

Terzo Workshop Etnografia e ricerca sociale Bergamo, 25-27 giugno 2009

**Sessione 6: Nuovi lavori: precariato, flessibilità, conflitto, creatività
Venerdì 26 giugno 2009, h. 11.30-13.30 (aula 1)
Coordina: Maria Minicuci (Università La Sapienza di Roma)**

Flessibilità e controllo del lavoro nella grande distribuzione – esperienze di conflitto e prassi di confronto e adattamento dei lavoratori

Kristin Carls - PhD fellow - Bremen International Graduate School of Social Sciences, University of Bremen, Germany

Questo paper tratta di esperienze quotidiane di lavoro nella grande distribuzione. Analizza le rappresentazioni culturali e gli atteggiamenti dei lavoratori rispetto ai processi di flessibilizzazione e alle nuove forme di controllo indiretto e normativo. Sia la flessibilizzazione dei contratti, riguardo ai tempi e ai processi di lavoro, sia l'introduzione delle forme di controllo che mirano alle soggettività dei lavoratori sono interpretati come processi altamente ambigui: nella pressione alla precarizzazione, si costituiscono anche potenziali margini d'autonomia del lavoro. Ci interessa dunque analizzare le prassi per mezzo delle quali i lavoratori fanno fronte a questo cambiamento contraddittorio; il focus è sui modi di rappresentare, reagire, resistere, appropriare, adattarsi o approvare le richieste di flessibilità e d'auto-controllo provenienti dall'azienda. L'analisi critica si incentra in primo luogo sulle costruzioni di significato con le quali i lavoratori rappresentano le esperienze quotidiane. Inoltre, l'analisi indaga le azioni concrete e le capacità di agire che i lavoratori sviluppano a partire da sé sia in modo individuale che collettivo.

A livello teorico, l'analisi muove da un'interpretazione del luogo di lavoro e delle relazioni di lavoro come aree di conflitto e contraddizione. Il riferimento è ai termini gramsciani di senso comune e egemonia, oltre che alla scuola tedesca di psicologia critica, da cui trae il concetto di capacità d'agire. Secondo tale concetto, la capacità di agire riguarda le possibilità dei soggetti di reagire e di cambiare le condizioni sociali dell'esistenza – nel nostro caso i rapporti, le condizioni e le esigenze di lavoro.

A livello empirico, il paper è basato su una ricerca qualitativa intrapresa nel 2006 nella grande distribuzione milanese. Sono state effettuate 50 interviste semi-strutturate, 'problem-centred' a lavoratori e rappresentanti sindacali.

L'analisi rivela un processo generalizzato di graduale precarizzazione che investe, a livelli diversi, tutte le forme di lavoro, i contratti indeterminati o a termine, a tempo pieno o parziale. Tale processo risulta emergere non semplicemente dalla flessibilizzazione del lavoro, ma più precisamente dalle modalità di regolazione di questa flessibilità. Nei casi descritti questa regolazione si compie in modo individuale e informale a livello dell'organizzazione quotidiana del lavoro, tramite l'immediata negoziazione delle condizioni di lavoro tra lavoratori e diretti superiori. Ne risulta un mix di forme di controllo diretto e indiretto in cui le modalità di gestione fortemente gerarchiche praticate nella grande distribuzione per essere efficaci debbono essere interiorizzate dai lavoratori tramite i processi di soggettivizzazione. In combinazione con le posizioni d'impiego precarie, questa regolazione individuale e informale dei rapporti di lavoro, evidenzia dunque un meccanismo di disponibilità forzata dei lavoratori rispetto alle richieste aziendali di flessibilità che sfocia nell'estrema vulnerabilità e nel ricatto.

I lavoratori sperimentano questo regime di flessibilità e controllo e lo rappresentano come “non-riconoscimento e non-rispetto” del loro impegno lavorativo e dei loro interessi intrinseci di partecipazione e responsabilità. È un’esperienza che contraddice il loro concetto di rapporto lavorativo come uno scambio equo basato su mutui diritti e obblighi – un concetto di natura ideologica che sembra però fortemente ancorato nel senso comune dei lavoratori. Mantenere e affermare tali concetti di giustizia morale malgrado le esperienze quotidiane contraddittorie, si rivela una prassi importante per sopportare le cattive, dure e insoddisfacenti condizioni di lavoro. Ciò è completato da differenti strategie mentali di ridislocamento e ridimensionamento dei conflitti sperimentati. Oltre a tali strategie d’adattamento, però, i lavoratori dimostrano di disporre di numerose prassi per riappropriarsi delle condizioni di lavoro: grazie alla coscienza dei propri diritti ingenerata nel concetto di scambio equo; con le loro re-interpretazioni degli obblighi di partecipazione e le rivendicazioni del proprio sapere produttivo in termini di capacità di servizio e d’interazione con il cliente; e tramite i loro modi d’agire strategico e comunicativo acquisiti nelle dirette negoziazioni con i superiori. Nonostante ciò, le loro capacità d’agire risultano limitate soprattutto dalla mancanza di risorse collettive. Si riscontra una tendenza ambigua dei lavoratori a personalizzare le esperienze e le relazioni di lavoro. Una tale personalizzazione, pur potendo rappresentare anche una prassi di resistenza contro le strategie manageriali d’individualizzazione e di competizione interna, tuttavia, ostacola decisamente lo sviluppo di prassi collettive e di una coscienza critica dei conflitti quotidiani.

Posizionare la precarietà. Rappresentazioni del lavoro e costruzioni identitarie nelle storie di vita
Annalisa Murgia - *Research Unit on Communication, Organizational Learning and Aesthetics*
Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale - Università di Trento (www.soc.unitn.it/rucola)

La precarietà del lavoro, all’interno del dibattito sociologico, è stata spesso collocata in contrapposizione al tipo di lavoro considerato “standard”, vale a dire un’occupazione a tempo pieno e indeterminato, il cui progressivo decentramento ha provocato, secondo diversi studiosi e analiste, una crisi dell’ideologia forte del lavoro, come dimensione pressoché unica e fondante della vita e del sistema di rappresentazione della realtà degli individui.

Le discussioni sulle trasformazioni del lavoro sono infatti spesso permeate da un senso di perdita e di nostalgia verso la passata stabilità, in opposizione all’attuale precarietà ed insicurezza. Quello che è stato definito “il dibattito sulla fine del lavoro” (Bauman, 1998; Sennett, 1998; Gorz, 1999; Beck, 2000), nonostante abbia messo in luce e raccontato i disagi e le problematiche legate al lavoro contemporaneo, riguarda in questo senso l’idealizzazione talvolta non critica del passato, la cui nostalgia è legata più all’attribuzione di senso ad un presente frammentato, che non al passato stabile e prevedibile a cui viene contrapposto. Le rappresentazioni del lavoro potrebbero invece essere colte nella loro complessità e nelle loro sfumature a partire dalle modalità attraverso cui gli individui danno senso alle situazioni in cui si trovano, le quali possono essere analizzate attingendo alle risorse storiche, ma soprattutto combinando la ricerca teorica ed empirica (Bourdieu, 1993; Strangleman, 2007).

In questo contributo presenterò alcuni dei risultati di ricerca del lavoro di dottorato recentemente concluso. In particolare proporrò un’analisi dei posizionamenti biografici costruiti dai lavoratori e dalle lavoratrici intermittenenti che ho intervistato, guardando ai modi in cui le storie prodotte si situano rispetto alla trama narrativa dominante – che raffigura il lavoro temporaneo come l’Altro del posto fisso e descritto per differenza – riproducendola o tentando di costruirne di alternative.

La mia riflessione si basa sull’analisi di quaranta interviste narrative, realizzate tra gennaio 2007 e marzo 2008 con uomini e donne che lavorano con contratti a termine all’interno della pubblica amministrazione e della distribuzione commerciale in provincia di Trento. La scelta di osservare questi

due mo(n)di precari è legata a vari ordini di ragioni, che riguardano da un lato i due settori lavorativi oggetto della ricerca, luoghi paradigmatici dell'attuale configurazione della precarietà in Italia, e dall'altro le tipologie contrattuali temporanee utilizzate al loro interno: le collaborazioni coordinate e continuative e il lavoro somministrato.

Attraverso un'analisi narrativa (Riessman, 1993; Poggio, 2004) è stato possibile rivolgere l'attenzione non solo alle rappresentazioni del lavoro e ai processi di costruzione identitaria in relazione ai modelli sociali e culturali di riferimento, ma anche ai posizionamenti dei personaggi che popolano le storie narrate (Davies, Harré, 1990). Ho inoltre cercato di esplorare le percezioni che i soggetti intervistati hanno delle identità che vengono loro attribuite da attori esterni, soffermandomi infine su come un lavoro intermittente può incidere sia sulla costruzione di un'identità professionale, che sulla formazione di un'identità collettiva, per il fatto di non appartenere ad un gruppo professionale ben definito, né ad una classe sociale in cui riconoscersi.

Riferimenti bibliografici

- Bauman, Z. (1998) *Work, Consumerism and the New Poor*, Open University Press, Buckingham.
- Beck, U. (1999) *Schöne neue Arbeitswelt. Vision: Weltbürgergesellschaft*, Campus, Frankfurt (trad. it. *Il lavoro nell'epoca della fine del lavoro. Tramonto delle sicurezze e nuovo impegno civile*, Einaudi, Torino, 2000).
- Bourdieu, P. (1993) *La misère du monde*, Editions du Seuil, Paris.
- Davies, B., Harré, R. (1990) "Positioning: The Discursive Production of Selves", *Journal of the Theory of Social Behaviour*, vol. 20, n. 1, pp. 43-63.
- Gorz, A. (1999) *Reclaiming Work. Beyond the Wage-Based Society*, Polity Press, Cambridge.
- Poggio, B. (2004) *Mi racconti una storia? Il metodo narrativo nelle scienze sociali*, Carocci, Roma.
- Riessman, C.K. (1993) *Narrative Analysis*, Sage, Newbury Park
- Sennett, R. (1998) *The Corrosion of Character. The Personal Consequences of Work in the New Capitalism*, W.W. Norton & Company, London.
- Strangleman, T. (2007) "The nostalgia for permanence at work? The end of work and its commentators", *Sociological Review*, vol. 55, n. 1, pp. 81-103.

Gli intermittenti dello spettacolo francesi. Un caso di coproduzione di sapere a partire dalle pratiche di lavoro e di vita

Denis Giordano - Facoltà di Sociologia - Università degli Studi di Trento

Questo contributo ha come oggetto il caso degli intermittenti dello spettacolo francese e le particolari forme di organizzazione del lavoro che lo caratterizzano. Nello specifico presenterò i risultati di una ricerca condotta nel corso del 2008 a partire dalla collaborazione ad un gruppo di ricerca formato da membri del laboratorio Isys-Matisse dell'Università Parigi I (Pantheon) e da intermittenti dello spettacolo vicini alla "Coordinazione degli Intermittenti e Precari", un gruppo che è stato protagonista in Francia delle lotte del 2003 contro la riforma del settore dello spettacolo (Corsani, Lazzarato, 2008; Isys-Aip, 2005).

Si tratta di una ricerca basata sul principio che cerca di travalicare la rigida distinzione di ruoli tra ricercatore e gruppo sociale di riferimento, partendo da una "esperienza di cittadinanza" (*expertise citoyenne*) e attraverso un percorso metodologico concentrato sulla coproduzione del sapere in forma collettiva tra ricercatori e gli stessi lavoratori intermittenti. Uno degli obiettivi di questo gruppo è stato quello di stimolare la contaminazione tra due forme di "sapere": quello istituzionale e ufficiale di ricercatori universitari e quello di un'esperienza pratica di persone che partecipano alla società anche attraverso forme di mobilitazione collettiva.

Questa esperienza ha consentito di guardare ad una sperimentazione particolare del "fare ricerca", articolando una serie di suggestioni all'interno del dibattito sviluppatosi intorno agli approcci qualitativi

alle dinamiche sociali. Nello specifico vorrei soffermarmi sulla messa in discussione, nel gruppo di ricerca Picri (Partnership Istituzioni Cittadini per la Ricerca e l'Innovazione), della figura dell'esperto. Il superamento della barriera tra "esperto" e "profano" avviene attraverso la coproduzione di un sapere che emerge a partire dalle pratiche di lavoro e di vita degli intermittenti stessi. Uno dei contributi originali emerge dalla "decostruzione" della figura dell'esperto e la rivendicazione di una legittimità ed autorevolezza derivata dall'essere parte del gruppo sociale di riferimento, capovolgendo la visione dell'esperto indicato come *super partes*.

Inoltre lo scopo principale è stato il tentativo di sviluppare delle conoscenze che possano essere immediatamente fruibili per i vari attori coinvolti e possano delineare un terreno di rivendicazione di nuove garanzie sociali per intermittenti e precari (Gorz, 2003).

Queste riflessioni metodologiche sono state fondamentali per orientare la mia scelta di rivolgere una forte attenzione alle narrazioni orali e alle storie di vita (Dal Lago, Quadrelli, 2003) degli intermittenti delle compagnie francesi di teatro per poter comprendere le motivazioni e le valutazioni soggettive di ciascuno in relazione al proprio lavoro e alla propria vita. La fase di analisi, volta ad analizzare il funzionamento e gli effetti della particolare forma di indennità di disoccupazione che struttura in Francia il contesto dei lavoratori dello spettacolo, è stata sviluppata a partire dall'ascolto dei racconti soggettivi dei membri di varie compagnie teatrali, per cercare di indagare anche l'insieme di effetti intimi e personali che caratterizzano le condizioni di partecipazione ad esperienze professionali nello spettacolo.

Questo intervento vorrebbe dunque iscriversi nel settore dei "contatti tra saperi" di quest'edizione del workshop, ma contiene numerosi riferimenti anche al contesto delle comunità professionali (le compagnie di teatro) e delle loro pratiche organizzative e di lavoro.

Bibliografia minima

Corsani Antonella e Lazzarato Maurizio (2008) *Intermittents et précaires*, ed. Amsterdam, Parigi.

Dal Lago, Alessandro e Quadrelli, Emilio (2003) *La città e le ombre*, Feltrinelli, Milano.

Gorz, André (2003) *L'immatériel. Connaissance, valeur et capital*, Galilée, Parigi.

Isys-Matisse (Laboratorio) e A.I.P. (Associazione Amici degli Intermittenti e Precari) (2005) *Enquete socio-économique sur l'intermittence dans le secteur du spectacle*.

Network e rappresentazioni sociali tra i lavoratori della conoscenza

Emiliana Armano - PhD Fellow - Milano Graduate School of Social Sciences - Università Statale di Milano

Questo paper si incentra sulla soggettività del mondo socio-professionale dei lavori della conoscenza come tentativo di messa a fuoco di uno degli aspetti che riteniamo cruciali della trasformazione postfordista del lavoro.

A livello teorico, l'analisi muove da un'interpretazione delle culture del lavoro attraverso la prospettiva etnosociologica incentrandosi sulle costruzioni di significato con le quali i lavoratori rappresentano la propria condizione. Nello specifico il paper espone i risultati di una ricerca di tipo qualitativo sviluppata sul campo tra l'estate 2006 e la primavera 2007 attorno ad alcuni eventi della Torino postfordista.

La ricerca empirica è stata realizzata con la raccolta di interviste a knowledge workers occupati in diverse filiere produttive, dall'informatica alle produzioni digitali, al web, ai nuovi media, alle arti multimediali, alle attività di formazione e ricerca. Sono state effettuate 39 interviste semi-strutturate narrative.

La condizione del lavoratore della conoscenza è stata indagata a partire dall'ipotesi iniziale orientativa che il rischio investa i soggetti in più modi. I risultati mostrano che la rappresentazione del rischio da parte dei lavoratori non si incentra esclusivamente e principalmente sulla mancanza delle tutele formali derivanti dal contratto di lavoro, bensì sul rischio che vengano meno le tutele informali su cui in questo mondo socio-professionale si fa forte affidamento.

La visione in profondità del punto di osservazione dei knowledge workers e le categorie sostanziali emerse dalle narrazioni si incentrano infatti intorno alla natura informale delle relazioni, che è risultata centrale per comprendere le biografie individuali. L'elemento che più colpisce nei racconti biografici è che l'informalità nei suoi vari aspetti (organizzativa, delle relazioni di lavoro o della formazione) risulta indissolubilmente ambivalente.

Nella odierna società della conoscenza i soggetti, anche con elevate competenze, rappresentano l'esperienza lavorativa come rischio che viene trasferito dal sistema alle capacità dell'individuo il quale deve farsi carico di costruire da sé un percorso lavorativo transitando attraverso contesti e forme contrattuali differenti. Dal momento che al lavoro sono richiesti un più ampio bagaglio di sapere e la messa in gioco di conoscenze, emozioni, relazioni informali, capacità comunicative, diventano importanti se non cruciali la soggettività, l'intenzionalità dei singoli, la relazionalità, la capacità di disegnare la propria traiettoria.

Il raggruppamento dei casi ci ha permesso di delineare un tipo prevalente di profilo di lavoratore della conoscenza in cui gli elementi di forza dell'informalità si presentano congiuntamente ad elementi critici. Il profilo tipo "*ambivalente*" contiene le figure per le quali l'informalità ha un'influenza sia positiva che negativa nella carriera professionale con la tonalità di risorsa e limite. Contratti temporanei, senso di temporaneità, "navigare a vista", si presentano uniti a identificazione e passione per il lavoro, apprendimento, flessibilità e cooperazione spontanea. Orari illimitati, attitudine per il lavoro a obiettivi vanno insieme a un grande investimento di tempo e energia. Per questo è importante riuscire a restare nel network socio-professionale informale. I lavori sono instabili e si accettano compensi bassi a fronte di un impegno lavorativo anche elevato, oppure vi sono redditi alti però discontinui. Si potrebbe dire: alta informalità, autosfruttamento ma non alienazione.

Non è possibile leggere allora l'informalità unicamente come risorsa o viceversa, al contrario, l'informalità unicamente come trappola della precarietà. Non è possibile limitarci all'interpretazione riguardo i lavori genericamente atipici e flessibili secondo cui l'informalità viene declinata prevalentemente nel senso della precarietà e della debolezza delle tutele. Né, al contrario, si può assumere unicamente il concetto a cui spesso si fa ricorso di *embeddedness* del capitale sociale dentro le relazioni informali.

Un'etnografa scopre le "quinte" di un call center: collaborazione rumorosa, resistenza e derisione clandestina dell'utente

Barbara Pentimalli - Facoltà di Sociologia, Università degli studi di Roma, La Sapienza

Il presente contributo si propone di presentare i risultati di una ricerca etnografica condotta nel call center di un Centro di Informazione dell'Amministrazione Spagnola (tale Centro, che in Italia corrisponde all'Ufficio di Relazioni con il Pubblico, informa su tutte le leggi ed i concorsi pubblici pubblicati nella Gazzetta Ufficiale), osservando ed annotando sistematicamente su di un taccuino le pratiche di comunicazione di un'équipe di operatrici che condividono uno stesso ambiente tecnologicamente denso.

Adottando l'approccio *dialogico e riflessivo* della *new ethnography* e ripercorrendo la *carriera del fieldworker*, sottolineerò come le prime incursioni nelle *quinte* di un call center, per osservare

tutto ciò che accade all'insaputa dell'utente, e lo stupore iniziale riguardo al "rumore" e all'intensità degli scambi tra colleghe, abbiano guidato la scelta dell'oggetto di studio e smentito il mito della fabbrica taylor-fordista.

Dapprima mostrerò che la volontà gerarchica di delegare alle nuove tecnologie informatiche (Automatic Distribution Call, PC...) l'imposizione delle cadenze e la razionalizzazione dei compiti, testimonia una lettura riduttiva, astratta e determinista dell'*Human Computer Interaction*. Difatti le note di campo, oltre a svelare i *raggiri e i sabotaggi ingegnosi della tecnologia*, mostrano, non tanto un uso individuale, isolato e silenzioso di ogni artefatto, né tanto meno una conduzione autonoma delle telefonate, quanto piuttosto un *uso rumoroso, collettivo e combinato* di una pluralità di artefatti ed una collaborazione tra colleghe compresenti che si osservano e si ascoltano a vicenda, rendendo le loro *performance* reciprocamente visibili, udibili ed intelleggibili alle altre. Adottando l'approccio dei *Workplace Studies* analizzerò le abilità nell'uso ingegnoso ed esperto di espedienti "rumorosi" (esprimere ad alta voce lamentele o dubbi riguardo ai codici da digitare, tamburellare le dita sulla scrivania, pigiare la tastiera, alzare la voce mentre si parla al telefono accentuando in tono dubbioso, stupito ed esasperato alcune parole), mediante i quali attirare l'attenzione, esibire e capire – gettando una rapida occhiata o prestando orecchio a quanto le colleghe stanno facendo o dicendo – le difficoltà reciproche, ed attuare così forme di mutua collaborazione.

In seguito, adottando la *metafora drammaturgica goffmaniana*, illustrerò il *doppio gioco* delle operatrici. Sul *palcoscenico* della conversazione telefonica, allestiscono una commedia della disponibilità cortese, mentre furtivamente fanno smorfie ingiuriose, e non appena sospendono o chiudono la telefonata, prendono in giro l'utente e lo insultano a sua insaputa. Tali *rituali di derisione clandestina* sveleranno il *double bind* cui sono sottoposte. . Oltre a rispettare i vincoli imposti dalla rappresentazione ufficiale del loro ruolo professionale, devono difatti adottare l'usanza in vigore nell'équipe che consiste nel *togliersi la maschera* dell'operatrice disponibile, paziente e cortese, per esibire la propria *distanza dal ruolo*, insultando e deridendo l'utente, e mostrando così quanto l'apparenza di sincerità e gentilezza sostenuta al telefono non sia altro che una messa in scena abilmente orchestrata con la quale giocare a proprio piacimento. Sottolineando la destrezza e le doti teatrali nell'improvvisare *prodezze comiche, insulti e lamentele giovali* che divertono il pubblico delle colleghe, mostrerò che le operatrici si lanciano in vere e proprie *gare di ingegnosità e sfrontatezza*, inventando forme di *resistenza creativa* che rivendicano e ribadiscono quanto la loro identità non si esaurisca nel ruolo dell'operatrice paziente, remissiva e cortese o dell'*automa* che risponde meccanicamente alle richieste monotone degli utenti.

Alcuni riferimenti bibliografici:

BATESON G. (1953), *The Position of Humour in Human Communication*

BATESON G. (1972), *Steps to an Ecology of Mind*, San Francisco: Chandler Publishing Company

BRUNI A. (2003), *Lo studio etnografico delle organizzazioni*, Roma: Carocci

BRUNI A. & GHERARDI S. (2007), *Studiare le pratiche lavorative*, Itinerari, Bologna: Il Mulino

BUSCATO, M. (2002), "Les centres d'appels, usines modernes?", *Les relations paradoxales de la relation téléphoniques, Sociologie du travail* n°44, 99-117

COSER R. (1959), «Some Social Functions of Laughter. A Study of Humour in a Hospital Setting», *Human Relations*, n°12 :171-182

EMERSON, R., FRETZ R. & SHAW L. (2001), "Participant Observation and field notes", in (edited by P. Atkinson, A. Coffrey, S. Delamont, J.Lofland & L.Lofland) *Handbook of Ethnography*, Sage Publications, 352-368

EMERSON, R., FRETZ R. & SHAW L. (1995) *Writing ethnographic field notes*, The University of Chicago Press

FELE G.(2005), "Interaction and Collaborative Work in a Medical Emergency Dispatch Centre", Paper presented at the 100th ASA Meeting, Philadelphia, Penn:Ugust13-16

FELE G. (2002), *Etnometodologia. Introduzione allo studio delle attività ordinarie*, Roma:Carocci

- GARFINKEL H. (1967), *Studies in Ethnomethodology*, Englewood Cliffs, Nj. Prentice Hall
- GOBO G., ROZZI, S., ZANINI, S. e DIOTTI A. (2008), “Imparare a gestire l'emergenza: il caso del 118”, in (a cura di S. Gherardi), *Apprendimento tecnologico e tecnologie di apprendimento*, Bologna: Il Mulino, 209-239
- GOFFMAN E. (2003) *Espressione e identità. Giochi, ruoli, teatralità*, Bologna: Il Mulino
- GOFFMAN E. (2002), «La distance au rôle en salle d'opération», *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°3: 80-87 (traduit par Yves Winkin)
- GOODWIN C. (2003), *Il senso del vedere*, Roma: Meltemi
- GOODWIN M.H. (1995), “Assembling a Response: Setting and Collaboratively Constructed Work Talk in Situated Order”, in *Studies in the Social Organization of Talk and Embodied Activities*, (edited by Ten Have & Psathas) G. Whashington D.C.: University of Press of America
- GOODWIN M. (1990), *He-Said-She-Said: Talk as Social Organization among Black Children*, Bloomington: Indiana University Press
- GOODWIN C & GOODWIN M.H. (1996), “Seing as a Situated Activity: Formulating Planes”, in Middleton, D. & Engestrom Y. (eds) *Cognition and Communication at Work: Distributed Cognition in the Workplace*, Cambridge, England: Cambridge University Press, 61-95
- GROSJEAN M (2005), «L'awareness à l'épreuve dans les centres de coordination», in *@ctivités 2 (1)*, 76-98, <http://www.activités.org/v2n1/grosjean.pdf>
- GROSJEAN M. & LACOSTE M. (1999), *Communication et intelligence collective*, Le travail à l'hôpital, Paris: PUF
- HEATH C. & LUFF, J. (1994), «Activité distribuée et organisation de l'interaction», *Sociologie du Travail XXXVI (4)*, 523-545
- JOSEPH, I. (1994) «Attention distribuée et attention focalisée. Les protocoles de la coopération au PCC de la ligne A du RER» in *Sociologie du Travail XXXVI (4)*, 563-585
- LABOV W.(1978), «Les insultes rituelles», in *le Parler ordinaire dans les ghettos noirs des Etats-Unis*, tome I, Paris: Minuit
- LAN HING TING K. & PENTIMALLI B. (forthcoming), «Le bruit comme ressource pour la coopération et la coordination entre téléopérateurs dans les centres d'appels», in *Ethnographiques.org*, Revue en Science Humaines et Sociales, numero monografico dedicato all'etnografia del rumore (a cura di D. Voilmy- GET Ecole Nationale Supérieure des Télécommunications, Equipe Deixis, Sophia Antipolis, France)
- LEPOUTRE D. (2001), *Cœur de banlieue. Codes, rites et Langage*, Paris: Odile Jacob
- LUFF, C., HINDMARSH, J., & HEATH, C. (2000), *Workplace Studies*, Cambridge: Cambridge University Press
- MARZANO M. (2006), *Etnografia e ricerca sociale*, Roma: Laterza
- PENEFF J. (1996), *L'hôpital en urgence. Etude par observation participante*, Paris, Métailié
- PENTIMALLI B. (1998), «Observation in situ within ethnographic field research”, in *Methodological Approach*, COTCOS, pp. 4-10, <http://www-v.cict.fr/cotcos/pjs/MethodologicalApproaches/datagatheringmethods/gatheringpaperPentimalli.htm>
- PENTIMALLI B. (2006), *L'ingéniosité langagière et l'habileté dramaturgique du «double jeu identitaire» des agents d'accueil*. Intervento (30') alla Tavola tematica: Créativité langagière et effets d'identité(s), Convegno «giovani ricercatori»: *Effets de langage et effets d'identité(s)*- organizzato dal Laboratoire DIPRALANG, Université Paul Valéry, Montpellier III, Francia, 1-2 Giugno
- PENTIMALLI B.(2008), Pratiche di cooperazione in un Call Center: uso congiunto e situato delle tecnologie e messa in scena di “performance” intelligibili, paper presentato al II Convegno nazionale STS Italia: Catturare Proteo. Tecnoscienza e società della conoscenza in Europa, Università di Genova, 19-21 giugno, disponibile sul sito www.stsitalia.org/papers2008
- PICCARDO C. & BENOZZO A.(1996), *Etnografia Organizzativa*, Cortina, Milano
- POLLNER M. & EMERSON R.M. (2001), “Ethnomethodology and Ethnography”, in (edited by P. Atkinson, A. Coffrey, S. Delamont, J.Lofland & L.Lofland) *Handbook of Ethnography*, Sage Publications, 118-135
- TAYLOR P. & BAIN P. (1999) “An Assembly Line in the Head: Work and Employees Relations in Call Centers”, *Industrial Relations Journal 30 (2)*, 101-117
- TEIGER C (1995), “Parler quand même: les fonctions des activités langagières non fonctionnelles », in (a cura di) Boutet J. *Paroles au travail*, Collection Langage et Travail, Paris : L'Harmattan, 45-72
- WHALEN J., WHALEN M. & HENDERSON K, (2002), “Improvisational Choreography in Teleservice Work, *British Journal of Sociology*, n. 53, 239-258
- ZUCCHERMAGLIO C. & ALBY F. (2005), *Gruppi e tecnologia al lavoro*, Roma, Laterza

Creativity as wonderland? Una ricerca etnografica su pratiche di creatività e forme di leadership Carismatica

Chiara Vernari - Università degli Studi di Padova

L'intervento che presento è frutto di una ricerca di etnografia organizzativa svolta nel corso della stesura della mia tesi di laurea presso due aziende creative del veronese: una casa di produzione di videoclip e un'azienda di comunicazione. Il mio interrogativo primario si esprimeva in come prende *forma* la creatività in un contesto sociale e relazionale come quello organizzativo, caratterizzato da più dimensioni: una professionale, una culturale e una dimensione di potere.

Melucci (1994) afferma che definire preliminarmente che cosa sia la creatività è un'impresa che si presenta come l'ingresso in un labirinto in cui si corre il pericolo di perdersi. La creatività, infatti, è mutevole e sfuggente per natura: trovare un retino per farfalle per coglierla, descriverla e indagarla sociologicamente, con gli strumenti propri della ricerca sociale, significava innanzitutto abbandonare nel solai inflazionate accezioni comuni e puntare la lente d'ingrandimento sull'aspetto **performativo e processuale** della creatività, ossia sulle *pratiche di creatività*. Nelle pratiche organizzative quotidiane, come interazioni faccia a faccia o azioni simboliche mediate da oggetti, i *self organizzativi* sono costruiti collettivamente, legittimati socialmente e "ricaricati" energeticamente da rituali del micro-ordine.

La prospettiva empirica, quindi, era di osservare e studiare pratiche di creatività situate all'interno di comunità professionali, da cogliere e interpretare anche grazie alla metafora comprendente della sfera rituale. Lo "stare in situazione" adottato per esplorare la dimensione creativa richiama quello di Alice nel Paese delle Meraviglie: curioso, "serendipitoso", privo di senso comune, aperto ad una modalità di conoscenza emozionale (un atteggiamento vicino a quello che Schütz ha definito dell'*estraneo*).

La costruzione della documentazione empirica ha coinvolto quattro mesi di osservazione partecipante, la realizzazione di interviste in profondità e il confronto di due forme di leadership organizzative (casualmente di genere differente: una maschile nella casa di produzione di videoclip e una femminile nell'agenzia di comunicazione). Ispirandomi alle forme simmeliane dello spazio sociale, ho colto nel corso della mia esperienza sul campo due diverse *forme di leadership carismatica* (mutuando un'espressione di Weber), su cui sono confluite intuizioni e inferenze sulle relazioni proprie del mondo sociale e professionale osservato. La componente creativa si è dimostrata essere un elemento polarizzante, che muove campi di forze centripete e centrifughe, e rappresenta un indicatore emblematico di quali movimenti compongano le dinamiche organizzative come *danze di parti interagenti* (Bateson, 1979).

Creatività collettiva e leadership carismatiche situate in contesti organizzativi, attualmente dominio di campo di impostazioni economico-razionalistiche del mainstream aziendalista, possono rappresentare un tesoro relazionale di grande ricchezza interpretativa per le scienze sociali. La creatività di un'organizzazione, infatti, è **l'insieme frastagliato** delle rispettive creatività dei suoi attori sociali e di un insieme complesso di costruzioni sociali e fattori situazionali, che caratterizzano il modo in cui gli attori agiscono e si relazionano all'interno del gruppo. Osservare e sperimentare tutti questi elementi nel loro contesto naturale consente di cogliere dall'interno l'esperienza di vita quotidiana dell'organizzazione e decostruire come gli attori organizzativi costruiscono la loro realtà sociale di riferimento.