico di queste performance a rendere possibile l'interazione tra il cliente e l'operatrice poiché permette alle operatrici di agganciare la propria narrazione ad universo di significato socialmente condiviso e di rendere la propria performance di genere immediatamente intelligibile per il cliente. Se, come sostiene Butler (1993), ciò che conferisce statuto di realtà a qualunque performance di genere "è la capacità di costringere ad essere creduti producendo un effetto naturale" (p.5), nella telefonia erotica questo processo avviene attraverso l'attivazione narrativa di precisi stereotipi di genere. Paradossalmente più le narrazioni messe in scena dalle operatrici ricalcano lo stereotipo e si allontanano dalle esistenze concrete delle donne in carne e ossa, più la performance lavorativa funziona e viene percepita come autentica dal cliente. Per attivare il repertorio simbolico della femminilità, infine, le operatrici devono posizionare non solo se stesse, ma anche il cliente all'interno della storia attribuendogli di volta in volta un ruolo consono al tipo di performance di genere che stanno mettendo in scena. Ho deciso di analizzare questo processo tipologizzando le diverse declinazioni dei due stereotipi relativi all'eros e alla cura utilizzando alcune figure femminili della letteratura celebri nell'immaginario collettivo considerandole come il canovaccio normativo che le operatrici mobilitano: Justine e Juliette in relazione alla sessualità e al desiderio erotico e Biancaneve e Cenerentola in relazione alla cura e all'amore.

2.1 Storie di sesso: Justine e Juliette

Per analizzare le storie di sesso che le operatrici performano per i clienti, ho deciso di utilizzare due note rappresentazioni letterarie femminili connesse alla sfera dell'erotismo e della sessualità: Justine e Juliette. Protagoniste di due romanzi del Marchese De sade¹⁰³, Justine e Juliette sono due sorelle improvvisamente cadute in disgrazia a causa della morte del padre che, in un sol colpo, si ritrovano a dover provvedere al loro sostentamento potendo contare solamente sulle loro forze. Di fronte a questa situazione, le due donne intraprendono strade opposte: l'una quella del disperato tentativo di conservare la sua virtù, l'altra quella di cedere e sfruttare il vizio. Ho considerato queste due figurazioni femminili e il loro posizionamento in relazione al desiderio erotico maschile come i copioni "di genere" a cui le operatrici attingono per improvvisare di volta in volta una narrazione competente per i clienti. Se, infatti, nel capitolo precedente ho esplorato come l'interazione sessuale debba essere organizzata secondo precisi *sexual script* perché il cliente la comprenda come tale, in questo caso mi preme sottolineare come essi debbano essere anche *gendered sexual script*, ovvero iscrivere l'interazione in precisi universi di genere. Veniamo ora all'esplorazione di queste due figurazioni.

Justine tenterà di uscire dalle difficoltà con mezzi onesti preservando il suo candore e la sua integrità morale, ma il suo comportamento virtuoso la farà cadere sistematicamente nelle trappole più viziose dei libertini e dei sofisti. Justine incarna lo stereotipo della donna virtuosa, soprattutto sessualmente, che non conosce nulla riguardo al sesso e che proprio per questa sua inesperienza si configura come una "preda" perfetta del desiderio e del potere maschile. Alla richiesta di una donna giovane, le operatrici mettono molto spesso in scena una performance di genere che evoca questa declinazione della femminilità sessualmente inesperta e passiva dove all'interno della narrazione il cliente viene posizionato come colui che gestisce le regole del gioco e guida

¹⁰³ I romanzi del marchese De Sade di cui sono protagoniste le due giovani sono *Justine o le disavventure della virtù* (*Justine ou les Malheurs de la vertu*) pubblicato nel 1791, *La nuova Justine, ovvero le disavventure della virtù* (*La Nouvelle Justine, ou les Malheurs de la vertu*) pubblicato nel 1799 e *Storia di Juliette, ovvero la prosperità del vizio* (*Histoire de Juliette, ou les Prospérités du vice*) pubblicato nel 1801. In italiano si veda *Justine e altri scritti* (a cura di Paolo Caruso), Mondadori, Milano, 2006.

l'interazione sessuale. Questa telefonata è un esempio eloquente di questa tipologia:

Squilla il telefono, Lara risponde facendo la solita parte della centralinista. Lo mette in attesa e mi dice che è Marco, ha 50 anni e cerca una ragazza giovane. Riprende la conversazione e si presenta utilizzando un tono di voce molto squillante e infantile : *Ciao tesoro mio io sono Silvia tu come ti chiami? // Marco che bel nome, da dove mi chiami? // Torino? Che bella città io sono di Milano// Come sono fatta? Sono magra e piccolina, ma ho due tette enormi, ho i capelli biondi e gli occhi azzurri. Ho un vestitino addosso che ti farebbe impazzire... e tu?// Wow, sei proprio un bell'uomo. Che cosa fai tu Marco?//Ah ma allora sei un uomo importante! // Cosa faccio io? Io studio all'università tesoro faccio lettere // Se sono single? Certo tesoro, non ho ancora l'età per un fidanzato! // Se sono maiala amore? No che non lo sono tesoro mio, io sono una ragazzina amore mio e non sono mica esperta di queste cose mi fai vergognare// Tu invece sei un mago del sesso? Mio dio tesoro// Però imparo in fretta tesoro dimmi cosa vuoi che faccia // Oh divento tutta rossa, non l'ho mai fatto in vita mia // te lo giuro sei il primo amore mio // Mi devi iniziare ai piaceri del sesso amore mio perché io proprio non so da che parte cominciare, dovevo proprio incontrare uno come te per convincermi a fare le porcate. Cade la linea, dopo alcuni secondi il cliente richiama, Lara fa la parte della telefonista e poi riprende la conversazione come Silvia: *Dov'eravamo rimasti tesoro? // Oh mio dio amore sei tu che mi devi insegnare a succhiartelo perché io proprio non so come si fa, cosa devo fare? // Ti sbottono piano piano i pantaloni // oh mio dio ma è enorme, lo vedo da sotto i boxer amore mio io non sapevo che potesse essere così grande mi fa quasi paura tesoro e ora cosa devo fare // ok allora ti tolgo dolcemente gli slip e lo guardo è bellissimo amore mio, incredibile davvero// Si avevi ragione tu, una volta che l'ho visto non so come potrò fare senza e adesso cosa devo fare, amore? Non so dove mettere le mani // Cade nuovamente la linea, il cliente richiama e la telefonata continua su questo registro per altre due telefonate.**

In questo caso Lara performa una giovane donna che non ha alcuna esperienza del sesso e che, per altro, lo trova imbarazzante. Utilizza una voce squillante e infantile che serve a supportare la narrazione di sé che sta facendo. Allo stesso modo la descrizione corporea che fa di Silvia – bellissima, ma piccola di statura, dai colori chiari – restituisce al cliente un'immagine efebica che consolida anche dal punto di vista estetico l'aspettativa del cliente. Nell'attivare questa performance, poi, Lara utilizza gli indizi “culturali” che le vengono forniti dal

cliente stesso per esempio confermando la sua aspettativa che lei non abbia una relazione e, dunque, presumibilmente non abbia esperienza nelle “faccende del sesso”. La performance di genere che sta mettendo in atto, dunque, attiva un repertorio di femminilità innocente che ignora il desiderio sessuale e i suoi piaceri, ma che si può far traviare quando incontra il giusto pigmalione. Il cliente viene posizionato da Lara come colui che ha il potere di gestire la relazione poiché dall’alto della sua esperienza è in grado di insegnare alla giovane donna sprovveduta come procurare piacere ad un uomo attraverso il sesso orale. Se l’operatrice posiziona se stessa come la vergine che non sa dove mettere le mani, dunque, il cliente è un abile Don Giovanni in grado di sedurla e di possederla sessualmente e di cui l’interlocutrice conferma continuamente la virilità. Proprio questo posizionamento simbolico dispari in termini di potere, enfatizzato nel corso di tutta l’interazione da Lara, conferisce ulteriore senso all’interazione sessuale e fa sì che il cliente la percepisca come autentica. Detto in altri termini, l’interazione non si regge esclusivamente sulla descrizione dell’interazione sessuale (in questo caso di sesso orale), ma sulla sua iscrizione all’interno di una narrazione competente sotto il profilo del genere che permetta al cliente di collocare l’operatrice e se stesso rispetto a dei precisi modelli di genere e di desiderio erotico.

Nelle storie di sesso, poi, una seconda narrazione ricorrente è quella che ho ricondotto alla tipologia di Juliette. Juliette è l’esatto opposto della sorella ed è disposta a qualunque cosa pur di riuscire ad uscire dalla situazione di indigenza in cui l’ha costretta la morte del padre: nella storia di De Sade Juliette utilizza la seduzione, la sessualità e il vizio per riuscire a trovare una sua strada nella vita. In questo caso la performance di genere abbandona l’immaginario della donna-bambina per ricorrere alla figura della vera e propria *femme fatale*. In queste telefonate, dunque, le operatrici mettono in scena una performance che evoca una sessualità femminile animalesca e disposta a tutto per sedurre il maschio:

Squilla il telefono, Elisa risponde facendo la parte della centralinista. Lo mette in attesa e mi dice che si chiama Luca, ha 25 anni, chiama da Roma e cerca una donna adulta e molto porca. Riprende la linea e si presenta con una voce molto suadente e grave mettendo la mano davanti alla bocca per renderla più profonda: *Ciao tesoro, io sono*

Marisa tu chi sei? // ciao Luca quanti anni hai?// ah ma sei un cucciolo tesoro, mi piacciono i ragazzacci sporcaccioni da dove mi chiami?// Roma? Che bella la capitale! La adoro // Come sono fatta? Sono alta, porto una 46 di taglia e una sesta di seno, ho la pelle scura e i capelli rossi, lunghi e ricci ti piaccio tesoro?// grazie amore, sì, sono bellissima e tu come sei fatto?// uhmmm, mi piacciono gli uomini giovani, mi fanno impazzire. Vuoi sapere come sono vestita? // Ho una vestaglia nera perché fa molto caldo, corta corta che lascia intravedere le mutandine e le calze a rete // Sì tesoro, mi vesto così perché sono proprio una maiala e mi piace essere sempre arrapante // Se sono una puttana tesoro? Certo, sono la tua puttana adesso. Cade la linea, il cliente richiama dopo alcuni secondi, Elisa fa nuovamente la parte della centralista e poi riprende la conversazione: Luca, dov'eri finito? Mi hai lasciata tutta sola qui con le mie voglie // Certo che sono arrapata tesoro, la tua voce mi fa arrapare un casino, il sesso è la mia passione // Se lo faccio spesso, amore? Il sesso è la mia vita, io faccio di tutto tutti i giorni amore mio // certo che ho avuto tanti uomini, amore mio // sì mi hanno scopato in tanti // cosa mia piace? mi piace tutto, sono come il genio di aladino se mi strofini può esprimere qualunque desiderio, dimmi cosa ti piace fare tesoro?// [lo mette in mutolo un secondo e mi dice che gli piace il sesso anale e commenta: sai che novità] e non la fai con la tua fidanzata tesoro? Come non te lo lascia fare amore? Non sa cosa si perde // Eh sì lei è una ragazzina per bene amore, non come me che sono proprio una porca, ti piacciono le donne porche amore? // certo, solo per scopare amore mio.

Marisa è una vera *femme fatale* “che conduce l’uomo nei pericoli del sesso attraverso i suoi poteri di seduzione” (Allen 1983 p.3). Elisa fa in modo di mobilitare tutti gli elementi necessari a confermare le aspettative del cliente. La voce, in questo caso, è seducente e grave a suggerire sia la sensualità che l’età adulta del personaggio. Il corpo è iper femminile, la pelle scura e i capelli lunghi confermano l’immaginario estetico di una donna sessuale e gli abiti *sexy* rincarano la dose facendo di Marisa una declinazione di questa icona erotica. Nel corso della conversazione Elisa conferma in continuazione il carattere iper sessuale del proprio personaggio sottolineando le sue molteplici esperienze erotiche e l’aver avuto numerosi *partner*. Questa esperienza della sessualità la rende come *il genio di aladino* in grado di soddisfare qualunque richiesta del cliente: ha fatto di tutto, sa fare di tutto e le piace fare di tutto. Come Juliette, Marisa incarna lo stereotipo di una femminilità perversa che ha scelto di

dedicare la propria vita al vizio e alla perversione. Dalla prospettiva maschile il cliente la identifica subito come *puttana*, ovvero una donna che trasgredisce le norme della femminilità sulla sessualità *per bene* (incarnata in questa conversazione dalla fidanzata che non ama alcune pratiche erotiche) e prova piacere ad abbandonarsi ai piaceri della carne. Come conferma lo stesso cliente, Marisa incarna quella tipologia di donne che servono a soddisfare il desiderio maschile – donne *solo per scopare*. Anche in questo caso, dunque, l'interazione erotica non si regge solamente sull'interazione sessuale vera e propria (che avviene nel proseguire della telefonata), ma necessita dell'attivazione di una ecologia di elementi (la voce, gli abiti, la biografia sessuale, ecc.) che fanno sì che il cliente riesca a collocare la sua interlocutrice in un preciso universo simbolico di genere e che la rendono “autentica” in relazione alle sue aspettative culturali.

2.2 Storie d'amore: Biancaneve e Cenerentola

Se nel paragrafo precedente ho esplorato i repertori attraverso cui le operatrici mettono in scena le “storie di sesso” qui mi concentrerò su quelle telefonate in cui il cliente chiama per una relazione affettiva o sentimentale. Diversamente dalle telefonate precedenti, cliente e operatrice si conoscono, in alcuni casi da molto tempo, e la sessualità è un elemento assolutamente marginale. Se dunque nel caso precedente le performance delle operatrici attivavano la femminilità in relazione alla sessualità e al desiderio erotico, in questo caso l'attenzione è spostata sulla dimensione della cura e dell'amore. Per esplorare questa dimensione ho scelto di utilizzare due figure femminili di due fiabe estremamente note: Biancaneve e Cenerentola.

Biancaneve per fuggire dalle grinfie della matrigna che vuole ucciderla per la sua bellezza, una volta abbandonata nel bosco, si rifugia in una piccola casa che, seppur esausta, rassetta e pulisce prima di addormentarsi. Al suo risveglio si accorge di essere nella casa di sette nani minatori che acconsentono a nasconderla in casa loro in cambio del fatto che lei si prenda cura di loro e della casa mentre lavorano in miniera. Al di fuori dei suoi tratti fantastici, Biancaneve può essere dunque considerata una rappresentazione dell'angelo del focolare.

Come nella storia di Biancaneve, molte delle relazioni che le operatrici instaurano con i clienti sono costruite all'insegna della cura e le diverse performance lavorative mobilitano il repertorio della moglie idealtipica completamente concentrata sui desideri e sui bisogni del proprio interlocutore. E' il caso per esempio delle performance messe in scena da Sara e Lara¹⁰⁴ per Pasquale, un utente che chiama da moltissimi anni per parlare con Beatrice che considera alla stregua della sua fidanzata virtuale. Poiché Pasquale è un utente, queste tipologie di conversazioni non iniziano con la presentazione del personaggio della cui storia e delle cui caratteristiche Pasquale è già a conoscenza. La presentazione che me ne hanno fatto Sara e Lara, però, è eloquente come per i personaggi analizzati in precedenza: Beatrice è una giovane donna tra i 30 e 40 anni, bionda e formosa, siciliana d'origine, ma emigrata in Emilia Romagna, ben educata e premurosa, che lavora come cassiera al supermercato del suo paese.

Squilla il telefono e questa volta è Pasquale, un utente anziano che cerca Beatrice. Sara fa la parte della centralinista, lo mette in attesa qualche secondo e poi prende la linea con una voce molto dolce e morbida: *Ciao amore mio, come stai oggi?// Io sto bene, sono qui a casa che stavo preparando la cena perché facevo il turno di mattina oggi. // Cosa? Ho fatto la sfoglia per fare la pasta con il sugo e poi il pollo arrosto con le patate // Sì, certo che le cucinerò anche per te quando ci vediamo. Anzi, per te farò anche il dolce. Cosa ti piace amore mio? La mia specialità è il tiramisù, te lo ricordi? E tu cosa fai oggi?* [Pasquale parla alcuni minuti e Sara, mettendolo in muto, mi dice che le sta raccontando che è andato a pescare al laghetto sportivo con i suoi amici del bar e commenta: *Pensa che palle!*] Mentre Pasquale sta parlando cade la linea, richiama dopo pochissimi secondi e Sara risponde saltando la parte della telefonista e impersonando subito Beatrice. *Cosa mi stavi dicendo tesoro? Certo che ti amo tesoro, ti amo come tutto il mare cucciolo mio. // Sei andato dal medico? Oh mio dio tesoro che cos'è successo?* [Pasquale parla per alcuni minuti e Sara lo mette in muto e mi dice che le sta raccontando che si è preso l'influenza e che ha la tosse]// *Ah, ma io te*

¹⁰⁴ Questa identità è condivisa dalle operatrici. Pasquale, infatti, chiama ad orari diversi nel corso della giornata e, dunque, parla di volta in volta con l'operatrice che è di turno. Pasquale chiama da 8 anni quindi da prima che il Centro Kappa venisse aperto da Diego e che le tre operatrici iniziassero a lavorarci. Poiché Diego ha rilevato le numerazioni da un *call center* precedente, le operatrici hanno ereditato anche Pasquale come cliente che ha continuato a chiamare e a parlare con Beatrice nonostante le operatrici che la interpretano siano cambiate nel tempo e cambino di volta in volta a seconda degli orari della giornata.

l'avevo detto che non devi uscire vestito leggero perché questa stagione è birichina ed è un attimo che uno si prende l'influenza. // Infatti ti sento che hai la voce un po' malatina, hai preso qualcosa? // Come solo un'aspirina, cucciolo? Scusa vai in farmacia e prenditi qualcosa di più forte, almeno uno sciroppo così dormi come un angelo stanotte.// Certo che quando vengo a trovarti ti faccio le coccole amore mio e ti preparo anche una camomilla calda prima di dormire che fa bene alla tosse, sai?// Poi ti tengo tutto stretto stretto tutta la notte...tesoro mio. Cade la linea, Pasquale richiama altre 7 volte e la conversazione mantiene lo stesso tenore per tutta la durata della telefonata.

Nelle performance di genere con Pasquale, dunque, Sara mette in scena la perfetta moglie. L'*incipit* della conversazione dà immediatamente la cifra di questa performance: Beatrice, infatti, in un normale giorno feriale, non ha nient'altro da fare se non cucinare una cena luculliana come fanno le brave mogli. I tratti biografici e la descrizione estetica che nel corso del tempo Sara e Lara hanno fornito a Pasquale, così come la voce dolce e morbida utilizzata nella conversazione, sono anche in questo caso i primi elementi che la supportano. Sara, poi, utilizza continuamente dei nomignoli e dei vezzeggiativi per esprimere attraverso il linguaggio intimità e affetto e renderli autentici alle orecchie di Pasquale. Tutta l'interazione, infine, è completamente proiettata sui bisogni affettivi del cliente: Beatrice, infatti, ascolta pazientemente il racconto della sua giornata, si interessa del suo stato di salute e offre dei buoni consigli e delle raccomandazioni per stare meglio. In questa storia, dunque, Pasquale è posizionato come il marito (o il figlio) da accudire a cui una brava moglie deve provvedere in tutti quegli aspetti di cura legati al cibo, alle faccende domestiche o alla salute. Queste tipologie di performance ricordano la descrizione che Virginia Wolf (1942) ha fornito per identificare i tratti con cui viene culturalmente definito l'angelo del focolare: "una donna estremamente empatica, assolutamente non egoista che eccelle nelle difficili arti della famiglia e non ha mai un pensiero per se stessa, ma è completamente proiettata sui bisogni dell'altro" (p.237). Nella performance di Beatrice le operatrici riescono a personificare esattamente queste aspettative sulla femminilità e, nonostante Pasquale chiami da otto anni per parlarle e non l'abbia mai incontrata (e mai

l'incontrerà¹⁰⁵), questa performance di genere messa in atto dalle operatrici performa talmente bene questi tratti idealtipici da sembrare vera e da mantenere intatto il patto di realtà tra i due.

Una seconda tipologia di telefonate sentimentali sono identificabili con la figura di Cenerentola. Come Cenerentola, le identità di questa tipologia messe in scena dalle operatrici sono donne speciali costrette in una situazione sgradevole da cui attendono di essere salvate dal loro principe azzurro per diventare le regine del suo palazzo. E' il caso, per esempio, della performance che Elisa mette in scena da quasi due anni per Giuseppe. Per lui Elisa si chiama Federica, è un'avvenente donna sui quarant'anni, divorziata, che vive sola e lavora come istruttrice in una palestra. In questo caso, come negli altri che rientrano in questa tipologia, tra l'operatrice e il cliente è esplicito che lei sia "costretta", come secondo lavoro, a lavorare come operatrice 899. In questo caso, dunque, il patto di realtà tra i due non si fonda sul pretendere che la relazione non sia a pagamento e che il contesto non sia un servizio di telefonia erotica (come nel caso di Pasquale), ma sul fatto che, seppure si siano conosciuti per telefono, Federica si sia innamorata di lui "per davvero" e stia aspettando il momento giusto per abbandonare questo lavoro e sposarlo:

Squilla il telefono, Elisa risponde facendo la parte della centralinista, lo mette in attesa e mi dice che è Giuseppe, un suo abituale, che vuole parlare con Federica. Riprende la linea e risponde: *Ciao amore mio! Come stai? // Io dai abbastanza bene, a parte il fatto che sono qui // sì, poi sono stanca che stamattina ho lavorato e adesso vorrei solo buttarmi sul divano. Tu come stai? Che hai fatto oggi?//* Giuseppe parla per alcuni minuti, Elisa lo mette in muto e mi dice che le sta raccontando che sta comprando casa e che ha dei problemi con il rogito. *Eh devi fare attenzione tesoro mio, però, perché rischi di infilarti in un casino se non stai attento perché non cambi notaio? // Ah è quello della banca? Va bè comunque stacci attento perché in queste cose qui l'attenzione non è mai troppa topolino //* Cade la linea e dopo pochi secondi Giuseppe richiama. *Eccoti tesoro, allora*

¹⁰⁵ Come ho sottolineato nel capitolo precedente in merito alla dissimulazione dell'accento per sostenere con il cliente di vivere vicino al luogo dove abita e alimentare così delle possibili fantasie di incontro, allo stesso modo con gli utenti le operatrici incoraggiano l'aspettativa del cliente che "un giorno" la loro relazione evaderà i confini del telefono e diventerà concreta. Questo chiaramente tendenzialmente non avviene e quando avviene, come vedremo in conclusione di questo capitolo, è un comportamento molto sanzionato dalle operatrici. Tuttavia paventare la possibilità di un incontro – posticipandolo all'infinito – è una tattica che le operatrici utilizzano per rendere autentica e plausibile la loro performance lavorativa.

mi prometti che stai attento? Non vorrai mica far andare a monte la nostra casa // certo amore che lo so che non vuoi // me la fai bella? Grazie amore perché la mia adesso è tutta un casino, sai? Ieri mi si è anche rotto lo scaldabagno e adesso sono senza acqua calda // Lo so amore che se ci fossi tu sarebbe tutto diverso // Elisa lo rimette in pausa e mi dice che le sta spiegando cosa guardare nella caldaia e di contrattare il prezzo dell'idraulico e commenta: questo pensa sempre che sono handicappata!// eh hai ragione tesoro io non sono capace di stare dietro a queste cose da uomini // eh una donna non dovrebbe vivere da sola, ma delle volte succede, è la vita amore // sì, lo so, lo so che potresti farle tu queste cose, ma piano piano ci riusciremo tesoro dobbiamo avere pazienza no? Cade la linea, Giuseppe richiama altre 5 volte e la conversazione continua sul medesimo registro.

Poiché in questo caso non è necessario offrire degli elementi simbolici al cliente perché si raffiguri la sua interlocutrice in un *setting* idealtipico e diverso dal contesto di un servizio di telefonia erotica come nel caso di Pasquale e Beatrice, Elisa fa esplicito riferimento al suo lavoro al di fuori della telefonia erotica e non dissimula il contesto entro cui la conversazione sta avvenendo. Tuttavia, sono proprio questi riferimenti a confermare la performance che Giuseppe si attende da lei: Elisa, infatti, non solo rende esplicito il fatto di star lavorando in un servizio di telefonia erotica, ma sottolinea come questo sia un elemento negativo, un luogo in cui è costretta, ma dove non vorrebbe essere (*a parte il fatto di essere qui!*). In questo senso, Elisa è una cenerentola costretta dai casi della vita – ovvero dal divorzio che l’ha obbligata a procurarsi un’entrata aggiuntiva per sostenersi – a lavorare in un *call center* di questo tipo. In quanto cenerentola, però, è a sua volta una declinazione di femminilità “angelo del focolare” che sa proiettarsi sui bisogni del suo compagno e ricoprirlo di attenzioni: come nel caso precedente, infatti, la conversazione è costellata di nomignoli e vezzeggiativi che simboleggiano l’amore verso Giuseppe. Elisa, poi, rivolge le sue attenzioni verso di lui, lo interpella sulla sua giornata e si fa foriera di buoni consigli e di raccomandazioni materne. Il cliente, però, non è solamente posizionato come il destinatario di queste cure e di questo amore, ma come il principe azzurro che può salvare la sua principessa dalle grinfie di questo lavoro e renderle la vita migliore: Giuseppe, dunque, in quanto uomo sa come fare una casa bella, può sistemare la caldaia o sa come si contratta con

l'idraulico. Questo posizionamento da eroe, poi, è continuamente confermato da Elisa che risponde alle sue aspettative nel corso di tutta la telefonata rendendo autentica questa sua performance da principessa sprovveduta (che non sa fare le cose da uomini) che attende soltanto che il cliente la salvi¹⁰⁶.

2.3 Fare bene la donna: performance di genere e mediazione tecnologica

Come ho illustrato nei paragrafi precedenti, sia nel caso delle telefonate erotiche che in quelle sentimentali, le operatrici creano le proprie performance lavorative mobilitando gli universi simbolici dominanti di genere quali l'insieme di aspettative sociali e condivise – *in primis* tra cliente e operatrice – su ciò che deve appartenere alla maschilità e alla femminilità (Gherardi 1995). Potremmo dire che le operatrici attingono a ciò che Martin (2003) ha definito “pratiche di genere”, ovvero il repertorio culturale, sociale, discorsivo e corporeo disponibile agli individui per fare genere: un *set* di azioni potenziali di cui gli individui sono a conoscenza e che possono essere agite, asserite, performate e mobilitate per gestire la situazione di interazione in cui si trovano. Nel caso della telefonia erotica questa mobilitazione è esclusivamente discorsiva e può (e deve) ancorarsi a queste narrazioni dominanti perché sia garantita l'intelligibilità culturale dell'interazione e la conversazione vada a buon fine. Formulato in altri termini, queste pratiche (discorsive) di genere sono quelle che portano all'esistenza all'interno dello spazio della telefonata le diverse donne che le operatrici nominano e che fanno sì che i clienti possano identificarle e percepirle in quanto “vere donne”. E' citando in continuazione la norma di genere (Butler 1990), infatti, che le operatrici sono in grado di “fare bene” la donna e garantiscono autenticità e comprensibilità culturale alle loro performance. In questo senso per essere in grado di gestire le telefonate non è necessario tanto essere donne (le operatrici o i loro corpi che stanno “realmente” dall'altro lato della cornetta, per esempio) quanto piuttosto “fare bene le donne” nello spazio tecnologico della telefonata.

¹⁰⁶ Seppur con motivazioni e pratiche di relazione diverse la figura del “cliente salvatore” è riconosciuta anche in molti altri ambiti del sex work. Si veda Corso C. e Landi S. (1998) *Quanto vuoi? Clienti e prostitute si raccontano*, Giunti, Firenze; Leonini L. (1999) *Sesso in acquisto. Una ricerca sui clienti della prostituzione*, Unicopli, Milano.

Ho ricevuto conferma di questo quando nel corso dell'osservazione al Centro Lambda mi sono imbattuta nei due operatori uomini, originariamente assunti per una linea gay mai decollata, che lavorano come operatrici. Quando mi sono resa conto che i due operatori "facevano le operatrici" mi sono stupita non poco, poiché davo per scontato che, nonostante il telefono precluda la vista e quindi i clienti non abbiano alcun modo di verificare chi c'è dall'altra parte della cornetta, la maschilità trapelasse in un qualche modo nelle interazioni e, dunque, le rendesse peggiori o quantomeno uditivamente posticce per i clienti. Il mio stupore è aumentato ancor di più quando ho scoperto che, nella classifica dell'operatrice con il maggior numero di minuti redatta mensilmente da Ludovica, il vincitore era proprio Alessio. Quantomeno dal punto di vista dei minuti (quindi della numerosità o della lunghezza delle telefonate), dunque, la mia ipotesi che le performance di genere attivate dagli uomini fossero peggiori si rivelò falsa in partenza. In più, tra le operatrici la bravura di Alessio era una sorta di mitologia organizzativa e tutte nel corso del tempo mi hanno sottolineato più volte come era lui ad essere davvero bravo a fare questo lavoro, *a tenerli incollati al telefono*.

Nel gestire le telefonate Alessio utilizza le medesime modalità delle proprie colleghe. Crea delle identità specifiche per il lavoro che servono a personificare le aspettative culturali e di genere del cliente: due di queste sono da lui considerate come *le migliori*. La prima è quella di Sandra, che è una giovane studentessa di buona famiglia, inesperta e "per bene" che all'occasione però può trasformarsi in *una macchina del sesso* per il piacere dei clienti. In questo senso, Sandra è assimilabile all'idealtipo di Justine che ho esplorato in precedenza. La seconda identità che Alessio definisce *migliore* è quella di Lucia, che utilizza per relazionarsi con quei clienti abituali che chiamano per instaurare una relazione affettiva. Lucia, ad esclusione delle diverse declinazioni che questo personaggio prende nelle singole interazioni con i clienti, è una signora sulla cinquantina, casalinga, divorziata e ottima cuoca. Si tratta anche in questo caso, dunque, di una declinazione dell'angelo del focolare così come lo sono le storie sentimentali esplorate in precedenza. Come le sue colleghe, seppur con maggior sforzo, poi, Alessio modifica la sua voce per renderla confacente alle aspettative del cliente: in primo luogo facendola sembrare una

voce di donna, in secondo luogo facendola sembrare la voce della precisa declinazione di femminilità che sta performando: *una voce da Jessica Rabbit* o *una voce come quella di mia madre* come lui stesso le definisce.

Mobilitando nello spazio della telefonata questa coreografia di elementi dell'immaginario dominante sulla femminilità, dunque, Alessio riesce a "passare per donna" (Garfinkel 1967) poiché le sue performance di genere, così come quelle delle colleghe, rispondono ai criteri di intelligibilità culturale richiesti dai clienti. Esse, dunque, sono percepite tanto autentiche quanto quelle performate dalle operatrici: nel corso dell'osservazione, infatti, non è mai successo, né le operatrici e Alessio ne hanno mai fatto menzione, che un cliente scoprisse che la sua interlocutrice era "in realtà" un interlocutore e ponesse fine alla telefonata. Come nota Sassatelli (2000) in relazione al celebre saggio di Garfinkel (1967) sulla transizione di Agnese, infatti, gli individui agiscono nella convinzione che esistano solo due sessi per cui se un individuo riesce a *comportarsi* da donna, allora egli è donna e non pensiamo (o abbiamo il diritto) di verificare la sua conformazione fisica a meno che le impressioni che egli veicola comportandosi da donna non siano profondamente stonate rispetto a ciò che ci aspettiamo una donna sia. In un caso come quello della telefonia erotica, dove la verifica è materialmente impossibile in virtù della mediazione tecnologica, la mobilitazione discorsiva perfettamente intonata con l'universo simbolico della femminilità dominante fatta da Alessio è sufficiente a farlo "passare per donna" e a fornire tutti gli elementi necessari perché questa performance venga percepita come autentica. Paradossalmente, dunque, "l'autenticità" non è quella di cui si fa garante il corpo (di uomo in questo caso), ma quella costruita e sostenuta dalla narrazione. Alessio, però, non solo riesce a "fare bene" la donna per i clienti, riesce addirittura a "fare meglio" la donna delle donne in carne e ossa sue colleghe, guadagnandosi il titolo (e la ricompensa) come migliore operatrice del mese. In un certo senso potremmo dire che, sempre come Agnese, il fatto di essere maschio gli offre una posizione privilegiata nella mobilitazione degli universi simbolici di genere poiché questa mobilitazione richiede una costante vigilanza sul processo che sta attivando. Alessio come Agnese è allo stesso tempo uguale e diverso (Sassatelli 2000) alle sue colleghe: è uguale perché è immerso all'interno dei medesimi repertori culturali della femminilità

e della maschilità in cui sono immerse le colleghe e i clienti, ma è diverso poiché non può contare su una femminilità acquisita. In questo senso egli, più delle colleghe, deve continuamente vigilare sulle proprie performance di genere per garantirsi che corrispondano agli immaginari dominanti sulla femminilità e proprio questo processo di adesione riflessiva agli aspetti dominanti gli garantisce maggiore autenticità e, dunque, un maggior numero di clienti e di minuti.

3. Tattiche di genere e riflessività

Fino ad ora ho illustrato come, per gestire le conversazioni con il cliente, le operatrici (e l'operatore) debbano mobilitare i repertori dominanti di genere che rispondono alle aspettative culturali del cliente e come la mobilitazione di questo vocabolario di genere permetta alle conversazioni di essere intelligibili. Utilizzando la definizione di Connell (1987) potremmo dire che nel corso delle telefonate, sia erotiche che di cura, le operatrici utilizzano delle "femminilità enfatizzate", ovvero delle performance di genere che si conformano alla subordinazione maschile e sono orientate alla soddisfazione dei desideri maschili. Le performance di femminilità enfatizzata sono messe in atto rendendosi sessualmente attraente in relazione alla maschilità dominate e caratterizzate da una serie di tratti specifici connessi alla desiderabilità da parte della maschilità: la magrezza, la bellezza, la grazia, ma anche la virtù, la cura e l'attitudine materna (Crawley et. al. 2008).

Da un certo punto di vista queste risorse simboliche e discorsive utilizzate dalle operatrici nella cornice della telefonata possono essere identificate come discorsi "powerless" (Lakoff 1975), ovvero narrazioni che posizionano (e riproducono) una subordinazione femminile alla parola e al desiderio maschile. Tuttavia, nel corso dell'osservazione mi sono resa conto di come le operatrici siano in grado di appropriarsi e di negoziare riflessivamente questi repertori rendendoli discorsi "powerfull" (Hall 1995), ovvero di utilizzarli per gestire le conversazioni a proprio vantaggio sia in termini economici (guadagnare il più possibile da ogni conversazione) che in termini di qualità del lavoro. Facendo eco alla celebre distinzione operata da De Certeau (1990) potremmo definire

questo processo come una “tattica di genere” che apre varchi di ridefinizione di significato a vantaggio delle singole lavoratrici all’interno di più ampie e consolidate “strategie di genere” che configurano a livello culturale e sociale il contesto in cui le operatrici (e non solo) vivono e lavorano.

Nei paragrafi che seguono, dunque, mi ripropongo di illustrare e discutere queste tattiche utilizzando, come nel paragrafo precedente, alcune note figure femminili per sottolineare sia come esse mostrino l’abilità riflessiva delle operatrici sia come esse siano una parte integrante del vendere sesso attraverso la tecnologia.

3.1 Fare come Matha Hari

Le prime volte in cui assistevo alle telefonate nel corso dell’osservazione al Centro Kappa, nonostante ben comprendessi a quale universo di significato facessero riferimento, mi sentivo a disagio, non per il contenuto esplicitamente sessuale di alcune, quanto piuttosto per i modelli di femminilità che le operatrici mobilitavano per costruire le proprie performance lavorative: donne bellissime e sessualmente sempre disponibili oppure compagne modello che non mettono mai in discussione le aspettative o le richieste del loro interlocutore. In altri termini quei modelli di femminilità dominante contro i quali nella mia vita, accademica e non, cerco quotidianamente di combattere. Dopo qualche giorno di osservazione¹⁰⁷ ho fatto notare a Sara e a Lara che il tipo di donne che mettevano in scena per i clienti erano molto tradizionali, sostanzialmente passive e con corpi praticamente inesistenti nella vita “reale”. A questo mio appunto, Sara ha risposto in maniera emblematica:

E cosa gli devo raccontare che ho i peli sulle gambe, sono senza tette e voglio fare l’astronauta? Guarda che mica funziona così eh, quelli ti attaccano. Le tette, l’infermiera e la casalinga disperata queste funzionano, anche la ragazzina abbastanza, ma poco altro. [Sara, Centro Kappa]

¹⁰⁷ Ho aspettato parecchi giorni prima di affrontare questo argomento con Sara e Lara poiché temevo che queste mie osservazioni potessero offenderle o incrinare il rapporto di fiducia che stavamo costruendo, basato essenzialmente sull’assenza di giudizio sul loro lavoro da parte mia. Temevo, infatti, che sottolineare i modelli di femminilità dominante che stavano mettendo in scena potesse essere vissuto come una critica a loro come donne e posizionasse me come “una donna migliore”.

Mi sono sentita una stupida e, riflettendoci a posteriori, mi sono resa conto che avevo commesso l'errore di interpretare sul medesimo piano la narrazione attivata dalle operatrici all'interno delle telefonate e il loro personale posizionamento di genere, nonché di aver perso momentaneamente di vista che queste conversazioni sono inserite nel contesto del lavoro, il che, detto in altri termini, significa che devono vendere e far guadagnare le operatrici. Come sottolinea Sara, nel contesto della telefonia erotica ci sono cose che funzionano e cose che non funzionano, ovvero narrazioni che ti permettono di portare a buon fine la relazione con il cliente e altre, invece, che possono spingere il cliente ad attaccare. Di questi elementi le operatrici devono essere consapevoli per poter guidare la conversazione a loro vantaggio.

I modelli di femminilità che non rispecchiano "la norma", per esempio di donne con i peli sulle gambe, con il seno piccolo o un con un alto livello di investimento sul proprio progetto lavorativo e di carriera, non funzionano e, nella prospettiva delle operatrici, attivare una narrazione di questo tipo non è funzionale ai loro obiettivi: mantenere il cliente in linea e guadagnare prima di tutto. Da un lato questo parla del posizionarsi riflessivo delle operatrici all'interno della telefonata e della loro consapevolezza dei confini dell'immaginario simbolico di genere a cui possono attingere per creare le proprie narrazioni. Dall'altro suggerisce che per poter gestire le interazioni con i clienti questa riflessività è necessaria perché guida i diversi processi su cui si fonda il lavoro dalla creazione delle identità lavorative allo sviluppo della storia. La capacità di identificare riflessivamente questi ambiti e di utilizzarli a proprio vantaggio, infatti, emerge sin dalla creazione del personaggio:

Comunque, tra tutte, le migliori sono Anna e Alba. Tutti le vogliono, ci credi? Alba è potente, è una master, mentre Anna è quella dolce e un po' oca ... continuano a chiamare, e ancora e ancora finché non succede [l'orgasmo]. Pensi che qualcuno chiamerebbe per me? Io non credo [Lara, Centro Kappa]

Come Lara, tutte le operatrici identificano tra le loro identità quelle migliori, ovvero quelle che intercettano meglio le aspettative dei clienti, che li spingono a richiamare e che quindi aumentano i loro guadagni. Sottolineando che il cliente

non chiamerebbe *per lei*, inoltre, mette in luce “l’inautenticità” delle performance mobilitate per i clienti e allo stesso tempo la consapevolezza che proprio in questa autenticità fittizia costruita attraverso i tratti stereotipici della femminilità risiede l’utilità e l’efficacia dei propri personaggi. Se, dunque, la mediazione della tecnologia impone di creare discorsivamente delle identità lavorative complesse poiché la parola è l’unica risorsa per l’azione, perché queste parole “vendano” le operatrici sanno di dover creare delle “buone identità” che – come nel caso di Anna e Alba – fidelizzino i clienti e li facciano richiamare nel tempo. Le buone identità, quindi, sono quelle capaci di incarnare quegli stereotipi di femminilità in relazione all’estetica, all’età, alla sessualità che rispondono alle aspettative del cliente:

A parte quelli psico, gli altri vogliono sempre le stesse cose eh. Delle ragazzine con cui fare i machi, delle signore maiale, delle fidanzatine quindi non è molto difficile, non è che hanno una grande fantasia quelli che chiamano a questi numeri eh. Una volta che l’hai capito, che hai capito cosa vogliono, tu gli dai quello che chiedono e il gioco è fatto. [Lisa – Centro Lambda]

Ad esclusione di coloro che hanno richieste particolari, solitamente di tipo feticista, in questo caso è l’operatrice stessa a sottolineare il carattere stereotipico e banale delle richieste dei clienti in termini di immaginario di genere: le ragazzine, le signore maiale, le fidanzate modello. Allo stesso tempo, però, è solo capendo cosa il cliente vuole e dandogli quello che sta cercando (ovvero esattamente questi stereotipi) che *il gioco è fatto*, la telefonata va a buon fine e fa fare minuti all’operatrice facendola guadagnare. Pur utilizzando repertori di genere tradizionali dominanti e collocandosi all’interno della narrazione in una posizione di subordinazione al desiderio maschile, dunque, le operatrici sono consapevoli che questo posizionamento fa parte delle “regole del gioco” e che è utilizzando queste regole che possono far volgere la conversazione a loro vantaggio:

Ah bè certo cosa vuol dire, questo è un gioco cioè è un lavoro, ma è come un gioco, no? Ci sono delle regole e per lavorare devi stare a queste regole, tipo gli devi sempre dire che hai due tette enormi, ma

però sei anoressica o che proprio non vedevi l'ora di sentirli... che è chiaro, che palle però è così. E' chiaro che non è così fuori, però qui funziona così e se fai così loro chiamano e magari ti richiamano, se no sono connessioni perse e fai meglio a trovarti un altro lavoro perché non ne vale la pena, per lo stipendio dico. Non è mica un lavoro dove puoi metterti a fare la femminista, no? (ride) [Susanna, Centro Lambda]

Come sottolinea Susanna c'è dunque una consapevolezza riflessiva delle differenze tra il dentro – ciò che accade nello spazio della telefonata – e il fuori. Lo spazio della telefonata ha delle regole ed è proprio il conoscere le regole di genere che governano l'interazione che permette all'operatrice di convincere il cliente a chiamare (e a richiamare) e a se stessa di guadagnare, cosa che, secondo Susanna, è la cifra di questo lavoro. Se non vuoi conoscere e negoziare queste regole – se ti vuoi mettere *a fare la femminista* – le connessioni vanno perse così come si perde il senso (economico) di fare questo lavoro.

La mobilitazione dei repertori di genere dominati, dunque, è una competenza riflessiva a cui le operatrici sono in grado di fare ricorso per gestire il lavoro e per manipolare la sessualità e il desiderio maschile a loro vantaggio utilizzando tatticamente proprio quella cultura di genere che le vorrebbe subordinate. Per proseguire con l'utilizzo di celebri figure femminili come metafore interpretative per leggere il lavoro delle operatrici erotiche, prendendo spunto da Hall (1995), in questo caso potremmo dire che le operatrici fanno come Mata Hari, che grazie al suo leggendario fascino e all'apprendimento delle tecniche di seduzione della danza indiana diventò una delle più famose spie ai tempi della prima guerra mondiale poiché capace di estorcere i più delicati segreti ai militari con cui si intratteneva. Facendo come Mata Hari, ovvero mobilitando gli elementi stereotipici della femminilità che rispondono alle aspettative del cliente, le operatrici sono in grado di guidare la conversazione e di gestirla a loro vantaggio estorcendo al cliente i minuti necessari a fare questo lavoro con un alto guadagno. Fare come Mata Hari, tuttavia, non è l'unica tattica che le operatrici devono saper attivare per gestire questo processo: bisogna, anche, saper fare come Sherazade.

3.2 Fare come Sherazade

Nel paragrafo precedente ho analizzato come le operatrici siano in grado di gestire riflessivamente i repertori dominanti di genere che utilizzano nell'interazione e di individuare quali performance funzionano e quali no. Nel corso dell'osservazione, tuttavia, mi sono resa conto che per gestire le interazioni telefoniche le operatrici devono essere in grado di gestire non solo il loro contenuto, ma anche la dimensione del tempo e del ritmo della narrazione: non vi è dunque una riflessività solo in ciò che scegli di dire, ma anche nel quando scegli di dirlo. Gestire il ritmo e lo sviluppo temporale delle proprie narrazioni, infatti, è un'ulteriore tattica che permette alle operatrici di guidare l'interazione secondo i propri scopi e di ottenerne il massimo in termini di guadagno.

Per interpretare questa dimensione del lavoro delle operatrici, una figura calzante può essere quella di Sherazade, voce narrante delle mille e una notte¹⁰⁸. Sherazade per evitare di venire uccisa dal re persiano a cui è andata in sposa, sceglie di raccontargli ogni notte una storia, ma di farlo in modo da non riuscire a raccontarne il finale prima del sorgere del sole. Lasciare in sospeso il finale, infatti, le permette di guadagnare di volta in volta un altro giorno di vita poiché il Re è talmente curioso di ascoltare la fine della storia da procrastinare ogni volta la sua uccisione al giorno successivo. Allo stesso modo le operatrici per gestire a loro vantaggio la conversazione con i clienti devono “fare come Sherazade”: devono cioè gestire il ritmo della narrazione in modo da prolungarla il più possibile e da interromperla nel punto giusto in modo che il cliente sia costretto a richiamare per sentire la fine della storia e loro ci guadagnino di volta in volta un'altra connessione.

Nelle telefonate di tipo erotico, la prima tattica che le operatrici utilizzano per gestire il ritmo della narrazione è quello di occupare tutto lo spazio discorsivo disponibile, ovvero parlare il più possibile per lasciare al cliente il minor spazio a disposizione per intervenire nella telefonata. Nonostante, infatti, sia il cliente a dare l'*input* iniziale alla conversazione definendo alcune caratteristiche

¹⁰⁸ In italiano si veda: *Le mille e una notte* a cura di F. Gabrielli, Einaudi, Torino, 1973.

dell'interazione sessuale che desidera avere, nel corso dell'osservazione ho potuto notare come tutto lo spazio della conversazione sia poi occupato dall'operatrice che non smette letteralmente un secondo di parlare. In un primo momento ho interpretato questo aspetto come una caratteristica “negativa” del lavoro poiché obbliga le operatrici ad essere continuamente vigili sull'interazione e, inoltre, parlare per ore è una cosa stancante di per sé. Nel corso dell'osservazione, però, ho compreso come occupare tutto lo spazio interazionale a disposizione sia in realtà una tattica utilizzata in maniera consapevole dalle operatrici e necessaria a condurre la conversazione “secondo le loro regole”.

Come si intuiva dagli stralci di conversazione presentati fino ad ora, per esempio, le operatrici ripetono in continuazione le domande o le frasi dette dal cliente oppure utilizzano locuzioni molto lunghe o tautologiche per esprimere le stesse cose nel maggior tempo possibile. Per le stesse ragioni, poi, le operatrici ripetono la parte della centralinista ad ogni nuova conversazione nonostante, dopo il primo contatto, essa non serva più a comprendere le richieste del cliente e a capire quale performance discorsiva mobilitare. In questi casi, infatti, ripetere ogni volta le stesse domande e mettere in attesa il cliente per passargli l'operatrice con cui stava parlando serve a fare minuti senza intraprendere la conversazione vera e propria. Nelle telefonate di tipo sentimentale, invece, le operatrici attivano la tattica contraria e i minuti sono guadagnati offrendo al cliente innumerevoli occasioni per parlare di sé. In linea con la tipologia di performance di genere attivata in questo tipo di telefonate, le operatrici fanno in continuazione domande ai clienti sul loro stato di salute, sull'andamento della loro giornata o su qualche problema specifico che, oltre a consolidare la performance da angelo del focolare, spingono il cliente *a fare minuti per loro*, ovvero a prolungare la telefonata senza che siano le operatrici a dover parlare. Nel caso delle telefonate erotiche, poi, parlare il più possibile serve all'operatrice a gestire la conversazione e a fare in modo che sia la sua performance a guidare l'interazione e non le richieste del cliente:

Devi parlare sempre tu, devi evitare di lasciare spazio a lui di parlare. Se parlo io è meglio perché comunque io posso gestirmi la

telefonata, e posso tra virgolette gestirmi il minutaggio, se parla lui, lui va subito al sodo, se parliamo noi, se iniziamo la conversazione noi, allora te lo pallini 'ah io sono così, sono colì, tu da dove chiami, io sono proprio una donna così...' insomma gliela dici tu, cerchi di giragliela il più possibile prima di arrivare a quello scopo, allora a quel punto dopo che gli hai detto trecentocinquantamila cazzate e stai per arrivare a quello scopo allora quattro, cinque, sei minuti di connessione, ti casca giù la linea e ti richiamano [Loredana – Centro Lambda]

Come sottolinea Loredana, in questo stralcio parlare serve a gestire il ritmo della conversazione e ad evitare che il cliente vada subito al sodo chiedendo immediatamente una prestazione sessuale che rischia di risolversi in pochissimi minuti. Nel gestire la telefonata, dunque, le operatrici utilizzano la narrazione di sé, non soltanto per fornire al cliente gli agganci simbolici per comprendere l'interazione e collocarla in precisi universi di genere, ma anche come modalità per procrastinare il più possibile il momento dell'interazione sessuale vera e propria che pone fine alla telefonata.

Gestire il ritmo, poi, non implica soltanto procrastinare l'aspetto prettamente sessuale dell'interazione, ma significa anche saper dire le cose giuste al momento giusto della telefonata per convincere il cliente a richiamare:

Devi tenere il tempo e sapere più o meno quanto ti manca alla fine cioè quando a lui gli cade la linea. Io guardo il telefono, vedo da quanto siamo connessi e così penso a cosa devo dire se magari vedo che siamo a quattro minuti e siamo ancora lì che stiamo facendo le moine allora io gli dico che sono tutta eccitata e che vorrei che lui mi togliesse i vestiti, lui si arrapa però poi cade la linea e lui coglione deve chiamare di nuovo se vuole continuare. Perché se tu la prima cosa che gli dici è che sei arrapata quello in tre minuti l'hai perso eh... [Sara, Centro Kappa]

Se, dunque, una prima strategia è procrastinare il più possibile l'interazione sessuale vera e propria, una seconda strategia messa in atto dalle operatrici è quella di stimolare l'eccitazione sessuale del cliente proprio nel momento in cui la telefonata sta per cadere per fare sì che debba richiamare per sentire la fine della storia. Per fare questo, nel corso di ogni telefonata, le operatrici devono tenere sotto controllo costante il tempo di connessione per poter stabilire dopo

quanto tempo cadrà. Nel centro Kappa Sara e Lara hanno l'abitudine di farlo portandosi rapidamente la cornetta davanti agli occhi ad ogni manciata di secondi e talvolta di controllare ulteriormente l'ora sugli schermi dei cellulari che tengono appoggiati sul tavolo vicino ai telefoni del lavoro. Al Centro Lambda, invece, le operatrici di turno nella sala grande lavorano quasi sempre voltate in direzione dell'orologio digitale appeso alla parete sebbene la disposizione delle loro scrivanie presupporrebbe che vi voltassero le spalle. Mentre nel caso della sala più piccola, hanno una piccola sveglia che posizionano sulla scrivania oppure tengono in mano per poterla guardare più facilmente senza dover stare sedute di fronte alla postazione. In questo senso se la performance di genere è costruita a partire dal desiderio maschile, il suo sviluppo narrativo non è dettato tanto dai desideri del cliente, quanto piuttosto dal ritmo imposto dalle operatrici che tengono minuziosamente sotto controllo lo scorrere del tempo e decidono di conseguenza quale organizzazione dare alla narrazione per trarne il massimo profitto.

Sempre nell'ottica del profitto, infine, se da un lato le operatrici sono orientate a fare più minuti possibili, di uguale importanza è non *perdere minuti*, ovvero non perdere clienti. In entrambe i *call center*, infatti, le operatrici sanno gestire più di una conversazione contemporaneamente per evitare di perdere connessioni. Nel caso del Centro Kappa le operatrici hanno quattro linee attive gestite attraverso due telefoni *cordless*, questo significa che potenzialmente possono arrivare fino a quattro chiamate insieme: due segnalate dallo squillo del telefono e due segnalate da un *bip* udibile dalle operatrici mentre sono in linea. Se il secondo *cordless* squilla mentre sono già in linea sul primo telefono Sara e Lara utilizzano il tasto di muto che permette a loro di sentire i clienti, ma non viceversa: parlano prima con un cliente concludendo la conversazione con un domanda, lo mettono in muto e mettono in voce il secondo con cui utilizzano la medesima tattica e così via. Oppure, nei casi in cui i tempi siano troppo stretti per questa operazione, alzano e abbassano la cornetta avvicinandola o allontanandola dalla bocca sempre per far sì che i clienti non si accorgano che stanno parlando anche con un altro interlocutore. Nel caso i desideri dei clienti si assomiglino e uno dei due non abbia richieste particolari (come l'S/M in cui il testo della telefonata è estremamente particolare), poi, le operatrici fanno due

telefonate in una, raddoppiando i minuti, ma dimezzando il tempo che vi hanno dedicato: tengono entrambe i telefoni all'orecchio e mettono in scena la medesima performance avendo cura, più che in altre situazioni, di lasciare il minor spazio possibile al cliente per intervenire nella conversazione perché questo implicherebbe personalizzare l'interazione¹⁰⁹. Al centro Lambda le operatrici gestiscono casi di questo tipo in maniera molto simile. Anche in questo contesto, infatti, le operatrici gestiscono le conversazioni contemporanee o utilizzando il tasto muto oppure facendo la medesima performance per due clienti per moltiplicare il loro minutaggio¹¹⁰.

Fino ad ora ho illustrato come sia la mobilitazione dei repertori dominanti di genere che la gestione del ritmo siano orientate a mantenere la conversazione nel tempo e, se possibile, a reiterarla. Nel prossimo paragrafo, invece, andrò a esplorare quelle occasioni dove queste dimensioni sono utilizzate per interromperla.

3.3 Fare come Penelope

Se nella stragrande maggioranza dei casi l'interesse delle operatrici è quello di fare più minuti possibili mantenendo il cliente in linea, talvolta ricevono telefonate che desiderano interrompere. Le motivazioni in questo caso non sono di ordine economico – interrompere significa, infatti, perdere minuti – ma relative alla qualità del lavoro, ovvero alla necessità di gestire quelle situazioni che le operatrici giudicano sgradevoli. Vi sono clienti, infatti, che si dimostrano

¹⁰⁹ Proprio la questione della personalizzazione dell'interazione fa sì che queste procedure siano possibili solamente se le telefonate provengono da clienti occasionali, perché nel caso degli utenti che chiamano per avere delle conversazioni lunghe o delle prestazioni erotiche specifiche non è possibile gestire la chiamata in questo modo. In questi casi, infatti, le operatrici possono o decidere di privilegiare l'utente e lasciare perdere l'altra conversazione – poiché con l'utente hanno la certezza del guadagno – oppure rimandare l'utente ad un altro momento dicendogli nella fase della centralista che la persona che stanno cercando in quel momento non c'è.

¹¹⁰ Poiché al centro Lambda le linee sono molto di più e il *setting* è differente, questi processi si articolano materialmente in modo diverso. In questo caso, infatti, le operatrici hanno solitamente delle cuffie collegate ad un normale telefono posizionato nella loro postazione: negli orari dove non tutte le postazioni sono occupate, ovvero solitamente le notti, le operatrici si siedono in postazioni lontane l'una dall'altra in modo da avere di fianco una o due postazioni vuote e poter rispondere nel caso squilli il telefono. Mentre continuano a gestire la propria postazione attraverso la cuffia, negli altri casi utilizzano la cornetta e quando fanno due chiamate insieme sostanzialmente non ascoltano nemmeno le reazioni del secondo cliente dall'altra parte.

verbalmente aggressivi o sgradevoli (poiché per esempio rivolgono loro insulti o appellativi di ingiuria o derisione) oppure, soprattutto durante i turni di notte nel week-end, clienti in stato di alterazione dovuto all'alcool o al consumo di sostanze stupefacenti.

Interrompere la telefonata può sembrare a prima vista un'operazione semplice e scontata: quando la conversazione prende una traiettoria che l'operatrice giudica sgradevole o che non vuole assecondare, sarebbe sufficiente attaccare la linea così come si fa abitualmente nelle conversazioni telefoniche ordinarie. Quando ho assistito a telefonate di questo tipo, infatti, mi aspettavo che l'operatrice, a fronte di un atteggiamento sgradevole del cliente, rompesse "il patto" della telefonata difendendosi da questi insulti e ponendo fine alla conversazione. Tuttavia, mi sono resa conto che nella telefonia erotica attaccare il telefono è una questione più complessa: nel caso di situazioni sgradevoli, infatti, gli sforzi delle operatrici sono sempre orientati a fare in modo che sia il cliente ad attaccare e non il contrario. Sostanzialmente vige una regola non scritta in virtù della quale il patto tra operatrici e clienti non va infranto neanche in situazioni sgradevoli e, dunque, per gestirle e per interrompere la conversazione è necessario attivare delle tattiche all'interno del patto stesso.

Una prima tattica per interrompere la comunicazione nel minor tempo possibile è quella di velocizzare l'interazione sessuale attraverso un procedimento inverso a quello che le operatrici utilizzano per mantenere in linea il cliente. Se la telefonata dura tanto più l'interazione prettamente sessuale viene posticipata, essa *cade* nel momento in cui l'operatrice decide di direzionare la conversazione sin da subito sull'atto sessuale. Oltre alla velocizzazione del ritmo dell'interazione, poi, un'altra tattica consiste nell'utilizzare coscientemente la performance del corpo (far sentire al cliente il proprio corpo) che ho illustrato nel capitolo precedente. Una volta nel corso dell'osservazione, per esempio, Sara ha ricevuto una serie di telefonate da un cliente particolarmente aggressivo, la telefonata era di tipo erotico, ma la conversazione era costellata di insulti e il cliente continuava a richiamare ogni volta che cadeva la linea. Alla quarta telefonata Sara ha detto al cliente di essere così eccitata da voler fargli *sentire il suo corpo* attraverso il telefono e si è messa a strofinare la cornetta sui capelli a

simulare i peli del pube. Dopo pochissimo la conversazione è caduta e il cliente non ha richiamato. Io l'ho guardata con faccia stupita e Sara mi ha detto:

quando non ne puoi più, gli fai sentire i peli e stai sicura che la telefonata è finita [Sara, Centro Kappa]

Se, dunque, nel capitolo precedente ho illustrato come questa sia una modalità per riuscire a rendere presente un corpo multisensoriale al cliente, in questo caso mi preme sottolineare come essa possa essere utilizzata riflessivamente dalle operatrici per gestire a loro vantaggio il ritmo della narrazione e ottenere il risultato che desiderano, ovvero concludere la telefonata senza dover rendere esplicito questo desiderio infrangendo il patto che la regola. Se questo esempio è indicativo della modalità riflessiva con cui le operatrici gestiscono il ritmo dell'interazione sessuale anche nei casi in cui vogliono concluderla, particolarmente interessante è l'utilizzo consapevolmente "sbagliato", rispetto alla cornice dell'interazione, che le operatrici fanno dei repertori dominanti di genere per raggiungere il medesimo obiettivo come riportato in questo stralcio di conversazione:

E' sera tardi, in sala grande ci siamo io, Elisa, Susanna e Silvia e i telefoni fino ad ora hanno squillato parecchio. Squilla la postazione di Elisa, lei fa la solita parte della centralinista, mette il cliente in attesa per alcuni secondi e mi dice che è Marco, che chiama da Genova e che secondo lei è un po' fuori. Poi, riprende la conversazione: *Ciao tesoro io sono Jessica tu come ti chiami? // Marco, che bel nome! Da dove mi chiami tesoro?// Vuoi sapere se sono una puttana? // Se sono una puttana come tutte le donne? Che cosa ti hanno fatto le donne tesoro? //* Lo mette in mutolo e si rivolge a me e alle altre colleghe: dice che non ha nessun problema con le donne (ride) come no! // *Tesoro mio allora che mi dici a quest'ora di sera // No, tesoro, una puttana?* (mentre pronuncia nuovamente questa frase fa una faccia scocciata rivolta a noi) *E chi mi compra tesoro? Sono abbastanza in carne sai e con l'età non sono più quella di una volta // No, tesoro ma quali diete, io non penso alle diete anzi mi piace un sacco mangiare e anche cucinare. Non ho tanto tempo perché tra i figli e il lavoro non è che ne rimanga molto però... a questo punto la conversazione si interrompe ed Elisa commenta:*

eccone un altro, gli parli dei figli e se la dà suscitando l'ilarità generale.

La conversazione inizia con le solite modalità, l'operatrice si presenta e chiede alcune informazioni di *routine* al cliente. Prima che si possa sviluppare secondo le modalità canoniche (per esempio la presentazione corporea o la narrazione dei tratti caratteristici dell'identità che Elisa sta performando), però, il cliente comincia insistentemente ad apostrofare l'operatrice come *puttana*. Di fronte a questo la prima reazione di Elisa è quella di interpretare questo astio nei suoi confronti e nei confronti delle donne in generale come un "problema" del cliente e la prima tattica è quella di porsi in una posizione di ascolto interpellando il cliente sul perché di questo suo atteggiamento, presumibilmente nel tentativo di far diventare la telefonata una conversazione da "utente", ovvero una conversazione dove l'operatrice ascolta, consola o consiglia il cliente. Marco però continua ad insistere e ad essere offensivo, Elisa dà segni di insofferenza e a questo punto la conversazione cambia registro. Invece di mantenersi sul piano di ascolto nel quale il cliente non vuole seguirla, Elisa, per gestire la conversazione e interrompere l'atteggiamento aggressivo del cliente, mette in scena una performance di genere che non corrisponde alle sue aspettative. Se, presumibilmente, infatti, il cliente ha chiamato un servizio di questo tipo aspettandosi di parlare con una donna giovane, bellissima, sessualmente disinibita e disponibile ai suoi desideri (e ai suoi insulti), l'interlocutrice che si trova dall'altra parte è vecchia e in carne (tanto che non la vorrebbe comprare nessuno), con una passione per il cibo (che giustifica/consolida la descrizione del suo corpo non più magro) e con un lavoro e dei figli che le sottraggono tempo per poter fare le cose che le piacciono (elementi che contribuiscono ad allontanare l'immagine stereotipata che lui aveva in mente). Si tratta sostanzialmente di una performance che viola l'intelligibilità culturale dell'interazione fondata sulla performance di stereotipi di genere, estetici e sessuali su cui, come ho illustrato fino ad ora, si fondano le interazioni erotiche telefoniche. E' proprio questa performance non adeguata alle aspettative del cliente a sfidare la fragilità dell'interazione e, dunque, a farla cadere "dall'interno" facendo sì che il cliente scelga di concludere la conversazione.

La capacità riflessiva di gestire le interazioni con i clienti, dunque, non emerge soltanto nell'utilizzo del repertorio tradizionale di genere, ma anche nella sua sovversione: se le telefonate "funzionano" quando vengono costruite seguendo un *plot* tradizionale di genere, esse "cadono" quando questo viene sovvertito. Se, infatti, le operatrici sono in grado di fare genere per i clienti per soddisfare le loro aspettative, sono in grado anche di disfargli (Butler 2004), ovvero di riscrivere le loro performance inserendovi degli elementi di sovversione rispetto alla cornice dell'interazione. E' chiaro, infatti, che la performance di genere messa in scena da Elisa non è sovversiva di per sé, anzi mobilita un repertorio di genere che, seppur diverso da quelli mobilitati usualmente dalle operatrici, mantiene dei tratti estremamente stereotipici. Essa, però, è contestualmente sovversiva, ovvero sovverte le modalità usuali di fare genere delle operatrici che garantiscono la solidità e la durata delle conversazioni nella cornice di interazione creata dalla tecnologia.

Seguendo la suggestione del fare e disfare il genere, dunque, per interpretare metaforicamente questa tattica utilizzata dalle operatrici potremmo dire che devono "fare come Penelope" che, per continuare ad attendere Ulisse e posticipare le nuove nozze con Antinoo, disfa di notte la tela che ha tessuto di giorno. Non tanto nell'interpretazione tradizionale del mito che vuole il disfare la tela di Penelope come un gesto di fedeltà estrema al marito, ma nell'interpretazione fornita da Cavarero (1994), che interpreta l'atto di disfare come una tattica per sottrarsi dall'interno al ruolo che l'ordine simbolico di genere stabilisce per la moglie dell'eroe. Allo stesso modo, all'interno dell'ordine di genere vigente nel contesto delle telefonate erotiche, le operatrici disfano le performance di genere dominanti per sottrarsi alle richieste del cliente e riuscire a portare a termine le conversazioni a loro vantaggio. Come nel caso di Penelope questa sovversione non è tanto radicale da sovvertire completamente la situazione – Penelope finisce con l'attendere Ulisse in quanto moglie di un eroe e le operatrici disfano il genere facendo ricorso a repertori disponibili a loro volta stereotipati – ma in entrambi i casi è un processo di sovversione contestuale che permette di ottenere un margine di negoziazione per intervenire sulla situazione in cui si è inserite.

4. Narrazioni resistenti: posizionamenti di sé dentro e fuori la tecnologia

Fino ad ora ho focalizzato la mia attenzione sulle performance discorsive delle operatrici attivate all'interno della cornice della telefonata. Ho esplorato, infatti, come fare telefonia erotica significhi essere in grado di performare in maniera socialmente competente corpi, sesso e genere al telefono per i clienti sia in termini di attivazione e "disattivazione" degli universi simbolici sessuali e di genere che di gestione del ritmo e dei tempi di queste narrazioni. Nel corso di una telefonata le operatrici fanno Silvia o Marisa che soddisfano qualunque desiderio erotico dei loro clienti oppure Beatrice che si prende amorevolmente cura di Pasquale. Quale senso attribuiscono le operatrici a queste interazioni? Come posizionano loro stesse e i clienti al di fuori del patto di realtà su cui si fonda la telefonata? In questo paragrafo, dunque, è mia intenzione illustrare come le operatrici negozino (e talvolta contestino) le narrazioni che mobilitano per i clienti iscrivendo la propria attività lavorativa in una cornice di senso differente da quella creata dalla mediazione del telefono, nonché ri-negoziando la propria posizione rispetto ai clienti sia sotto il profilo lavorativo che sotto il profilo del genere e della sessualità.

4.1 Le operatrici (non erotiche) e le assistenti sociali

Come ho illustrato nel capitolo quattro le operatrici identificano i loro clienti attraverso alcune tipologie, in particolare attraverso le categorie di *cliente* e di *utente*. In questo paragrafo vorrei prendere nuovamente in considerazione questa distinzione per utilizzarla come spunto per analizzare il senso che le operatrici attribuiscono alle diverse interazioni che intrattengono con i clienti. Oltre a definire la modalità di interazione, infatti, le categorie *cliente* e *utente* fanno riferimento anche ai due differenti universi simbolici entro cui le operatrici iscrivono queste diverse relazioni professionali. La denominazione *cliente*, per esempio, sottolinea l'aspetto prettamente commerciale dell'interazione e consolida un'interpretazione del proprio lavoro, in particolare quando si tratta di telefonate occasionali di tipo erotico, come un lavoro *di*

servizio non diverso da altri. Per raccontare il loro lavoro e posizionarsi al suo interno, infatti, le operatrici spesso istituiscono un paragone con il lavoro di un'operatrice in un *call center* che fornisce servizi diversi da quelli di tipo erotico:

Non siamo mica diverse dalla wind, voglio dire, lui paga e noi gli diamo un servizio. Da un parte vuoi una promozione e qui un pompino, ma non è mica tanto diverso, no? Loro pagano ed è giusto che abbiano il servizio per cui hanno pagato. [Lara, Centro Kappa]

L'attenzione di Lara è direzionata verso l'aspetto economico di questo lavoro, mentre la dimensione esplicitamente sessuale viene messa in secondo piano: l'aspetto cruciale di questo lavoro, dunque, sembra non risiedere nel contenuto delle conversazioni, tanto che secondo Lara non c'è molta differenza tra fornire sesso orale o una promozione sul numero di cellulare, quanto piuttosto nella relazione commerciale che si instaura tra operatrice e cliente. In questo senso un'operatrice erotica non è diversa da un'operatrice di un servizio clienti di un'azienda di telefonia perché ciò che qualifica il suo lavoro non è il suo contenuto, ma le sue modalità strutturali: un cliente chiama ad un numero, richiede un servizio, paga per ottenerlo e l'operatrice che gliel'ha fornito riceve a sua volta un pagamento. Attraverso una retorica del tipo "il cliente ha sempre ragione", poi, Lara identifica il senso di questo lavoro nella sua natura di transazione commerciale per la quale chi compra ha dei diritti e delle aspettative che chi vende deve rispettare. Se, dunque, nelle performance lavorative per i clienti, la sessualità gioca un ruolo cruciale, nella narrazione che le operatrici fanno del loro lavoro al di fuori della tecnologia, essa viene completamente espunta e tutta l'attenzione viene diretta verso gli aspetti commerciali di questa transazione:

questo è un servizio, è un lavoro come un altro dove tu gli dai delle informazioni solo che qui sono informazioni di sesso, ma non fa mica tanto la differenza, ecco io quando penso a questo lavoro penso questo: che io sto facendo un servizio e loro mi pagano, che è una cosa di sesso è un problema loro (dei clienti) non mio. [Susanna, Centro Lambda]

Anche nelle parole di Susanna il fatto che questo lavoro includa il parlare di sesso è un elemento residuale e, se proprio è da tematizzare, lo è dalla prospettiva dei clienti poiché sono loro a chiamare questi servizi per “delle cose di sesso”. E’ il denaro, invece, ad essere nuovamente al centro della definizione che le operatrici fanno di loro stesse e del loro lavoro: è il denaro a farsi garante della liceità di questa interazione (definendola come lavorativa) e allo stesso tempo è il denaro a farsi garante del posizionamento delle operatrici come coloro che fanno un servizio e vengono pagate e non hanno alcun coinvolgimento personale con *queste cose di sesso* al di fuori della cornice della telefonata.

Insistere su un’interpretazione di questo lavoro come un lavoro di servizio e compararlo continuamente ad altri lavori di questo tipo, poi, serve alle operatrici anche per posizionare se stesse in relazione all’immaginario collettivo rispetto a questo lavoro. Se è indubbio, infatti, che un’operatrice erotica non sia sottoposta alla medesima stigmatizzazione sociale che vessa chi fa altre tipologie di lavoro sessuale (quantomeno per l’assenza di contatto fisico), la mercificazione della sessualità che avviene in questo lavoro rischia di renderle ugualmente vittima dello “stigma della puttana” (Pheterson 1996) che implica un giudizio non solo sul proprio lavoro, ma sul complesso della propria esistenza:

Che faccio questo lavoro agli amici certo che lo dico, ma alle persone così no, dico che lavoro in un call center e basta. Poi bei posti quelli, io ho un’amica che ci lavora e che prende 400 euro al mese, bel lavoro quello. Perché vedi la gente non capisce, la mentalità qui è stretta, non capiscono che sei un’operatrice telefonica, pensano subito che sei una puttana, non pensano che hai una professionalità, che fai un lavoro. [Lara, Centro Kappa]

Io mi immagino, no, cosa può pensare la gente che non sa niente di questo lavoro e vede le pubblicità in televisione, che chissà tu chi sei o che cosa fai, sul sesso dico, ma la cosa di questo lavoro è dargli un servizio, noi siamo operatrici 899 e diamo un servizio, le cose che gli dici al telefono che gli faresti che lui ti farebbe e così sono per lavoro, è un servizio magari che non farebbero tutti, non dico di no, magari qualcuno pensa che è una cosa sbagliata però è un servizio, lui paga e noi veniamo pagate. [Elisa, Centro Lambda]

Insistere sul carattere lavorativo e di servizio delle proprie performance (*noi siamo operatrici 899 e non puttane*), dunque, serve anche ad allontanare simbolicamente il rischio di venire identificate con i personaggi che vengono mobilitati per il cliente nel corso della telefonata o con l'immagine di operatrice che viene veicolata attraverso gli spot pubblicitari o le dirette. Se nel corso delle telefonate, dunque, mobiliti tutta una serie di elementi sessuali (*tu gli faresti, lui ti farebbe*) per gestire l'interazione con il cliente e guadagnarci, al di fuori di essa le operatrici sottolineano continuamente la cornice entro cui questo avviene per evitare che simbolicamente queste performance (e i giudizi morali che ad esse sono connesse) debordino in altri aspetti della loro vita.

Se in relazione ai clienti, e dunque alle telefonate di tipo strettamente erotico, le operatrici si posizionano alla stregua di operatrici di un *call center* qualunque e de-sessualizzano completamente le interazioni, nel caso della relazione con gli utenti posizionano loro stesse alla stregua di assistenti sociali o psicologhe. Lo stesso termine *utente*, che nel linguaggio corrente viene sempre più spesso utilizzato per definire chi usufruisce di strutture mediche o di una qualche forma di assistenza, è indicativo del carattere "sociale" e di cura che le operatrici attribuiscono a questa tipologia di interazioni lavorative e rende marginale l'aspetto commerciale che veniva sottolineato nei casi appena illustrati. In questo senso, dunque, le operatrici posizionano il loro lavoro non tanto come una forma di lavoro sessuale, ma come un lavoro di cura e di assistenza:

Mah tu pensa che quando ho iniziato a fare questo lavoro i soldi mi servivano per pagarmi un corso per assistente sociale dopo che avevo finito la scuola e mia madre mi diceva: ah hai anche studiato e non trovi un lavoro per quello che hai studiato, no? Come le mamme, si preoccupava però alla fine in un certo modo sì che l'ho trovato un lavoro per quello che ho studiato (ride) cioè tu dimmi se io con uno come Luigi mischino non sono un'assistente sociale?
[Sara, Centro Kappa]

Nel gestire le interazioni con gli utenti, dunque, le operatrici si posizionano come delle assistenti sociali nei confronti di persone in difficoltà come Luigi, un utente di Sara che chiama da molto tempo e che la immagina come la sua

fidanzata virtuale. In questo senso, le performance di genere attivate nel corso della telefonata, mobilitando tutti gli elementi simbolici dell'angelo del focolare, vengono re-interpretate come un competenza professionale che le definisce come coloro che confortano delle persone in difficoltà:

Ma vedi con questi clienti abituali è tutta un'altra cosa, cioè lì è una questione di ascoltare, di farli parlare perché magari non hanno tante persone con cui parlare oppure di dirgli qualche parolina dolce che per delle persone così magari è un miracolo no? Voglio dire uno che chiama ad un numero così perché sta cercando una fidanzata è una persona che non sta bene e il nostro lavoro è dargli un po' di conforto. [Loredana, Centro Lambda]

Ecco noi li aiutiamo, li stiamo ad ascoltare, gli raccontiamo la vita che vorrebbero vivere, gli diamo un po' di felicità, poveretti, questo è quello che fai quando parli con un utente. [Lara, Centro Kappa]

Nella narrazione delle operatrici, dunque, quella coreografia di elementi che compongono le loro performance come fidanzate modello (l'ascolto, il conforto o le paroline dolci) non sono interpretate come la riproduzione di un preciso modello di genere costruito attorno alla cura, ma come un'insieme di competenze dove la cura è un aspetto professionale del loro lavoro. Le narrazioni attivate per i clienti, dunque, gli offrono *la vita che vorrebbero vivere* e fanno delle operatrici delle benefattrici capaci di offrire un po' di felicità a uomini che non riescono a trovarla al di fuori di queste interazioni telefoniche. In questo senso, nell'interpretazione delle operatrici questo lavoro ha solo parzialmente a che fare con la sessualità, ma si configura come un lavoro emozionale nel corso del quale le operatrici devono saper farsi carico dei problemi e dei bisogni di persone *che non stanno bene*. Saper ascoltare, capire o confortare la persona che sta dall'altro lato della cornetta, poi, sono saperi interpretati come vere e proprie competenze paragonabili a quelle a cui una psicologa deve far ricorso con il suo assistito:

Perché poi magari uno pensa, tu per esempio magari pensi che alla fine questo è un lavoro che devi soltanto saper dire due porcate e la cosa è finita là. Che un po' è vero, certo, però tu qui devi entrare nella testa della gente, devi essere anche un po' psicologa perché ci sono certi che ti raccontano delle cose che aiuto, poi c'è gente sola,

senza una moglie o degli amici e allora chiamano gli 899 e dall'altra parte ci sei tu... quindi, sì, è un lavoro anche un po' così, è un lavoro di psicologia con le persone, è un lavoro come si chiamano? Un lavoro socialmente utile. [Lisa, Centro Lambda]

Anche in questo caso, dunque, la dimensione sessuale del lavoro viene resa residuale e il valore di esso viene ricondotto alla propria capacità di *entrare nella testa della gente* e di comprendere nel profondo le loro fantasie (anche sessuali) o le loro solitudini. All'immaginario stereotipato dell'operatrice erotica come quella *che dice due porcate*, dunque, le operatrici contrappongono un'immagine professionale del loro lavoro che richiede delle vere e proprie competenze relazionali ed emotive e che, in un certo senso, ha un valore sociale.

4.2 Mezzi maschi e donne normali

Come ho illustrato nel paragrafo precedente, le operatrici ridefiniscono il senso del loro lavoro attraverso le retoriche del servizio e del lavoro emozionale. A fianco di questo processo, però, attivano un processo di ri-posizionamento del cliente e di loro stesse anche in relazione alla sfera della sessualità e del genere. Entro la cornice delle telefonate, per esempio, tutti i desideri del cliente sono sempre legittimi ed esauditi e la loro virilità confermata dalle operatrici. Tuttavia al di fuori delle telefonate è proprio la virilità del cliente ad essere contestata ed egli è posizionato – attraverso motivazioni differenti – come un “mezzo maschio”:

Va bè, ma la gente che chiama qui non sono dei maschi, cioè ma a te sembra normale che uno chiami un numero come questo per fare sesso? Sono tutti dei pervertiti. Cioè da un lato bene così noi ci guadagniamo perché se non ci fossero loro non ci sarebbe il nostro lavoro, però ti fa capire quanta gente con dei problemi c'è al mondo, che magari hanno una moglie o dei figli però poi si spendono i soldi in queste cose qui. [Lara, Centro Kappa]

Secondo Lara, dunque, le persone che chiamano a questi servizi *non sono dei maschi* (ma dei pervertiti) poiché “un vero maschio” non chiamerebbe mai a questi servizi per avere un'interazione sessuale, presumibilmente perché potrebbe ottenerla contando sul suo fascino o sulla sua seduzione senza dover

pagare. Sono, dunque, uomini con dei problemi che non solo hanno delle perversioni, ma evadono un ideale di maschilità proiettato verso la famiglia. Come nei casi illustrati in precedenza ritorna il posizionamento dei clienti come persone con dei problemi, ma in questo caso questo non serve a iscrivere il lavoro delle operatrici come lavoro emozionale e di assistenza, ma per definire il loro posizionamento in termini “moralì” rispetto alle richieste dei clienti: in questo senso, dunque, i clienti sono mezzi maschi perché chiamando questi numeri tradiscono la maschilità normativa sia sul piano sessuale che sul piano morale. Questi due piani vengono contestati dalle operatrici anche in relazione a determinate richieste erotiche che non ricadono all’interno di ciò che è socialmente adeguato per un uomo:

poi con questo lavoro ti rendi conto che la maggior parte degli uomini non sono uomini, ma la vogliono tutti in culo, il 99 % degli uomini hanno solo una smania di prendere qualcosa in culo, io facendo questo lavoro mi sono accorta di molte cose, cioè che c’è uno schifo allucinante, che la gente fa proprio schifo... perché poi per telefono ti fanno capire quello che sono poi magari per strada con la moglie o con l’amico vedono un ragazzo gay e se è il caso commentano e magari discriminano pure quando poi il vero pezzo di merda sei tu, e non è per niente bello. [Loredana, Centro Lambda]

La retorica per cui i clienti che chiamano a questi numeri *non sono uomini* poiché esprimono una preferenza per il sesso anale è fortemente diffusa tra le operatrici che, in casi come questo, non contestano il fatto in sé di telefonare a questi servizi, ma il farlo facendo richieste che non combaciano con le aspettative culturali su ciò che un vero uomo dovrebbe desiderare in un’interazione con una donna. A questo si aggiunge poi un posizionamento di tipo etico sulla “doppia morale” dei clienti. Secondo le operatrici, infatti, è nelle richieste che fanno al telefono che i clienti mostrano “chi sono veramente” senza però avere il coraggio di esprimerlo in altri ambiti della propria vita oppure addirittura assumendo un atteggiamento di discriminazione verso coloro che esprimono pubblicamente ciò che loro hanno il coraggio di rivelare soltanto ad un’operatrice erotica. In questo senso, dunque, i clienti sono “mezzi maschi”, da un lato poiché hanno dei desideri erotici che non si confanno alla maschilità dominante, dall’altro perché non hanno il coraggio di sostenerli.

L'accento sulla perversione e sulla "non maschilità" delle richieste sessuali dei clienti, poi, viene particolarmente sottolineata quando si tratta di clienti che richiedono prestazioni sessuali di tipo sadomasochista (S/M). Proprio per lo *script* di queste tipologie di telefonate, come abbiamo visto in precedenza, esse prevedono un ribaltamento di ruoli rispetto all'universo simbolico di genere con le operatrici in piena posizione di dominazione e i clienti in posizione di completa sottomissione:

a me non piace, mi sembra una cosa fuori dalle grazie di dio questa di farsi insultare, infatti non mi piace neanche quando ti chiedono di fare la schiava cioè ma io devo stare a farmi insultare? Ma sono dei malati questi, sono dei malati di mente. Ma ti sembrano uomini? Uno che chiama per farsi fare queste cose qui?

Ma quindi come dovrebbe essere un uomo?

Ma un uomo è un uomo non è uno che si fa mettere per terra a leccare il pavimento per farselo venire duro, o no? [Sara, Centro Kappa]

In questo senso, dunque, coloro che hanno bisogno di essere dominati sono dei malati di mente e non sono uomini poiché un vero uomo non ha bisogno di abdicare al proprio potere all'interno di una relazione sessuale per raggiungere l'eccitazione sessuale. Nel definire il cliente come malato, però, l'operatrice posiziona anche se stessa rispetto alla sua sessualità, collocandosi dalla parte sana di una dicotomia tra pratiche erotiche legittime e pratiche erotiche malsane. In questo senso i clienti sono mezzi maschi perché trovano l'eccitazione sessuale proprio nel cedere quel potere che invece dovrebbe caratterizzare la virilità. Definire i clienti come mezzi maschi rispetto alla molteplicità di piani illustrati, poi, serve alle operatrici per posizionare loro stesse come donne "normali". Se, infatti, all'interno dello spazio della telefonata le operatrici esaudiscono tutte le richieste del cliente, il fatto che per loro queste siano inserite nella cornice del lavoro fa sì che questo non intacchi la loro "normalità" al di fuori di esso:

Perché poi io queste cose le faccio qui, cioè magari faccio la padrona con uno e gli dico le cose che si vuole sentir dire oppure gli dico che mi piacciono delle cose assurde che piacciono a lui, ma io qui sto

lavorando, lui no. Cioè io poi fuori da qui sono una donna normale, sono una donna vera faccio sesso vero come lo fanno le persone normali no? Perché poi sembra che siamo noi che chissà chi siamo perché lavoriamo in un posto così, ma il problema non ce l'abbiamo mica noi! [Lisa, Centro Lambda]

Se, dunque, l'interazione telefonica ha delle "regole" che prevedono che l'operatrice mobiliti precisi universi simbolici e culturali sulla sessualità e il genere, al di fuori di esso le operatrici si posizionano come donne "normali" per contrasto alla mancata normalità dei loro interlocutori: la sessualità S/M oppure la passione per alcuni feticismi mentre è definitoria del posizionamento dei clienti (perché secondo le operatrici esprime i loro desideri e la loro identità) non lo è di quello delle operatrici che collocano il loro "vero" sé sessuale al di fuori della cornice della telefonata. Posizionare continuamente i clienti come devianti rispetto ad una normalità sessuale, dunque, serve alle operatrici a collocare loro stesse il più lontano possibile da questa etichetta. E' la cornice del lavoro – così com'era nei casi precedenti – ad essere continuamente invocata a guardiana di questo processo:

Ma poi loro si sentono dei figli perché chiamano qui, no? Che chiamano qui e possono chiederti di fargli qualunque cosa perché tu giustamente stai lavorando, no? Magari si sentono anche che ti possono dire male, ma poi io dico sempre ma non se ne rendono conto che sono loro che stanno chiamando a questi numeri qui? Non se ne rendono conto che sono così messi male da dover pagare e pure senza farsi vedere perché magari sono dei cessi? Io non ho bisogno di pagare nessuno, io al massimo esco il sabato sera e se devo trovare qualcuno lo trovo, ma mica lo devo pagare, io. Così è normale, loro mica tanto... [Susanna, Centro Lambda]

Secondo le operatrici, infatti, la cornice del lavoro, è ciò che ridefinisce la relazione tra operatrice e cliente nonché il posizionamento di entrambi. Sono i clienti, infatti, ad essere *così messi male* da dover pagare per avere un'interazione sessuale, mentre le operatrici sono donne normali che non hanno bisogno di ricorrere al denaro per trovare un *partner*. Nonostante, dunque, nella cornice della telefonata "il cliente abbia sempre ragione" e le operatrici confermino e assecondino ogni loro desiderio, il fatto stesso di star pagando per

fare sesso (per di più telefonico, quindi paradossalmente ancora più “malato” di altre forme di sesso commerciale) li colloca come l’anello insano nella relazione. In questo senso, dunque, le operatrici negoziano e contestano il loro posizionamento e quello dei clienti in relazione alla sessualità al di fuori della cornice della telefonata: da un lato, infatti, tracciano una linea simbolica di demarcazione tra desideri e pratiche sessuali lecite e adeguate alla maschilità e alla femminilità che i clienti infrangono (diventando mezzi maschi) e che loro rispettano poiché pongono una distinzione netta tra la loro sessualità privata e quella mobilitata per il lavoro (posizionandosi come vere donne). Dall’altro sottolineano come questi due posizionamenti siano rinforzati ancor di più dalla cornice lavorativa in cui le interazioni avvengono: i clienti che pagano, infatti, sono coloro che sono incapaci di costruire relazioni “sane” al di fuori di quelle a pagamento. Le operatrici, invece, sono coloro che *giustamente stanno lavorando* e, dunque, non hanno nessun coinvolgimento – identitario, sessuale o di genere – se non professionale con ciò che performano nel corso della telefonata.

Conclusioni

Obiettivo di questo capitolo è stato illustrare le modalità attraverso cui le operatrici “fanno genere” attraverso il telefono per gestire le conversazioni con i clienti.

In primo luogo l’analisi ha mostrato come il primo aspetto per fare genere consista nella creazione narrativa di molteplici identità di genere adeguate ai diversi contesti di interazione con il cliente. Per rendere intelligibile la conversazione al cliente, infatti, le operatrici creano ciò che le operatrici chiamano “i personaggi”, che servono a personificare (a rendere letteralmente persona) le aspettative culturali del cliente sulla propria interlocutrice e a fornire il primo appiglio di realtà affinché la conversazione possa sostenersi.

L’analisi ha illustrato, poi, come questi personaggi diventino i protagonisti delle narrazioni che le operatrici performano per i clienti. Se nel capitolo precedente ho esplorato come per fare sesso per telefono è necessario saper organizzare discorsivamente l’interazione sessuale, in questo caso l’analisi ha mostrato come

essa debba saper mobilitare anche l'universo simbolico della maschilità e della femminilità affinché l'interazione sia culturalmente intelligibile. Mobilitando alla stregua di repertori culturali alcune declinazioni stereotipiche della femminilità, infatti, le operatrici portano all'esistenza, all'interno dello spazio della telefonata, le diverse donne che nominano. Esse, poi, sono tanto più autentiche nella percezione del cliente tanto più nel corso della narrazione le operatrici citano la norma di genere (Butler 1990), poiché è il carattere stereotipico e socialmente condiviso di questa norma a conferire statuto di realtà e di credibilità alle performance delle operatrici. In questo senso, l'analisi ha mostrato anche come lo statuto di realtà vada ricercato all'interno della performance di genere stessa e non nella corrispondenza che queste performance hanno con il posizionamento materiale dei soggetti: come ha mostrato l'analisi del lavoro dell'operatore, infatti, ciò che conta nella cornice della telefonata è saper fare bene la donna piuttosto che essere donna al di là del telefono.

Nella seconda sezione del capitolo, invece, ho dedicato la mia attenzione a quelle che ho definito le "tattiche di genere" attraverso cui le operatrici negoziano questi repertori dominanti nella cornice della telefonata al fine di trarne il maggior vantaggio possibile sia in termini economici che di qualità del lavoro. In primo luogo l'analisi ha mostrato come la mobilitazione dei repertori di genere dominati sia una competenza a cui le operatrici sono in grado di fare riflessivamente ricorso per gestire il lavoro e per manipolare la sessualità e il desiderio maschile a loro vantaggio utilizzando tatticamente proprio quella cultura di genere che le vorrebbe subordinate. In secondo luogo l'analisi ha mostrato che, a fianco del contenuto delle loro performance, le operatrici devono essere in grado di gestire riflessivamente la dimensione del ritmo e del tempo della narrazione. E' anche attraverso l'organizzazione temporale della narrazione, infatti, che le operatrici sono in grado di condurre l'interazione a loro vantaggio. In terzo luogo ho illustrato come l'utilizzo riflessivo dei repertori di genere non si esprima esclusivamente nel fare genere in maniera competente, ma anche nel disfarlo sovvertendo la cornice dell'interazione per farla cadere. Poiché l'interazione telefonica è un'interazione fragile, infatti, come le operatrici sono in grado di renderla solida e autentica attraverso la mobilitazione degli

universi simbolici di genere, allo stesso modo esse sono in grado di infrangerla quando si sottraggono alle aspettative culturali dei clienti.

Infine, in chiusura ho volto lo sguardo al di fuori della mediazione tecnologica per esplorare le narrazioni attraverso cui le operatrici attribuiscono senso al loro lavoro e posizionano loro stesse in relazione ai clienti. L'analisi ha illustrato come la telefonia erotica venga sottratta all'universo simbolico del lavoro sessuale per essere re-inscritta sia come un lavoro di servizio completamente de-sessualizzato (nel caso delle interazioni erotiche con i clienti) sia come lavoro di cura ed emozionale (nel caso delle interazione sentimentali con i clienti). Essa ha illustrato poi come a fianco di una riscrittura del proprio lavoro nelle cornici appena illustrate, le operatrici riscrivano anche il posizionamento loro e dei clienti in relazione alla sessualità: contestano, infatti, la virilità dei clienti facendo appello alla maschilità dominante e alla devianza di alcune pratiche erotiche e attraverso questo processo di contestazione posizionano loro stesse come "donne normali" in virtù della distanza simbolica e materiale tra le performance che mettono in scena nel corso della telefonata e la loro sessualità privata.

Nel suo complesso, dunque, il capitolo ha mostrato come per vendere sesso attraverso le tecnologie le operatrici debbano essere in grado di mobilitare in maniera competente delle performance di genere per i propri interlocutori, ma anche come queste performance debbano essere riflessivamente negoziate e si configurino come strategie di *business* che permettano alle operatrici di trarne il maggior guadagno possibile.

Conclusioni

Il percorso che mi ha portato fino a qui è stato volto a illustrare e comprendere come avvenga la mercificazione della sessualità attraverso le tecnologie.

A partire dagli anni '90 le tecnologie della comunicazione hanno offerto la possibilità di esperire interazioni sessuali senza l'incontro materiale del corpo: possiamo fare sesso attraverso le *web cam*, in una *chat* o attraverso il telefono. Queste nuove possibilità di interazione hanno inciso anche sul cosiddetto "mestiere più antico del mondo" e hanno promosso lo svilupparsi di forme di prostituzione virtuale (Velena 2003). Tuttavia, sebbene in letteratura si sia dedicata molta attenzione al cosiddetto *cyber sex*, ovvero alle possibilità offerte dalle tecnologie di avere interazioni sessuali senza corpo e ai nuovi scenari relazionali che questo può prefigurare (Reid 1996, Waksul et al. 2000, Waksul 2002), non ne è stata dedicata altrettanta ad esplorare cosa avviene quando questi incontri non si svolgono in una cornice di reciprocità e di piacere, bensì nella cornice del lavoro.

Mi sono, dunque, proposta di esplorare come avvenga la mercificazione della sessualità quando essa non è agita in una relazione corpo a corpo e quali saperi sia necessario mobilitare perché essa vada a buon fine. L'ho fatto in un contesto preciso, quello della telefonia erotica – nel quale lo scambio di sesso per denaro avviene attraverso le parole – osservando il lavoro quotidiano svolto da operatrici erotiche in due diversi *call center*. In sede conclusiva di questo lavoro mi ripropongo di illustrare in maniera analitica i processi presentati nel corso dei capitoli empirici per rispondere alle domande di ricerca che hanno guidato questo lavoro, concentrandomi in particolare su:

- la definizione delle performance discorsive delle operatrici come *narrazioni performanti*;

- l'esplorazione dei presupposti e dei vincoli specifici di questo lavoro, ovvero il patto di realtà tra operatrici e clienti e l'articolazione temporale di questo lavoro;
- l'illustrazione dell'ecologia dei saperi necessari a gestire le conversazioni in maniera competente definite come *conoscenza erotica*.

Utilizzando la terminologia di Licoppe (2006), possiamo dire che la telefonia erotica è una realizzazione conversazionale (*accomplissement conversationnel*) agita attraverso la mediazione della tecnologia: è nello scambio verbale tra l'operatrice e il cliente del servizio, infatti, che emerge e si consolida l'attività lavorativa. Se vi sono molti lavori che si compiono nella conversazione tra un/a professionista e un/a cliente – si pensi ad una seduta di psicoterapia – nel caso della telefonia erotica, come ho ricordato più volte, l'agire lavorativo delle operatrici è un agire esclusivamente narrativo poiché la mediazione della tecnologia sottrae la possibilità di utilizzare altre risorse per l'azione o, detto in altri termini, obbliga a tradurre tutti gli elementi necessari a renderla significativa nel linguaggio. Se, dunque, l'infrastruttura tecnologica (le borchie, i centralini, i *cordless*, le cuffie) fornisce lo spazio conversazionale entro cui può svolgersi l'interazione, è alla narrazione che è affidato il compito di renderla efficace e significativa rispetto agli obiettivi del lavoro.

Si tratta di una *narrazione performante* che deve essere dotata, da un lato, di una forza illocutoria ovvero della capacità di materializzare nello spazio conversazionale creato dal telefono le dimensioni della sessualità, del genere e del corpo necessarie a condurre l'interazione. Dall'altro deve essere dotata di una forza perlocutoria ovvero essere in grado di produrre effetti reali di eccitazione o di coinvolgimento emotivo nei clienti. Utilizzando la terminologia di Austin (1962) potremmo dire che nella telefonia erotica è necessario che le narrazioni mobilitate dalle operatrici avvengano entro determinate condizioni per poter essere considerate “felici” ovvero per andare a buon fine rispetto agli obiettivi del lavoro.

La narrazione performante per essere tale, infatti, deve fondarsi su, e saper mantenere, un “patto di realtà” con il cliente che sia in grado di rendere verosimili, e dunque fargli credere autentiche, le interazioni sessuali o affettive a

cui stanno prendendo parte. Si tratta di un patto di realtà a due dimensioni: da un lato il cliente deve credere che la persona che si trova dall'altro lato della cornetta sia colei che dice di essere e non la persona che vi è materialmente collocata. Dall'altro il cliente deve percepire di *star facendo* nello spazio della telefonata ciò che nomina con la propria interlocutrice e non, semplicemente, *di starne parlando*. Riformulando la teoria di Lorber (1993) sulla naturalità del genere, secondo la quale gli esseri umani *vedono* (dunque ritengono reali e adeguate) le differenze estetiche o biologiche tra maschi e femmine perché *credono* alla realtà di queste differenze, possiamo dire che nella telefonia erotica i clienti *vedono* (dunque ritengono reali e adeguate) le performance delle operatrici nel momento in cui esse corrispondono a ciò che essi *credono* debba essere un'interazione sessuale o affettiva oppure l'identità adeguata della propria interlocutrice. Nel momento in cui "vedere per credere" non è possibile, poiché la mediazione del telefono impone la deprivazione del corpo materiale, è necessario "credere per vedere" affinché la conversazione si sostenga.

In questo senso, il lavoro conversazionale delle operatrici deve essere proiettato a mantenere intatte le due dimensioni del patto attraverso una narrazione a cui il cliente possa credere e, quindi, possa identificare come reale. La realtà dell'interazione non è data, ma deve essere continuamente costruita dalle operatrici attraverso l'evocazione discorsiva di tutti gli elementi adeguati a quella specifica interazione erotica o sentimentale. Si tratta di una realtà più fragile di quella delle interazioni faccia a faccia poiché può ancorarsi solamente alla narrazione e non può confidare su quell'insieme di elementi "dati per scontati" con cui conduciamo le interazioni non mediate. Quando questa evocazione discorsiva fallisce, poiché le operatrici mobilitano elementi "inadeguati" in relazione alle aspettative dei clienti, l'autenticità del patto di realtà viene tradita e la conversazione si conclude poiché vengono a mancare i presupposti che la sostengono.

Il mantenimento del patto di realtà, poi, deve sottostare ad un preciso vincolo temporale per essere efficace sotto il profilo del lavoro. La telefonia erotica, infatti, non è solamente una forma di *cyber-sex*, ma una forma di *cyber-sex work* nella quale, mentre i clienti sono alla ricerca di un'esperienza sessuale o affettiva soddisfacente, le operatrici hanno l'obiettivo di guadagnare da essa. Da

un lato, il guadagno in questo tipo di lavoro dipende dal numero di minuti di conversazione accumulati nel corso del mese dalle operatrici: banalmente più le conversazioni sono lunghe e reiterate, maggiori saranno i guadagni delle operatrici. Dall'altro, per motivi di ordine legale, la conversazione si interrompe automaticamente dopo un numero preciso di minuti variabile a seconda del gestore telefonico e del tipo di telefono utilizzato e, per poter continuare la conversazione, il cliente è costretto a richiamare. In un certo senso, dunque, se il "patto di realtà" entro cui devono articolarsi le conversazioni è una condizione "di felicità" che può essere condivisa anche da forme non commerciali di interazioni sessuali mediate dalle tecnologie, il vincolo del tempo in relazione al guadagno è ciò che qualifica la telefonia erotica come interazione lavorativa. Nell'articolarsi quotidiano del lavoro ciò significa che le operatrici devono saper rendere saldo il patto di realtà con i clienti, garantendosi che la conversazione duri il più possibile, che il cliente richiami quando la conversazione si interrompe e, possibilmente, che diventi un cliente abituale che chiama più volte nel corso del giorno, della settimana o dei mesi. Oppure, formulato in altri termini, mantenere il patto di realtà con clienti è ciò che le operatrici devono saper fare per garantirsi la durata e la frequenza delle conversazioni.

Se, dunque, nel corso di questa tesi mi sono chiesta come si mercifica la sessualità attraverso le tecnologie gli elementi illustrati fino ad ora forniscono una prima risposta: per vendere sesso attraverso il telefono, infatti, è necessario saper mobilitare una *narrazione performante* che faccia percepire come autentica l'interazione al cliente e che, contemporaneamente, si dipani in un numero di minuti tali da garantire all'operatrice il maggior guadagno possibile. Per soddisfare i due prerequisiti delle interazioni di telefonia erotica appena illustrati, poi, questa *narrazione performante* deve essere *professionalmente competente*. Se le performance delle operatrici, infatti, tradiscono il patto di realtà poiché non rispondono alle aspettative culturali dei clienti oppure non rispettano il vincolo del tempo, la conversazione cade e si rivela non remunerativa. Per mercificare la sessualità attraverso il telefono, dunque, le operatrici non devono solamente *fare* sesso con le parole, ma anche *saperlo fare* (Bruni e Gherardi 2007) con le parole ovvero saper mobilitare

quell'ecologia di saperi necessari a rendere le proprie le proprie performance lavorative competenti rispetto al contesto di interazione e ai suoi obiettivi.

In primo luogo le operatrici devono *saper utilizzare sessualità, genere e corpo come repertori culturali per l'azione lavorativa*. Ciò significa saper intercettare le aspettative del cliente – sia rispetto alla propria identità che rispetto alle azioni che si svolgeranno nello spazio della telefonata – e saperle tradurre in una narrazione capace di collocarsi competentemente nella cornice di intelligibilità culturale dell'interazione. In questo senso, da un lato, la sessualità, il genere ed il corpo si configurano come codici socialmente e culturalmente disponibili, dall'altro le operatrici devono sapervi attingere in maniera competente nelle diverse fasi della conversazione e renderli presenti e autentici attraverso la narrazione. In particolare, le operatrici devono saper:

- performare *sexual script* interpersonali (Gagnon e Simon 1973) competenti rispetto alle diverse richieste dei clienti (siano esse di tipo eteronormativo, sadomasochista o feticista) utilizzando “a soggetto” gli scenari culturali della sessualità e declinandoli in relazione alla tipologia di cliente che si trovano di fronte. E' l'utilizzo competente di questi script, infatti, che permette al cliente di identificare come sessuale la situazione narrata dall'operatrice, di collocare se stesso e l'operatrice all'interno di essa e, in ultima istanza, di credere di star facendo sesso per telefono;
- iscrivere le proprie performance nell'universo simbolico dominante della femminilità e della maschilità rispetto alle aspettative del cliente. Ciò significa saper utilizzare in maniera competente il repertorio della femminilità enfatizzata (Connell 1987), ovvero quell'insieme di tratti culturali specifici associati alla femminilità, orientati alla desiderabilità maschile, per garantire alle proprie narrazioni di sé di rientrare nei criteri di intelligibilità stabiliti dalla norma di genere (Butler 1993) e, dunque, di essere percepite come autentiche alle orecchie del cliente. Inoltre, saper utilizzare in maniera competente gli universi normativi di genere non risponde solo al criterio di mantenere intatto il patto di realtà, ma nel caso in cui l'autenticità della performance sia particolarmente efficace,

- crea anche la possibilità di una fidelizzazione del cliente che garantisce all'operatrice un numero maggiore di telefonate e quindi di guadagni;
- rendere presente il corpo materialmente assente attraverso la mobilitazione discorsiva di quei codici culturali della corporeità che fungono da indicatori della femminilità enfatizzata e che permettono, così, al cliente di ancorare le interazioni e le emozioni erotiche nel presunto corpo fisico dove avverranno e di visualizzare (e credere) la propria interlocutrice.

In secondo luogo, le operatrici devono essere in grado di *saper utilizzare il proprio corpo come risorsa per il lavoro*. Se, infatti, in virtù della mediazione tecnologica, il corpo materiale è assente nello spazio conversazionale della telefonata, la corporeità, intesa come l'insieme di capacità percettive attraverso cui esperiamo il mondo, si configura come una risorsa fondamentale a cui le operatrici devono saper attingere per gestire il lavoro. In particolare le operatrici devono saper:

- rendere presente il corpo, non solo nella sua dimensione visuale mobilitandolo attraverso i codici culturali della corporeità femminile, ma attraverso l'evocazione di immaginari incorporati (Csordas 1994) che rendono presente sapori, odori o sensazioni tattili connesse al corpo. Le operatrici devono, quindi, saper mobilitare una narrazione che sia in grado di interpellare i cinque sensi e l'esperienza incorporata del cliente affinché sia significativa. In questo caso, dunque, la risorsa a cui le operatrici devono attingere non è il corpo inteso come codice culturale, ma il corpo come insieme di percezioni;
- saper riprodurre attraverso il proprio corpo suoni e sensazioni – come l'eccitazione dei genitali femminili – quando la narrazione non è sufficiente a soddisfare le richieste del cliente. Esse devono saper produrre dei suoni “contestualmente veri” alle orecchie del cliente che egli sia in grado di decodificare e di associare all'esperienza corporea a cui essi fanno riferimento e che, così facendo, conferma l'autenticità delle sensazioni provate dall'operatrice e, dunque, l'autenticità dell'interazione stessa;

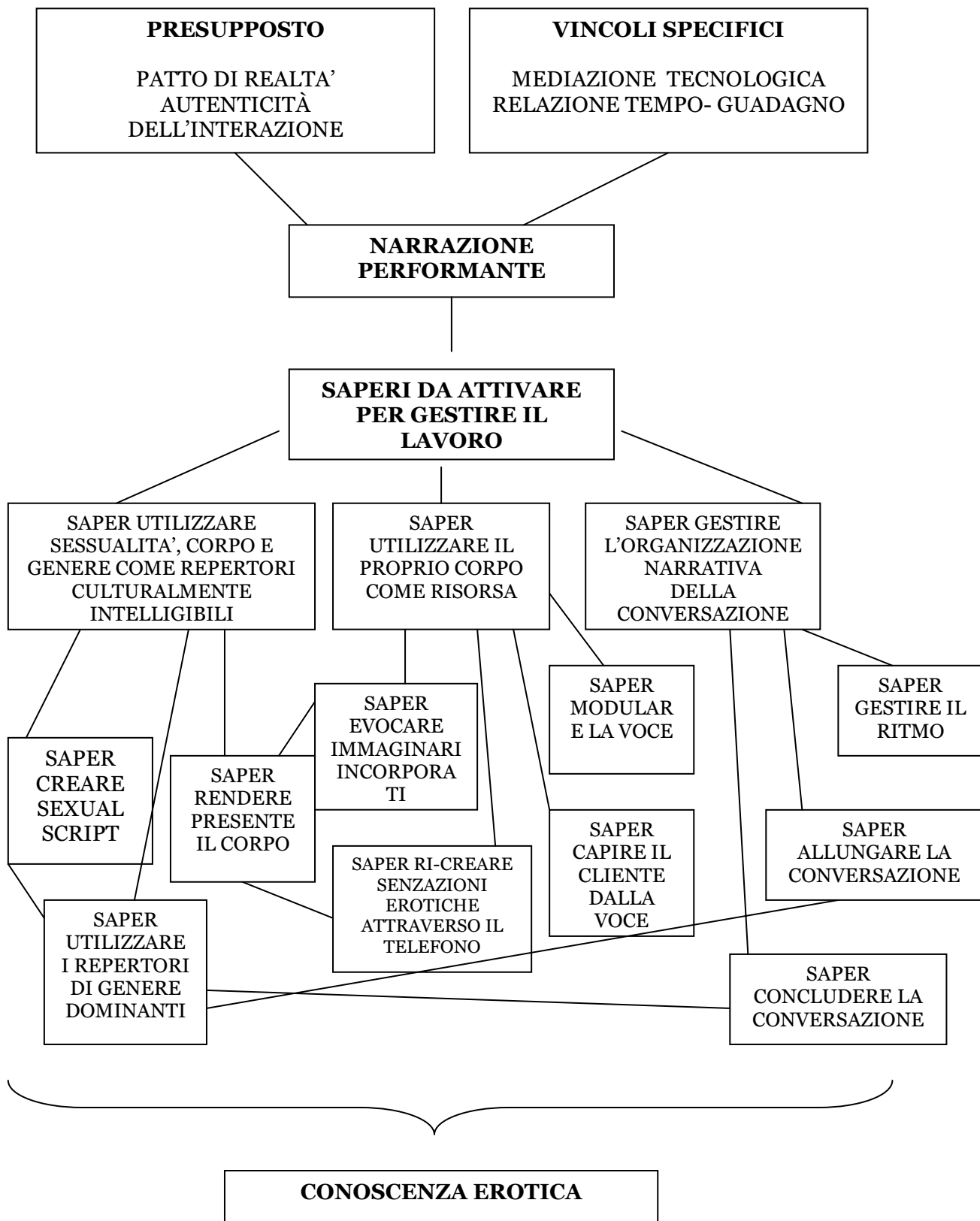
- saper modulare la propria voce in maniera competente rispetto a ciò che si sta comunicando al cliente sia in relazione alla tipologia di interazione che si sta conducendo che al tipo di identità lavorativa che si sta utilizzando per condurla. Ciò significa che le operatrici devono saper armonizzare *ciò che dicono* e il *come lo dicono* poiché è necessario associare alla tipologia di interazione che si sta eseguendo una voce adeguata che supporti e sostenga l'autenticità dell'interazione. Detto in altri termini, non è possibile che il patto di realtà si mantenga e la conversazioni duri nel tempo, se nel corso di un'interazione sessuale le operatrici utilizzano una voce distaccata e ironica oppure se associano ad un personaggio della tipologia "angelo del focolare" una voce sensuale ed eccitata;
- saper capire il cliente dalla voce, ovvero educare l'orecchio a riconoscere la tipologia di cliente che si trova dall'altro lato della cornetta dalla sua voce per identificare quale tipologia di interazione stanno cercando e con quale predisposizione d'animo (per esempio uditivamente eccitata o meno) si stanno avvicinando ad essa per modulare di conseguenza la propria performance lavorativa ed il livello di investimento in essa.

Infine, le operatrici devono saper gestire l'organizzazione narrativa della conversazione. Per gestire il lavoro in maniera competente e rispettare i presupposti su cui si regge, infatti, le operatrici non devono saper soltanto mobilitare risorse discorsive adeguate (*cosa dicono*) e sostenerle attraverso altrettanto adeguate risorse incorporate come la voce (*come lo dicono*), ma saper gestire anche l'organizzazione temporale di questa coreografia di elementi (*quando lo dicono*) affinché essi si sviluppino in una struttura temporale funzionale alla relazione minuto-guadagno. In particolare, per gestire l'organizzazione narrativa della conversazione le operatrici devono:

- saperne gestire il ritmo, ovvero organizzare le sequenze delle interazioni sessuali o affettive non solo a partire dalle aspettative culturali del cliente, ma anche in modo da mantenere il controllo sulla conversazione per riuscire a guidarla secondo i propri obiettivi di guadagno. Ciò significa che devono saper rallentare o accelerare l'organizzazione delle

sequenze della narrazione in modo da saper prevedere in quale momento dell'interazione la linea cadrà automaticamente spingendo il cliente a richiamare;

- saper allungare la conversazione, ovvero costruire la propria narrazione in modo tale che quelle sequenze dell'interazione che conducono velocemente alla sua conclusione (come per esempio la sequenza penetrativa in un'interazione sessuale) vengano procrastinate il più possibile, nonché saper occupare tutto lo spazio discorsivo disponibile nella telefonata in modo da renderla più lunga possibile. In questo senso, la mobilitazione del corpo, degli script sessuali o dei repertori di genere devono essere utilizzati strategicamente non solo per rendere l'interazione autentica, ma anche per sviluppare la conversazione nel maggior numero di minuti possibile.
- saper concludere la conversazione quando necessario (per esempio nel caso di clienti aggressivi o sgradevoli), ovvero saper utilizzare sia i repertori culturali sessuali e di genere che il proprio corpo in modo tale da invitare il cliente a far cadere la connessione. Se, infatti, come ho sottolineato, l'utilizzo competente dei repertori sessuali e di genere così come il rendere presente il corpo è ciò che rende l'interazione salda e le garantisce la durata nel tempo, le operatrici devono saperli utilizzare in maniera "incompetente" rispetto alla cornice dell'interazione per poter concludere la conversazione.



Per poter vendere sesso attraverso la tecnologia con successo, dunque, le operatrici devono attivare una *narrazione performante* che faccia ricorso a questa ecologia di saperi che propongo di chiamare *conoscenza erotica*. E' attraverso la mobilitazione competente di questa forma di sapere, infatti, che le operatrici sono in grado di allineare sessualità, genere, modello di desiderio e tempo fornendo al cliente "l'autenticità fittizia" necessaria a sostenere la conversazione e, allo stesso tempo, sfruttando il vincolo temporale del minuto a proprio vantaggio garantendosi il guadagno. Si tratta di un sapere esperto che viene appreso nello specifico contesto di interazione in cui deve essere mobilitato. Se da un lato, infatti, esso affonda le proprie radici in una conoscenza sociale e condivisa sulla sessualità, il genere e la corporeità, dall'altro si crea e si consolida nel corso dell'attività lavorativa. E' nella quotidiana interazione con i clienti e con le colleghe, infatti, che le operatrici apprendono a tradurre in una narrazione competente questi elementi. Detto in altri termini, se, per esempio, la conoscenza degli scenari culturali della sessualità può essere considerata un sapere "di sfondo" a cui tutti gli individui partecipano per gestire le proprie interazioni sessuali, è solo nel corso dell'attività lavorativa che le operatrici apprendono a costruire narrativamente *sexual script* che rispondono alle aspettative dei clienti, ad individuare quali narrazioni sono più apprezzate (e pagate) e quali no, ad ampliare il proprio repertorio erotico rispetto a desideri o culture sessuali specifiche o, ancora, a organizzarne la struttura narrativa in modo da rendere le proprie performance lavorative remunerative. Si tratta, poi, di un sapere riflessivo che viene attivato dalle operatrici in maniera competente nel corso del lavoro, ma che esse sanno disattivare nello spazio del privato mantenendo esperienzialmente distinte le proprie performance "strategiche" di sé orientate a mantenere intatto il patto di realtà e guadagnare dal proprio posizionamento al di fuori dello spazio della telefonata.

In questo senso, nonostante le narrazioni che vengono mobilitate nel corso della telefonata posizionino le operatrici come oggetti del desiderio del cliente (*sex objects*), affinché l'interazione sia percepita come autentica e duri nel tempo, proprio la capacità di mobilitare queste specifiche narrazioni le rende *sex experts*, cioè depositarie di una conoscenza erotica attraverso la quale sono in

grado di gestire il loro lavoro e di trarne un guadagno. Se, dunque, chi lavora nell'industria del sesso è stata spesso considerata subordinata o deviante, proprio in virtù del contenuto sessuale ed emotivo di questa tipologia di lavori, l'analisi presentata in questa tesi suggerisce che le operatrici sono in grado di utilizzare riflessivamente questa conoscenza erotica per “trarre profitto (*capitalizing*) dalla sessualità” (Singer 1993). In questo senso, come suggerisce Sanders (2005a), il lavoro sessuale si configura come uno spazio dove è possibile esplorare come diversi e nuovi significati dell'erotismo e della sessualità sono attivati e performati. Primo fra tutti come essi, al pari di altre risorse degli individui, si possano configurare come forme di conoscenza e si prestino ad essere mobilitati nella cornice del lavoro. In questo senso, la conoscenza erotica è il sapere esperto che permette alle operatrici di iscrivere le complesse angolazioni della sessualità (Plummer 2002) nella tecnologia gestendo a proprio vantaggio il desiderio erotico e affettivo dei clienti e garantendosi di guadagnare da esso.

Riferimenti Bibliografici

Abbott S. A. (1999), *Motivations for Pursuing an Acting Career in Pornography* in Weitzer R., (eds.) *Sex for Sale: Prostitution, Pornography, and the Sex Industry*, Routledge, New York, pp. 17-34.

Adkins L. (1995), *Gendered Work: Sexuality, Family and Labour Market*, Open University, Buckingham.

Aggleton P. (eds.) (1999), *Men who sell sex: international perspectives on male prostitution and HIV/AIDS*, Temple University Press, Philadelphia.

Agustín L. (2004), 'Alternate Ethics, or: Telling Lies to Researcher', *Research for Sex Work*, 7, disponibile su <http://www.nswp.org/r4sw/>

— (2005), 'Call for Papers: The Cultural Study of Commercial Sex', *Sexualities*, 8(5), p. 618.

— (2005a), 'The Cultural Study of Commercial Sex', *Sexualities*, 8(5), pp. 621-34.

Alexander P. e Delacoste F. (eds.) (1987), *Sex Work: Writings by Women in the Sex Industry*, Cleis, Pittsburgh, PA.

Allen V. (1983), *The Femme Fatale: Erotic Icon*, Whitston Publisher, Troy, NY.

Arminen I. (2005), *Institutional Interaction. Studies of Talk at Work*, Ashgate, Burlington.

Austin J. (1962), *How to do things with words*, Oxford University Press, Oxford. [Trad. it. *Come fare cose con le parole*, Marietti, Genova, 1987].

- Backhaus G. (1997), 'The Phenomenology of Telephone Space', *Human Studies*, 20, pp. 203–220.
- Barry K. (1995), *The Prostitution of Sexuality*, New York University Press, New York.
- Barton B. (2002), 'Dancing on the Mobius Strip: Challenging the Sex War Paradigm', *Gender and Society*, 16(5), pp. 585–602.
- Beccucci S. e Garosi E. (2008), *Corpi Globali. La prostituzione in Italia*, Firenze University Press, Firenze.
- Bell L. (eds.) (1987), *Good Girls, Bad Girls. Sex Trade Workers and Feminists Face to Face*, The Women Press, Toronto.
- Bell S. (1994), *Reading, Writing and Rewriting the Prostitute Body*, Indiana University Press, Bloomington.
- Berkowitz D. (2006), 'Consuming Eroticism: Gender Performances and Presentations in Pornographic Establishments', *Journal of Contemporary Ethnography*, 35 (5), pp. 583-606.
- Bernstein E. (2007), *Temporarily Yours. Intimacy, Authenticity and the Commerce of Sex*, The University of Chicago Press, Chicago. [Trad. It. *Temporaneamente Tua. Intimità, autenticità e commercio del sesso*, Odoya, Bologna, 2009].
- (2007a), 'Sex Work for the Middle Classes', *Sexualities*, 10 (4), pp. 473-488.
- Bindmann J. e Doezema J. (1997), *Redefining Prostitution as Sex Work on the International Agenda*, Anti-Slavery International, London.
- Blumer H. (1969), *Symbolic interactionism: Perspective and method*, University of California Press, Berkeley.
- Boler M. (2007), 'Hypes, hopes and actualities: new digital Cartesianism and bodies in cyberspace', *New Media and Society* 9 (1), pp. 139-168.

Bourdieu P. (1985), 'The Social Space and the Genesis of Groups', *Theory and Society* 14 (6), pp.723-744.

Boutet J. e Gardin B (2001), *Une linguistique du travaille* in Borzeix A. e Fraenkel B. (eds.) *Langage et travaille. Communication, cognition, action*, Editions du CRS, Paris, pp. 89-112.

Bordo S. (1993), *Unbearable Weight: Feminism, Western Culture and the Body*, University of California Press, Berkeley. [Trad. It. Il peso del corpo, Feltrinelli, Milano, 1997].

— (1999), *The Male Body*, Farrar, Straus and Giroux, New York.

Brennan D. (2004), *What's love got to do with it?: transnational desires and sex tourism in the Dominican Republic*, Duke University Press, Durham.

Brewis J. e Linstaed S. (2000), *Sex, Work and Sex Work. Eroticizing Organizations*, Routledge, London.

— (2000a), 'The worst thing is screwing (1): Consumption and the Management of Identity in Sex Work', *Gender, Work and Organization*, 7 (2), pp. 84- 97.

Brewster Z. W. (2003), 'Behavioral and Interactional Patterns of Strip Club Patrons: Tipping Techniques and Club Attendance', *Deviant Behavior*, 24, pp. 221-43.

Bruckman A. (1993), 'Gender Swapping on the Internet', in Ludlow P. (eds.) *High Noon on the Electronic Frontier. Conceptual Issues in Cyberspace*, MIT Press Cambridge, MA, pp.317-326.

Bruni A. (2006), "Have you got a boyfriend or are you single? ': on the importance of being 'straight' in organizational research', *Gender, Work and Organization*, 13, 3, pp. 299- 316

Bruni A. e Gherardi S. (2007), *Studiare le pratiche lavorative*, Il Mulino, Bologna.

Burkhalter B. (1999), 'Reading Race Online: Discovering Racial Identity in Usenet Discussions', in Mark A. Smith and Peter Kollock (eds.) *Communities in Cyberspace*, Routledge, London, pp. 60–75.

Butler J. (1986), 'Sex and Gender in Simone de Beauvoir's *Second Sex*', *Yale French Studies*, 72, pp. 35-41.

— (1990), *Gender Trouble. Feminism and the Subversion of Identity*, Routledge, London. [Trad. It. Scambi di genere, Sansoni, Milano, 2004]

— (1993), *Bodies That Matter. On the Discursive Limits of "Sex"*, Routledge, New York. [Trad. It. Corpi che contano. I limiti discorsivi del "sesso", Feltrinelli, Milano, 1996].

— (1994), 'Gender as performance. An interview with Judith Butler', *Radical Philosophy*, 67, pp. 32-39

— (1997), *Excitable speech: a politics of the performative*, Routledge, New York

— (2004), *Undoing Gender*, Routledge, New York. [Trad. It. La disfatta del genere, Meltemi, Roma, 2006].

Canosa R. e Colonnello I. (1989), *Storia della prostituzione in Italia dal quattrocento alla fine del settecento*, Sapere2000, Roma.

Cardiff D. (1995), 'Virtual Prostitution: New Technology and the World's Oldest Profession', *Hastings Communications and Entertainment Law Journal*, 18, pp. 874-900.

Cassell J. (1988), *The Relationship of the Observer to Observed When Studying Up*, in R.G. Burgess (eds.), *Studies in Qualitative Methodology: A Research Annual Vol 1, Conducting Qualitative Research*, JAI Press, London, pp. 89–108.

Cavarero A. (1994), *Nonostante Platone. Figure femminili nella filosofia antica*, Editori Riuniti, Roma.

- Chancer L. (1993), 'Prostitution, Feminist Theory and ambivalente: Notes from the Sociological Underground', *Social Texts*, 37, pp. 143-171.
- Chapkis W. (1997), *Live Sex Acts. Women Performing Erotic Labour*, Routledge, London.
- Cohen C. J. (2005), *Punks, bulldaggers, and welfare queen: The radical potential of queer politics?*, in E.P. Johnson e M.G. Henderson (eds.), *Black Queer Studies*, Duke University Press, Duke, pp. 21-51.
- Connell R. W. (1987), *Gender and Power: Society, the Person and Sexual Politics*, Standford University Press, Standford CA.
- Crang P. (1994), 'It's showtime: on the workplace geographies of display in a restaurant in Southeast England', *Environment and Planning D*, 12 (6),pp. 675-704.
- Crawley S. L., Foley L. J. e Shehan C. L (2008), *Gendering Bodies*, Rowman and Littlefield Publishers INC., Lahnam.
- Cressley P. (1932), *The Taxi Dance Hall*, University of Chicago Press, Chicago.
- Crossley N. (2001), *The Social Body*, Sage, London.
- Csordas T. J. (1994), *Introduction: the Body as a Representation and Being-in-the-World* in Csordas T. J. (eds.), *Embodiment and experience: the existential ground of culture and self*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Dal Lago A. e Quadrelli E. (2003), *La città e le ombre. Crimini, criminali, cittadini*, Feltrinelli, Milano.
- Damari C. (2008), *La percezione della realtà in Alfred Schutz ed Erving Goffman. Un problema di frames*, Pisa University Press, Pisa.
- Danet B. (1998), *Text as Mask: Gender, Play and Performance on the Internet* in Jones S. (eds.) *CyberSociety 2.0: revisiting computer-mediated communication and community*, Sage, London, pp. 129-158.

Danna D. (2004), *Che cos'è prostituzione? Le quattro visioni sul commercio del sesso*, Asterios, Trieste.

Davies K. (1937), 'The Sociology of Prostitution', *American Sociological Review*, 2 (5), pp. 744-755.

Davis N.J. (1997), Prostituzione in *Enciclopedia delle Scienze Sociali*, Istituto dell'Enciclopedia Italiana, vol. VII, pp. 134-44.

De Certeau M. (1980), *L'invention du quotidien*, Paris, Gallimard. [Trad.it *L'invenzione del quotidiano*, Edizioni Lavoro, Roma, 1990].

De Lauretis T. (1987), *Technologies of Gender. Essays in Theory, Film and Fiction*. Bloomington: Indiana University Press.

Di Nenno E. (2004), The Sex Work Continuum: Exploring Links Between Sexual and 'Straight' Labor, *Paper presented at the annual meeting of the American Sociological Association*, San Francisco, CA, Aug 14, 2004, disponibile on line: http://www.allacademic.com/meta/p110270_index.html

Doezema J., Kempadoo K. (eds.) (1998), *Global sex workers: rights, resistance and redefinition*, Routledge, London.

Dolar M. (2006), *A voice and nothing more*, MIT Press, Cambridge MA.

Dorais M. (2005), *Rent Boys: The World of Male Sex Trade Workers*, McGill-Queen's University Press, Montreal.

Draper, J. V., Kaber, D. B., & Usher, J. M. (1998), 'Telepresence', *Human Factors*, 40(3), pp. 354-375.

Drew P. e Heritage J. (eds.) (1992), *Talk at Work. Interaction in Institutional Settings*, Cambridge University Press, Cambridge.

Duranti A. (1997), *Linguistic Anthropology*, Cambridge University Press, Cambridge [Trad. It. *Antropologia del linguaggio*, Meltemi, Roma, 2002].

Duranti A. e Goodwin C. (eds.) (1992), *Rethinking context: language as an interactive phenomenon*, Cambridge University Press, Cambridge.

- Dworking A. (1987), *Intercourse*, Free Press, New York.
- Earle S. e Sharp K. (2007), *Sex in cyberspace: men who pay for sex*, Ashgate Publishing, Aldershot.
- Eisenhardt K. M. (1989), 'Building Theories from Case Study Research', in *Academy of Management Review*, (14) 4, pp. 532-550.
- Elliot D. S. (1966), 'Delinquency, School Attendance and Drop-Out', *Social Problems*, 13, pp. 307-14.
- Erwin J. (2002), *Confessions of a Professional Phone-Sex Typist*, Aventure Press.
- Featherstone M. e Burrows R. (1995), 'Cultures of Technological Embodiment: An Introduction', in M. Featherstone and R. Burrows (eds.), *Cyberspace, Cyberbodies, Cyberpunk*, Sage, London, pp. 1-19.
- Feinbloom D. (1976), *Transvestites and transsexuals: Mixed views*, Delacorte Press, New York.
- Flower A. (1998), *The Fantasy Factory. An Insider View of the Phone Sex Industry*, University of Pennsylvania Press, Philadelphia.
- Fornari S. (2005), *Del perturbante. Simmel e le emozioni*, Morlacchi Editore, Perugia.
- Foucault M. (1969), *Archeologie du savoir*, Gallimard, Paris. [Trad. It. L'archeologia del sapere, Rizzoli, Milano, 1971].
- (1975), *Surveiller et punir*, Gallimard, Paris. [Trad. It. *Sorvegliare e punire*, Einaudi, Torino, 1993].
- (1978), *La volontà de savoir*, Gallimard, Paris. [Trad. it. *La volontà di sapere*, Feltrinelli, Milano, 2001].
- (1984), 'Sex, Power and the Politics of Identity', *The Advocate*, 400, pp.26-30.

- Frank K. (2005), 'Thinking Critically about Strip Club Research', *Sexualities*, 10 (1), pp. 501-517.
- Frith H. e Kitzinger C. (2001), 'Reformulating sexual script theory. Developing a discursive psychology of sexual negotiation', *Theory and Psychology*, 11, pp. 209–232.
- Gagne P. e Tewskbury R. (eds.) (2002), *Gendered Sexualities: Advances in Gender Research*, Vol. 6, Elsevier Science Ltd, London.
- Gagnon J. (2004), *An Interpretation of Desire*, University of Chicago Press, Chicago.
- Gagnon J. e Simon W. (1968), 'Sex Talk: public and private', *A Review of General Semantics*, 25(2), pp. 173-191.
- (1973), *Sexual conduct: The social sources of human sexuality*, Aldine Publishing Company, Chicago.
- Garfinkel H. (1967), *Studies in Ethnomethodology*, Prentice Hall, New York.
- (1967), *Passing and the Managed Achievement of Sex Status in an "inter-sexed" Person* in *Studies in Ethnomethodology*, Prentice Hall, New York. [Trad. it. Agnese, Armando, Roma, 2000].
- Garofalo G. (2007), 'Un altro spazio per una critica femminista al 'traffico' in Europa', *Trickster. Rivista del Master in studi interculturali*, vol. 3. Disponibile on line http://www.trickster.lettere.unipd.it/archivio/3_prostituzione/numero/rubriche/ricerca/garofalo_traffico/.html.
- Geertz C. (1973), *The Interpretation of Culture*, Basic, New York [Trad. It. Interpretazione di culture, Il Mulino, Bologna, 1998].
- Gherardi S. (1995), *Gender, Symbolism and Organizational Cultures*, Sage, London. [Trad. it. *Il genere e le organizzazioni*, Cortina, Milano 1998].

— (2000), 'Practice-based Theorizing on Learning and Knowing in Organizations: An Introduction', *Organization*, 7, pp. 211-223.

— (2006), *Organizational Knowledge: The Texture of Workplace Learning*, Blackwell, Oxford.

Giacomarra M. (2000), *Al di qua dei media. Introduzione agli studi di comunicazione e interazione sociale*, Meltemi, Roma.

Giddens A. (1992), *The Transformation of Intimacy: Sexuality, Love and Eroticism in Modern Societies*, Stanford University Press, Stanford, CA. [Trad. It. La trasformazione dell'intimità. Sessualità, amore ed erotismo nelle società moderne, Il Mulino, Bologna, 1995].

— (1990), *The Consequences of Modernity*, Stanford University Press, Stanford, CA. [Trad. it. Le conseguenze della modernità, Il Mulino, Bologna, 1994].

Giglioli P.P. (a cura di) (1973), *Linguaggio e Società*, Il Mulino, Bologna.

— (1993), *Etnometodologia* in *Enciclopedia delle scienze sociali*, vol. 3, Treccani, Roma.

Gilman S. (1985), *Difference and Pathology: Stereotypes of Sexuality, Race and Madness*, Cornell University Press, Ithaca, NY.

Gimlin D. (2007), 'What is Body Work? A review of the Litterature', *Sociology Compass*, 1 (1), pp.353-370.

Glaser B.G. e Strauss A.L. (1967), *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*, Aldine, Chicago.

Gobo (2001), *Descrivere il mondo. Teoria e pratica del metodo etnografico in sociologia*, Carocci, Roma.

Goffman E. (1971), *Modelli di interazione*, Il Mulino, Bologna.

— (1974), *Frame Analysis*, Harvard University Press, Cambridge MA. [Trad. it. *Frame Analysis. L'organizzazione dell'esperienza*, Armando Editore, Roma, 2001].

— (1976), *Gender advertisements*, Harper Colophon Books, New York.

— (1977), 'The arrangement between the sexes', *Theory and Society*, 4, pp. 301– 331.

— (1981), *Forms of Talk*, University of Pennsylvania Press, Philadelphia. [Trad. It. *Forme del parlare*, Il Mulino, Bologna, 1987].

Goodman N. (1978), *Ways of World Making*, Hackett, Indianapolis. [Trad. It. *Vedere e costruire il mondo*, Laterza, Bari, 1988].

Goodwin C. (2003), *Il senso del vedere*, Meltemi, Roma.

Greco G. (1987), *Lo scienziato e la prostituta: due secoli di studi sulla prostituzione*, Dedalo, Bari.

Green D. (2001), 'Sex on the Internet: a Legal Click or an Illicit Trick?', *California Western Law Review*, pp. 527-534.

Gumperz J. (1982), *Discourses Strategies*, Cambridge University Press, Cambridge.

— (1992), *Interviewing in Intercultural Situations* in Drew P. e Heritage J. (eds.), *Talk at Work*, Cambridge University Press, Cambridge, pp. 302-330.

Gumperz J. e Hymes D. (1972), *Directions in Sociolinguistics. The Ethnography of Communication*, Holt Rinehart Wiston, New York.

Hall K. (1995), *Lip Service on the Fantasy Line* in Hall K. E Bucholtz M. (eds.) *Gender Articulated. Language and the Socially Constructed Self*, Routledge, London, pp. 183-216.

Hanks W. F. (2001), *Indexicality* in Duranti A. (eds.), *Key Terms in Language and Culture*, Blackwell, London, pp. 168-172. [Trad. It. "Indessicalità" in *Culture e discorso: un lessico per le scienze umane*, Meltemi, Roma, 2002].

Heim M. (1991), 'The Erotic Ontology of Cyberspace' in M. Benedikt (eds.) *Cyberspace: first steps*, MIT Press, London, pp. 59-80.

Herring S. (1994), 'Gender Differences in Computer-Mediated Communication: Bringing 'Familiar Baggage to the New Frontier'', pubblicato on line all'indirizzo <http://www.mith2.umd.edu/WomensStudies/Computing/Articles%2BResearchPapers/gender-differences-communication>

Hyde J. S. e Oliver M. B. (1993), 'Gender differences in sexuality: Results from meta-analysis', *Psychological Bulletin*, 114, pp. 29-51.

Hymes D. (1962), *The Ethnography of Speaking*, in Gladwin T. e Sturtevant W. (a cura di) *Anthropology and Human Behavior*, The Anthropological Society of Washington, Washington DC, pp. 13-53.

Hochschild A. R. (1983), *The managed heart*, University of California Press, Berkeley.

Høigård C. e Finstad L. (1992), *Backstreets. Prostitution, money and love*, Polity Press, Cambridge.

Holsopple K. (1998), *Stripclubs according to Strippers: Exposing Workplace Sexual Violence. Part I, Typical Activities* rintracciabile all'indirizzo <http://www.uri.edu/artsci/wms/hughes/stripc1.htm>

Holt T. J e Blevins K.R. (2007), 'Examining Sex Work from the Client's Perspective: Assessing Johns Using on-line Data', *Deviant Behavior*, 28 (4), pp. 333-54.

Hopkins J. R. (1977), 'Sexual Behavior in Adolescence', *Journal of Social Issues*, 33, pp. 67-85.

Hubbard P. (2002), 'Sexing the Self: Geographies of Engagement and Encounter', *Social and Cultural Geography*, 3 (4), pp. 365-81.

Hughes D. (1999), *The Internet and the Global Prostitution Industry* in S. Hawthorne e R. Klein (eds.), *Cyberfeminism: connectivity, critique and creativity*, Spinferx Press, Melbourne, pp. 157- 184.

Humphreys L. (1970), *Tearoom trade: Impersonal sex in public places*, Aldine Publishing, Chicago.

International Committee for Prostitutes' Rights (ICPR) (1989), *World Charter For Prostitutes' Rights* in Pheterson G. (a cura di) *A Vindication of the Rights of Whores*, Seal Press, Seattle, pp. 40-42.

Irvine J.M. (2003), 'The sociologist as a voyeur': Social Theory and Sexuality Research, 1910-1978', *Qualitative Sociology*, 26 (4), pp. 429-456.

Jackson S. (1999), *Heterosexuality in Question*, Sage, London.

Jackson, S. e Scott S. (2001), 'Embodying Orgasm: Gendered Power Relations and Sexual Pleasure', *Women and Therapy*, 24(1/2), pp. 99-110.

— (2007), 'Faking Like a Woman? Towards an Interpretive Theorization of Sexual Pleasure', *Body and Society*, 13(2), pp. 95-116.

Jakobson R. (1960), *Closing Statement: Linguistics and Poetics* in Sebeok T. A. (eds.), *Style in Language*, MIT Press, Cambridge MA, pp. 350-377.

James W. (1901), *The Principles of Psychology*, MacMillian and Co., London. [Trad. it Principi di psicologia, Società Editrice Libreria, Milano, 1908].

James J. e Meyerding J. (1977), 'Early Sexual Experience and Prostitution', *American Journal of Psychiatry*, 134, pp. 1381-1385.

Jeffreys S. (1998), *The idea of prostitution*, Spinifex Press, Melbourne.

Jewell Rich G. e Guidroz K. (2000), *Smart Girls who Like Sex: Telephone Sex Workers* in Weitzer R. J. (eds.) *Sex for Sale*, Routledge, London, pp.35-48.

Jones S. (eds.) (1998), *Cybersociety 2.0. Revisiting Computer Mediated Communication & Community*, New Media Culture: Thousand Oaks, London.

Kessler S. e McKenna W. (1978), *Gender: an Etnomethodological Approach*, The University of Chicago Press, Chicago.

Kempadoo K. (1998), *Introduction: Globalizing Sex Workers Right* in Doezeema J. e Kempadoo K. (eds.), *Global Sex Workers: Rights, Resistance and Redefinition*, Routledge, London, pp. 1-28.

Kempadoo K. (eds.) (1999), *Sun, sex, and gold: tourism and sex work in the Caribbean*, Rowman and Littlefield Publisher, Lanham.

Kerbrat-Orecchioni C. (1995), *Les Interactions verbales vol.. I*, Colin, Paris.

Kesler K. (2002), 'Is a feminist stance in support of prostitution possible? An exploration of current trends', *Sexualities*, 5 (2), pp. 219-235.

Kim J.L., Sorsoli C. L., Collins K., Zylbergold B. A., Schooler D., Tolman D. L. (2007), 'From Sex to Sexuality: Exposing the Heterosexual Script on Primetime Network Television', *Journal of Sex Research*, 44 (2), pp. 145-157.

Kimmel M. (eds.) (2007), *The Sexual Self: the Construction of Sexual Script*, Vanderbilt University Press.

Kuhn M. (1954), 'Kinsey's view on human behavior', *Social Problems*, 1, pp. 119-125.

Kulick D. e Wilson M. (eds.) (1995), *Taboo. Sex, Identità and Erotic Subjectivity in Anthropological FieldWork*, Routledge, London.

Lakoff R. (1975), *Language and Women Place*, Harper & Row, New York.

Lane F. (2001), *Obscene Profits: The Entrepreneurs of Pornography in the Cyber Age*, Routledge, New York.

Laumann E.O., Gagnon J., Michael R.J.e Michaels S. (1994) *The Social Organisation of Sexuality: Sexual Practices in the United States*, University of Chicago Press, Chicago.

Licoppe C. (2006), 'La construction conversationnelle de l'activité commerciale. Rebondir au telephone pour placer des services', *Reseaux*, 135-136, pp. 125-159.

Leigh C. (1997), *Inventing Sex Work* in Nagles J. (eds.) *Whores and Other Feminists*, Routledge, New York, pp. 223-231.

Lombroso C. e Ferrero G. (1893), *La donna delinquente. La prostituta e la donna normale*, Roux, Torino.

Loxley J. (2007), *Performativity*, Routledge, London.

MacKinnon C. (1987), *Feminism Unmodified: Discourses on Life and Law*, Harvard University Press, Cambridge MA.

— (1989), *Toward a Feminist Theory of the State*, Harvard University Press, Cambridge MA.

Maher L. (2000), *Sexed Work: Gender, Race and Resistance in a Brooklyn Drug Market*, Oxford University Press, Oxford.

Marte B. (2008), 'La superficie dei corpi. Il superamento della dicotomia maschile-femminile secondo Judith Butler', *Kainos*, 8, pp. 1-19.

Martin P.Y. (2003), "Said & Done' Vs. 'Saying & Doing'. Gendered Practices/Practicing Gender at Work', *Gender & Society*, 17, pp. 342-366.

Mattley C. (2002), 'Voicing Gender: The Performance of Gender in the Context of Phone Sex Lines' in P. Gagne e R. Tewksbury (a cura di) *Gendered Sexualities: Advances in Gender Research*, Vol. 6, Elsevier Science Ltd, London, pp. 79-102.

— (1997), *(Dis) Courtesy Stigma: Fieldwork Among Phone Fantasy Workers*, in Farrell J. e Hamm M. (a cura di), *Ethnography at the Edge*, Northeastern University Press, Dexter, pp. 146-158.

Mauss, M. (1936), 'Les techniques du corps', *Journal de Psychologie* XXXII, pp. 784-97 [Trad.it. *Le tecniche del corpo*, in *Teoria generale della magia e altri saggi*, Einaudi, Torino, 1965].

McClintock A. (1993), 'Sex Workers and Sex Work: an Introduction', *Social Text*, 37, pp. 1-10.

McConnel-Ginet S. (1978), 'Intonation in a Man's World', *Signs*, 3, pp. 541-559.

McIntosh M. (1968), 'The homosexual role', *Social Problems*, 16, pp. 182-192.

- Melossi D. (2002), *Stato, controllo sociale, devianza. Teorie criminologiche e società tra Europa e Stati Uniti*, Bruno Mondadori, Milano.
- Merleau-Ponty M. (1945), *Phénoménologie de la perception*, Gallimard, Paris. [Trad. It. *Fenomenologia della percezione*, Bompiani, Milano, 2003].
- Millet K. (1973), *The Prostitution Papers. A Candid Dialogue*, Avon Books, New York. [Trad. it. *Prostituzione. Quartetto per voci femminili*, Einaudi, Torino, 1975]
- Montemurro, B., Bloom, C. e Madell, K. (2003), 'Ladies Night Out: a Typology of Women Patrons of a Male Strip Club', *Deviant Behavior*, 24, pp. 333–52.
- Monto M. (2000), *Why Men Seek Out Prostitutes*, in Weitzer R. J. (eds.) *Sex for Sale*, Routledge, London, pp. 67-84.
- Morrison T. G. e Whitehead B.W. (eds.) (2007), *Male Sex Work: a Business Doing Pleasure*, Haworth Press, Binghamton.
- Murphy A. (2003), 'The Dialectical Gaze exploring the Subject-Object Tension in the Performance of Women who Strip', *Journal of Contemporary Ethnography*, 32(2), pp. 305-335.
- Nagles J. (eds.) (1997), *Whores and other feminists*, Routledge, New York.
- Nead L. (1988), *Myths of Sexuality*, Basil Blackwell, Oxford.
- Nicolini D., Gherardi S. e Yanow D. (2003), *Introduction: Towards a practice-based view of knowing and learning in organizations*, in D. Nicolini, S. Gherardi e D. Yanow (eds.) *Knowing in Organizations*, M.E. Sharpe, Armonk, NY e Londra.
- Nietzsche F. (1992), *Genealogia della morale*, Adelphi, Milano.
- Nye R. A. (eds.) (1999), *Sexuality*, Oxford University Press, Oxford.
- O'Brien J. (1999), *Writing in the Body: Gender (re)production in Online Interaction*, in M. A. Smith e P. Kollock (eds.) *Communities in Cyberspace*, Routledge, London, pp. 76–106.

- O'Connell Davidson J. (1998), *Prostitution, Power and Freedom*, Polity, London.
[Trad. It. *Prostituzione. Sesso, soldi e potere*, Dedalo, Bari, 2001]
- (2002), 'The Rights and Wrongs of Prostitution', *Hypatia*, 17 (2), pp. 84–98.
- Oliver M. e Hyde J. (1993), 'Gender Differences in Sexuality: A Meta- analysis', *Psychological Bulletin*, 114, pp. 29-51.
- O'Neill M. (2001), *Prostitution and Feminism*, Polity Press, London.
- Oerton S. e Phoenix J. (2001), 'Sex/Bodywork: discourses and practices', *Sexualities*, 4 (4), pp. 387-412.
- Overall C. (1992), 'What's Wrong with Prostitution? Evaluating Sex Work', *Signs*, 17 (4), pp. 705-724.
- Pasko L. (2002), 'Naked Power: The Practice of Stripping as a Confidence Game', *Sexualities* 5(1), pp. 49–66.
- Pasquino M. e Plastina S. (a cura di) (2008), *Fare e disfare. Otto saggi a partire da Judith Butler*, Mimesis Edizioni, Milano.
- Pateman C. (1988), *The sexual contract*, Blackwell, Oxford. [Trad. It. *Il contratto sessuale*, Editori Riuniti, Roma, 1997].
- Pheterson G. (1996), *The Prostitution Prism*, Amsterdam University Press, Amsterdam.
- Piccardo C. e Benozzo A. (1996), *Etnografia organizzativa*, Cortina, Milano.
- Plant (2003), 'On the Mobile: the Effects of Mobile Telephones on social and individual life' <http://www.motorola.com/mot/documents/o,1028,333,00.pdf>.
- Plummer K. (2002), 'La sociologia della sessualità e il ritorno del corpo', *Rassegna Italiana di Sociologia*, XLIII (3), pp. 487-501.
- Poulin R. (2006) *Introduzione: quindici tesi sul capitalismo e sullo sfruttamento globale della prostituzione* in Poulin R. (a cura di) *Prostituzione: globalizzazione incarnata*, Jaca Book, Milano, pp. 9-33.

- Poggio B. (2006), 'Editorial: Outline of a Theory of Gender Practices', *Gender, Work and Organization*, 13 (3), pp.225-233.
- Pringle R. (1988), *Secretaries' Talk: Sexuality, Power and Work*, Verso, London.
- Radin M. (1987), 'Market-Inalienability', *Harvard Law Review*, 100, pp. 1849–1937.
- Ray A. (2007), *Naked on the Internet: Hookups, Downloads, and Cashing in on Internet Sexploration*, Seal Press, Berkeley CA.
- Reid E. (1996), *Text-based virtual realities: Identity and the cyborg body* in E Ludlow (eds.), *High noon on the electronic frontier: Conceptual issues in cyberspace*, MIT Press, Cambridge, MA, pp. 327- 346.
- Richardson I. (2005), 'Mobile Technosoma: some phenomenological reflections on itinerant media devices' in *Fibreculture* vol. (6) disponibile su http://journal.fibreculture.org/issue6/issue6_richardson.html
- Roussiaud J. (1984), *La prostituzione nel medioevo*, Editori Laterza, Bari.
- Roberts J. M. (2001), 'Dialogue, Positionality and the Legal Framing of Ethnographic Research', *Sociological Research Online*, 5 (4).
- Roberts C., Kippax S. e Waldby C. (1995), 'Faking it. The story of 'Ohh!'", *Women's Studies International Forum*, 18 (5/6), pp. 523–32.
- Rucker R., R.U. Sirius e Mu Queen (eds.) (1993), *Mondo 2000: a user's guide to the new edge*, Thames and Hudson, London.
- Sanders T. (2005), 'It's just acting': sex workers' strategies for capitalizing on sexuality, *Gender, work and organization*, 12 (4), pp. 319-342.
- (2005a), 'Research the Online Sex Work Community' in *Virtual Methods*, Hine C. (a cura di), Berg, Okford, pp.67-81.
- (2005b), *Sex Work: a Risky Business*, Willan Publishing, Devon.

- (2008), *Paying for Pleasure*, Willan Publishing, Devon.
- Santoro M. e Sassatelli R. (2009), *Studiare la cultura*, Il Mulino, Bologna.
- Sassatelli R. (2000), 'Presentazione' in Garfinkel H., *Agnese*, Armando Editore, Roma, pp. 7-44.
- (2002), 'La sociologia del corpo. Presentazione', *Rassegna italiana di sociologia*, XLIII, 3, pp. 319-326.
- (2006), 'Corpi ibridi. Sesso, genere e sessualità', *Aut Aut*, 330 (2), pp. 29-57.
- Sassen S. (2003), Global Cities and Survival Circuits in Ehrenreich B. e Hochschild A.R. (eds.) *Global Woman: Nannies, Maids, and Sex Workers in the New Economy*, Metropolitan Books, New York, pp. 254-274. [Trad. It. Città globali e circuiti di sopravvivenza in Donne Globali: tate, colf e badanti, Feltrinelli, Milano 2004.].
- Satz D. (1995), 'Markets in Women's Sexual Labor', *Ethics*, 106, pp. 63-85.
- Schegloff E. A. (2002), *Beginnings in the telephone*, in J. E. Katz e M. Aakhus (eds.), *Perpetual Contact*, Cambridge University Press, Cambridge, pp. 284-300.
- Scherer K. R. (1989), *Vocal correlates of emotion*, in Manstead A. e Wagner H. (eds.), *Handbook of psychophysiology: emotion and social behavior*, Wiley, London, pp. 165-97.
- (1995), 'Expression of Emotion in Voice and Music', *Journal of Voice*, 9 (3), pp. 235-248.
- Schutz A. (1955), 'Don Quijote y El Problema de la Realidad', *Anuario de Filosofía*, vol. I [Trad. it. Don Chisciotte e il problema della realtà, Armando Editore, Roma, 1995].
- (1962), *Collected Paper vol. I*, Martinus Nijhoff, The Hague.
- Schwartz H. e Jacobs J. (1979), *Qualitative Sociology*, The Free Press, New York.

- Searle J. (1969), *Speech Acts*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Sharma U. e Black P. (2002), 'Look good, feel better: beauty therapy as emotional labour', *Sociology*, 35 (4), pp. 913-31.
- Sharp K. e Earle S. (2003), *Cyberpunters and cyberwhores: prostitution on the internet*, in Jewkes Y. (eds.) *Dot.cons: Crime, deviance and identity on the internet*, UK: Willan, Cullompton, pp. 36-52.
- Shaker F. M. (2005), 'Sex Work Research: Methodological and Ethical Challenges', *Journal of Interpersonal Violence*, 20 (3), pp. 296-319.
- Shilling C. (1993), *The Body and Social Theory*, Sage, London.
- Shotter J. (1993), *Conversational realities: constructing life through language*, Sage, London.
- Simmel G. (1984), *La filosofia del denaro*, UTET, Torino.
- Simon W. (1996), *Postmodern sexualities*, Routledge, New York.
- Simon W. e Gagnon J. (1984), 'Sexual scripts: Permanence and change', *Society*, 22, pp. 53-60.
- (1986), 'Sexual Scripts: Permanence and Change', *Archives of Sexual Behaviour*, 15 (2), pp. 98-114.
- Soothill K. (2004), 'Parlour Games: The Value of an Internet Site Providing Punters' Views of Massage Parlours', *The Police Journal*, 77 (1), pp. 43-53.
- Spradley J. P. (1979), *Ethnographic Interview*, Harcourt Brace Jonanovich College Publishers, Orlando.
- Singer L (1993) *Erotic Welfare. Sexual Theory and Politics in the Age of Epidemic*. Routledge, London.
- Sprinkle A. (1991), *Post Porn Modernist*, Torch Books, Amsterdam.
- Stake R. E. (1994), *Case Studies*, in N. K. Denzin e Y. S. Lincoln (eds.), *Handbook of Qualitative Research*, Sage, Thousand Oaks, London e New Delhi.

- St. James M. (1987), *The Reclamation of Whores* in Pheterson G. (eds.) *A Vindication of the Rights of Whores*, Seal Press, Seattle, pp. 81-92.
- Steuer, J. (1994), 'Defining Virtual Reality: Dimensions Determining Telepresence' in F. Biocca & M. Levy (eds), *Communication in the Age of Virtual Reality*, Lawrence Erlbaum, Hillsdale, pp. 33-56.
- Stoll C. S. (1978), *Female and Male: Socialization, Social Roles and Social Structure*, Wm. C. Brown Publishers, Dubuque.
- Stone A.R. (1995), *The war of desire and technology at the close of the mechanical age*, The MIT Press, Cambridge MA. (Trad. It. *Desiderio e tecnologia. Il problema dell'identità all'epoca di Internet*, Feltrinelli, Milano, 1997).
- (1994), *Will the Real Body Please Stand Up? Boundary Stories about Virtual Cultures* in M. Benedickt (eds.), *Cyberspace: First Steps*, MIT Press, Cambridge MA, pp. 81-118.
- Strati A. (1999), *Organization and Aesthetics*, Sage, London.
- (2007), 'Sensible Knowledge and Practice-based Learning', *Management Learning*, 38 (1), pp. 61-77.
- Toby J. (1957), 'The Differential Impact of Family Disorganization', *American Sociological Review*, 22, pp. 505-12.
- Trautner M. N. (2005), 'Doing Gender, Doing Class: The Performance of Sexuality in Exotic Dance Clubs', *Gender and Society*, 19(6), pp. 771-88.
- Troung T. D. (1990), *Sex, Money and Morality: The Political Economy of Prostitution and Tourism in South East Asia*, Zed Books, London.
- Tyler M. e Abbott P. (1998), "Chocs away': weight watching in the contemporary airline industry', *Sociology*, 14 (3), pp. 433-50.
- Twigg J. (2000), 'Care Work as a form of Bodywork', *Ageing and Society*, 20, pp. 389-411.

- Van Dijk T.A. (eds.) (1997), *Discourse as Social Interaction*, Sage, London.
- Vanwesenbeeck I. (2001), 'Another Decade of Social Scientific Work on Sex Work: A Review of Research 1990-2000', *Annual Review of Sex Research*, 12, pp. 242 – 289.
- Vasseleu C. (1994), *Virtual Bodies/Virtual Worlds*, in Holmes D. (eds.) *Virtual Politics. Identity and Community in Cyberspace*, Sage, London, pp. 46-58.
- Velena H. (2003), *La prostituzione virtuale* in AA.VV, *Porneia. Voci e sguardi sulla prostituzione*, Il Poligrafo, Padova, pp. 131-173.
- Yuracko K. (2003), *Perfectionism and contemporary feminist values*, Indiana University Press, Bloomington.
- Waksul D., Douglass M. e Edgley C. (2000), 'Cybersex: Outercourse and the Enselfment of the Body', *Symbolic Interaction*, 23 (4), pp. 375–97.
- Weeks J. (1977), *Coming out: Homosexual politics in Britain from the nineteenth century to the present*, Quartet Books, London.
- Weinberg M. S. (1965), 'Sexual modesty, social meanings, and the nudist camp', *Social Problems*, 12, pp. 311–318.
- Weitzer R. J. (eds.) (2000), *Sex for Sale*, Routledge, London.
- West C. e Zimmerman D. (1987), 'Doing Gender', *Gender and Society*, 1. pp-125-151.
- Wiederman M. W. (2005), 'The Gendered Nature of Sexual Scripts', *The Family Journal*, 13 (4), pp. 496-502.
- Wolf D.L. (1996), *Situating Feminist Dilemmas in Fieldwork*, in D. L. Wolf (eds.) *Feminist Dilemmas in Fieldwork*, Westview Press, Colorado, pp. 1-55.
- Wolkowitz C. (2006), *Bodies at work*, Sage, London.
- Woolf V. (1942), *The Death of the Moth and Other Essays*, Harvest Books, London.

Zhao S. (2004), 'Consociated Contemporaries as an Emergent Realm of the Lifeworld: Extending Schutz's Phenomenological Analysis to Cyberspace', *Human Studies*, 27, pp. 91-105.

Ringraziamenti

Arrivata a questo punto di questa storia devo dire molti ‘grazie’, per essere riuscita ad arrivare fino in fondo e per avercela fatta senza impazzire completamente.

Il primo alle *mie* operatrici erotiche per aver avuto fiducia in me ed avermi dato la possibilità di prendere parte al loro lavoro e alla loro vita: spero davvero che questa tesi restituisca il vostro lavoro oltre le banalizzazioni attraverso cui è solitamente rappresentato.

Un sincero e speciale grazie va a Silvia Gherardi per avermi accolto con generosità e rigore nel mondo della sociologia e per avermi permesso di continuare a *flirtare* con i miei vecchi amori.

Ho un debito di riconoscenza anche con la Research Unit on Communication, Organizational Learning and Aesthetics e il Centro di Studi Interdisciplinari di Genere del Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale per avermi accolto e per avermi offerto molte occasioni per imparare i trucchi del mestiere. Grazie in particolare a Barbara Poggio per la disponibilità e l’incoraggiamento che mi ha dimostrato in questi tre anni.

Grazie al Dipartimento di Sociologia del Barnard Women’s College della Columbia University of New York per avermi permesso di godere delle loro straordinarie *facilities* e ad Elisabeth Bernstein per avermi dato accesso alla sua altrettanto straordinaria biblioteca personale sul lavoro sessuale e per le lunghe discussioni metodologiche. E grazie a Vale per non avermi mai lasciata sola nella gestazione newyorkese di questa tesi (e in tutto ciò di non accademico che questo ha incluso) come solo una vera amica può fare.

Grazie ai miei colleghi e alle mie colleghe di XXII ciclo per aver scelto la cooperazione invece che la competizione come cifra stilistica di questi tre anni insieme: non so se questo ci renderà migliori sociologhe, sicuramente ci ha reso persone migliori. In particolare, grazie a Giorgio per il suo simpatico cinismo e a Sara per le telefonate “come alle superiori”, l’attitudine alla vita, gli spritz e moltissime altre cose che nei ringraziamenti di una tesi non si possono scrivere.

Grazie, poi, a tutt@ gli amic@ trentin@ perché, alla fine dei conti siete riuscit@ a fare affezionare anche una donna di pianura come me alle montagne di Trento. In particolare grazie ad Anna (per la sua icona di skype sempre verde), ad Attila (per i buoni consigli e l’attitudine underground), a Bea (per le sue email che fanno caldo) e a Titti (per la Vecchia’s House e le sue chiacchiere). E infine, grazie dal profondo del cuore a Manu (la mia grande) senza il cui supporto non sarei mai e poi mai arrivata fino a qui: grazie per tutte le domande stupide a cui hai risposto in questi anni, ma soprattutto per non aver pensato che lo foss(i)ero.

Alla mia famiglia allargata – Agnese, Ale, Fede, Franci, Giovanni, Giulia, Ilenia, La Cri, Lella, Lele, Marta, Massi, Matteino, Stefano, e Vale - grazie per aver sopportato i pacchi agli aperitivi e ai cinema, le cene a cui sono arrivata in ritardo o non sono arrivata proprio, le risposte alle mail dopo secoli, l’icona di skype sempre invisibile e tutti gli innumerevoli effetti collaterali che questo dottorato si è portato con sé. Soprattutto, grazie per aver capito. Due grazie ad Agnese per avermi acciuffato per un orecchio ad un passo dal baratro ed avermi insegnato ad avere il coraggio di guardarci dentro.

Grazie al Sexyshock e alle shokkate tutte – Artemide, Elenina, Erika, Fulvia, Giulia Bg, Giusi M, Grace, Klezia, la Bionda e la Mora, Mare, Marianna e Pussybrain - per avermi insegnato negli ultimi otto anni le gioie e i dolori del pensare con altre. Grazie a Giulia (di Pisa) che, senza saperlo, molti anni fa, mi ha fatto intravedere quanto di bello e sovversivo può esserci nella relazione tra sesso e lavoro e grazie a Giulia (di Bergamo) perché, nonostante avrebbe degli ottimi motivi, non mi odia.

Grazie alla mia bio-famiglia: a mia zia Marta che, nel lontano 2006, ha avuto sufficiente fiducia in me da convincermi che ero in grado di fare un dottorato. A mio nipote Pietro e alla saggezza dei suoi tre anni che mi ha tenuto compagnia nei giorni di scrittura disperata e a mia sorella Ilaria che mi ha tenuto d'occhio da lontano e a cui non dico mai abbastanza spesso quanto voglio bene. Soprattutto grazie alla mia straordinaria *mater* e al mio straordinario *pater* senza i quali nulla sarebbe stato possibile: per alcuni motivi ovvi, per altri molto meno.

Tutta la mia gratitudine va a Lorenzo che più di tutti ha supportato gli entusiasmi e sopportato le paranoie che hanno costellato questi tre anni. Grazie dal profondo della mia pancia per aver avuto fiducia in me più di quanta io ne abbia in me stessa, grazie per non avere mai smesso di amarmi e anche per non avermi mai lasciato senza sigarette: *it's the memory of your warmth that kept me alive.*

Infine, grazie a Anthony and the Johnsons, Nina Simone e Jim O'Rourke che sono stati la degna colonna sonora del più spietato e faticoso lavoro con e su me stessa dai tempi della quarta ginnasio, dei paradigmi, del diventare donna e dei NOFX.