

Narrazioni, lavoro e organizzazioni

*Silvia Gherardi, Annalisa Murgia**

1. Il contributo dell'approccio narrativo allo studio del lavoro e delle organizzazioni

Il dibattito all'interno della sociologia del lavoro e delle organizzazioni ha visto di recente, anche in Italia, lo svilupparsi di proposte di abbandono delle tradizionali lenti di analisi – incentrate quasi esclusivamente sulla dimensione macro-sociale del lavoro – in favore di categorie nuove, che consentano di interpretare diversamente il fenomeno del lavorare nella società post-industriale.

Come sottolineato da Negrelli (2005), quando sapere che una persona lavora ci offre assai poche informazioni sul suo conto, quando il tempo di lavoro e di non lavoro vedono sfumare i loro confini, è probabilmente arrivato il momento di abbandonare il paradigma dominante, radicato nell'analisi delle variabili del mercato del lavoro, per adottarne un altro con maggiori doti esplicative. A tal proposito, Bruni e Gherardi hanno messo in luce che “il lavorare ed il trascorrere una parte della giornata impegnati in attività lavorative è solo uno degli aspetti della vita, ma la vita è fatta anche di altre attività, solitamente intrecciate alla quotidianità del lavoro” (Bruni, Gherardi 2007: 28). Borghi e Rizza (2006) hanno evidenziato d'altra parte la necessità di studiare il lavoro all'interno della sua cornice sociale di riferimento e, all'interno di essa, di comprenderne le trasformazioni e l'evoluzione. Da ambo le parti emerge la critica ad un approccio che si concentra quasi esclusivamente sulle condizioni economiche e produttive esistenti, trascurando fattori di carattere sociale, culturale e politico che sono invece costitutivi e anzi indicano le frontiere più urgenti della discussione sui contemporanei fenomeni di metamorfosi e frammentazione del lavoro. L'attenzione sembra dunque spostarsi dall'obiettivo di fornire una descrizione “oggettiva” del mondo del lavoro e della struttura dell'occupazione, verso un ritrovato interesse alla dimensione analitica micro-sociale, volta alla comprensione dei vissuti di lavoratrici e lavoratori e del processo di attribuzione di senso che danno alle loro esperienze di vita quotidiana.

Tra i diversi approcci che stanno contribuendo al rinnovamento della sociologia del lavoro e delle organizzazioni in Italia – quali il lavoro come attività situata, coreografia, performance, pratica material-discorsiva, istituzione, ecc. – negli ultimi anni si è fatta strada l'idea che le narrazioni e le rappresentazioni dei soggetti rappresentino una delle principali fonti di conoscenza dei contesti lavorativi e dei significati attribuiti al lavoro. All'origine di questa “svolta narrativa” è la convinzione che attraverso l'analisi delle diverse forme e modalità di narrare il lavoro – e ancor più le organizzazioni in cui si lavora – sia possibile far emergere le letture soggettive e le rappresentazioni individuali, così come la costruzione di una conoscenza condivisa e intersoggettiva della realtà. Le narrazioni rappresentano dunque sempre più spesso sia un importante oggetto di studi per la sociologia del lavoro e delle organizzazioni, sia un indispensabile strumento di analisi della vita quotidiana nei luoghi di lavoro (Czarniawska-Joerges, 1997; Poggio, 2004). Le narrazioni al lavoro e il lavoro come narrazione sottolineano in particolare come lavorare sia una attività che richiede competenze comunicative e come le pratiche discorsive siano costitutive delle attività professionali e delle identità occupazionali di coloro che narrano (Bruni, Gherardi, 2007).

La sociologia del lavoro sta dunque attraversando un periodo di crisi e di ristrutturazione, accompagnato da un cambiamento delle categorie analitiche, ma tutto ciò è avvenuto in contemporanea con un significativo cambiamento della società contemporanea e del lavoro in essa. I profondi mutamenti che negli ultimi decenni hanno caratterizzato la società e le organizzazioni hanno infatti minato la fiducia nei modelli di spiegazione razionali e causali, spostando il fuoco

della ricerca dalle descrizioni statiche e distaccate delle realtà organizzative, alle rappresentazioni che gli individui hanno del mondo del lavoro contemporaneo e delle organizzazioni in cui operano. Maggiore è la consapevolezza della complessità e dell'incertezza organizzativa e professionale, più diventa necessario per gli attori organizzativi (così come per ricercatori e ricercatrici) trovare linguaggi dell'azione e della riflessione in grado di esprimere i potenziali simbolici presenti nelle interazioni sociali (Carmagnola, 1989). L'approccio simbolico-interpretativo e soprattutto il pensiero post-modernista hanno dedicato particolare attenzione ai modi in cui i contesti lavorativi sono narrativamente prodotti, sottolineando la capacità dell'approccio narrativo di generare nuove intuizioni e offrire stimoli per una più profonda comprensione dei fenomeni organizzativi e lavoristici. Le storie che si raccolgono rappresentano infatti risorse di particolare efficacia per comprendere le culture organizzative (Van Maanen, 1988) e del lavoro (Lamont, 2000) all'interno di specifici contesti sociali.

Utilizzando un criterio di ordine cronologico, Gherardi (2000) ha individuato sei diversi modi di porsi da parte di ricercatori e ricercatrici rispetto alle narrazioni nei contesti lavorativi:

- a) *le storie come oggetti di collezione* – l'interesse nei confronti delle storie nasce all'interno dell'approccio culturale e dalla convinzione che le storie possano rappresentare utili costrutti per comprendere ed interpretare le culture organizzative e del lavoro. Obiettivo dei/le ricercatori/trici è quello di individuare le trame e gli archetipi ricorrenti delle storie raccolte (Martin *et al.*, 1983);
- b) *le storie come artefatti simbolici* – all'interno dell'approccio simbolico-interpretativo l'attenzione verso le storie è generata dal considerarle artefatti simbolici attraverso i quali è possibile accedere a livelli più profondi e nascosti di significato, connessi ad esempio a dinamiche di controllo, adattamento e cambiamento (Turner, 1982; Pondy *et al.*, 1985);
- c) *le storie come testo da decostruire* – in questa categoria rientrano quei contributi che hanno applicato allo studio delle narrazioni categorie analitiche decostruzioniste, al fine di portare alla luce dinamiche di potere e soprattutto processi di dominio (Martin, 1990; Boje, 1995);
- d) *le storie come testo aperto* – come accade per i discorsi, anche le storie sono soggette ad una pluralità di interpretazioni e negoziazioni che le rendono prodotti instabili e mutevoli (Sims, 1999);
- e) *le storie come processo di storytelling* – al centro dell'attenzione troviamo in questo caso il narrare come spazio e processo di espressione delle soggettività e quindi di dimensioni quali emozioni, immaginazione e sentimenti (Gabriel, 2000);
- f) *le storie come locus di formazione delle istituzioni e delle identità istituzionali*: l'identità organizzativa e/o professionale è considerata come un processo continuo di narrazione, nella cui formulazione, costruzione, accettazione o rifiuto sono coinvolti sia gli autori che l'*audience*.

Di seguito, a partire dalla classificazione proposta da Gherardi e Poggio (2003) sulle narrazioni nelle organizzazioni e nei luoghi di lavoro, prenderemo in considerazione alcuni dei principali ambiti di rilevanza nello studio delle narrazioni organizzative e delle identità lavorative narrativamente costruite.

2. Ambiti applicativi dell'approccio narrativo allo studio dei contesti lavorativi

Narrazioni e sense-making – Un'importante funzione delle storie è legata al sense-making organizzativo: nelle organizzazioni, infatti, le storie sono utili per preservare plausibilità e coerenza, per incarnare le esperienze passate e le aspettative, per spiegare le incongruenze (Weick, 1995). Gli individui tendono ad elaborare delle storie dell'organizzazione in grado di dare senso agli episodi della quotidianità, collocandoli all'interno di una trama che ricostruisce il passato e orienta il futuro (Downing, 1997). Analizzando le storie è pertanto possibile individuare le diverse dinamiche organizzative, mettendo in luce il modo in cui esse sono percepite, considerate ed elaborate dagli attori organizzativi (Gabriel, 2000).

Narrazioni, appartenenza e socializzazione – Attraverso le storie è possibile creare appartenenza e produrre un senso di comunità organizzativa (Boje, Dennehy, 1993): conoscere le storie che circolano all'interno di un'organizzazione o di un gruppo di lavoro aiuta le persone a comprendere meglio il contesto in cui operano e a gestire le loro relazioni al suo interno e certifica la loro appartenenza all'organizzazione o al gruppo stesso. Chi non conosce le storie della propria comunità organizzativa rischia di esserne tagliato fuori (Lave, Wenger, 1991; Jedlowski, 2000). Al tempo stesso la narrazione rappresenta uno dei principali veicoli di socializzazione organizzativa (Trice, Beyer, 1993). “Acquisire un repertorio di storie appropriate e, ancora più importante, sapere quali sono le occasioni appropriate per raccontarle” (Jordan, 1989, p. 935) è parte del processo di acquisizione della professionalità.

Narrazioni e apprendimento organizzativo – Le narrazioni rappresentano importanti canali per l'apprendimento nelle e delle organizzazioni. Vari autori sottolineano come la maggior parte dell'apprendimento organizzativo avviene attraverso la circolazione di storie (Orr, 1990; Czarniawska-Joerges, 1997). Gli approcci che guardano alle organizzazioni come comunità di pratiche hanno messo in luce come l'organizzare sia una pratica basata su un sistema di conoscenza distribuita: in quest'ottica l'apprendimento rappresenta il processo attraverso il quale gli individui diventano membri di un gruppo imparandone le pratiche situate (Brown, Duguid, 1991). L'analisi narrativa può pertanto rappresentare una strada efficace per analizzare le modalità tramite cui tali pratiche vengono create e diffuse all'interno dei contesti organizzativi.

Narrazioni e trasmissione della cultura – La socializzazione e l'apprendimento organizzativo sono entrambe modalità di trasmissione e conservazione della cultura, processi attraverso cui gli individui imparano qual è il “giusto” modo di fare e di essere all'interno di uno specifico contesto lavorativo. Boje ha definito lo storytelling organizzativo come “il sistema di memoria istituzionale dell'organizzazione” (Boje, 1991, p. 106), mentre Cortese parla delle storie come di un “veicolo di conservazione dell'ortodossia” (Cortese, 1999): narrando, infatti, le organizzazioni e gli individui tendono a rafforzare e tramandare modelli di comportamento funzionali alla cultura dominante dell'organizzazione. Le narrazioni possono dunque essere considerate espedienti per riprodurre e mantenere i modelli culturali esistenti (e in particolare quelli dominanti), pratiche sociali attraverso cui valori e ideologie sono prodotte, mantenute e riprodotte: attraverso la ripetizione, la connessione tra gli eventi viene reificata, diventa fissa ed immutabile, legittimando quindi lo status quo e precludendo interpretazioni alternative (Mumby, 1987).

Narrazioni e controllo organizzativo – Generando e riproducendo la cultura dominante, lo storytelling designa pratiche di controllo sociale, in quanto tende a legittimare significati e relazioni di potere che privilegiano certi attori sociali su altri (Langellier, Peterson, 1993; Mumby, 1988). Le storie raccontate nelle organizzazioni solitamente presentano – e così facendo legittimano – specifiche relazioni gerarchiche e trasmettono ai dipendenti le regole e le norme comportamentali. Più di un organigramma o di un regolamento scritto è spesso efficace un racconto per spiegare a chi si deve ubbidire, cosa si può fare e cosa no, quali sono le eventuali sanzioni in caso di trasgressione. Il discorso narrativo contribuisce quindi a creare una cultura di obbedienza sul lavoro (Witten, 1993).

Narrazioni e problem solving – Tra gli elementi costitutivi di una storia c'è solitamente un problema (Bruner, 1990): nello sviluppo di una narrazione è possibile individuare uno stato iniziale delle cose, un'azione complicante (problema) e una risoluzione. Basandosi sulle esperienze

problematiche del passato, le narrazioni possono dunque fornire agli attori organizzativi una sorta di prontuario o memoria di lavoro per affrontare le difficoltà e gli ostacoli che incontrano nell'azione quotidiana (Boje, 1995).

Narrazioni e cambiamento organizzativo – Le storie non si limitano a descrivere gli accadimenti, ma a loro volta li producono. Esse possono quindi trasformarsi in strumenti autopoietici di trasformazione della realtà e dell'organizzazione, aprendo la strada a nuovi modelli e comprensioni (Davies, 1992). Il narrare implica la capacità intellettuale di immaginare alternative e quindi sviluppa la competenza degli attori organizzativi nel produrre nuove visioni e generare nuovi assunti. Un chiaro esempio è dato da una particolare forma di narrazione, quale la metafora, che fornisce lenti diverse per comprendere la realtà organizzativa e quindi crea nuove possibilità di azione (Morgan, 1986).

Narrazioni e carriere – Tra gli aspetti che possono essere messi in luce e analizzati attraverso le narrazioni raccolte nelle organizzazioni troviamo certamente i percorsi di carriera. Ogni cultura prevede narrazioni paradigmatiche legate all'esperienza professionale, ovvero rappresentazioni di un percorso ideale, che comprende gli studi effettuati, le esperienze lavorative, ma anche quelle personali, secondo una regolazione normativa del timing degli eventi (Elder, 1974; Hogan, 1978). I racconti che gli individui narrano rispetto alla propria storia lavorativa, ma anche a quella degli altri, cercano di rispettare la sequenza ideale o di motivarne gli scostamenti.

Un caso particolarmente interessante di racconti di carriera riguarda le narrazioni relative ai percorsi professionali contemporanei, caratterizzati dai processi di frammentazione e individualizzazione. Le storie di chi lavora in maniera temporanea sono costellate da numerosi e frequenti punti di svolta e di rottura, così come lo sono le loro narrazioni. Si tratta dei cosiddetti *turning point* (Clausen, 1998; McAdams, Bowman, 2001; McAdams et al., 2001), che possono essere percepiti come degli eventi non voluti (Smith, 1988; Meo, 2000) o delle situazioni differenti da quelle attese (Saraceno, 1993; Weick, 1995), come ad esempio un licenziamento o una malattia inaspettata, o i casi di non rinnovo di un contratto atteso. Attraverso un approccio narrativo è quindi possibile cercare di capire in qual modo i soggetti narranti attribuiscono un senso a tali momenti di rottura e come riescano a ridare un ordine alla propria biografia (Smorti, 1994), nonostante la difficoltà di creare narrazioni predittive su ciò che accadrà nel medio e lungo periodo.

3. Presentazione dei contributi su narrazioni, lavoro e organizzazione

Gli ambiti dell'applicazione dell'approccio narrativo allo studio del lavoro e delle organizzazioni sono numerosi e piuttosto variegati e spaziano dall'identità professionale, all'apprendimento, al *sense-making*, alle carriere. In generale ogni cultura elabora delle narrazioni legate all'esperienza professionale. In questa cornice si possono collocare i quattro contributi che seguono, i quali si posizionano in maniera efficace all'interno dell'approccio narrativo allo studio del lavoro e delle organizzazioni.

I due contributi presentati all'interno della sezione su NARRAZIONI e LAVORO volgono lo sguardo a due specifiche situazioni professionali. Nel primo articolo Emiliana Armano, rifacendosi alla tradizione dell'inchiesta sociale e della "conricerca", utilizza un approccio narrativo per tratteggiare le soggettività dei *knowledge workers*, le loro aspirazioni e le loro paure, le loro capacità e la loro invisibilità politica, la carica di innovazione che incorporano e quella di incertezza che subiscono. Si tratta di narrazioni che ci parlano di nuove soggettività al lavoro, raccontate in presa diretta sul crinale tra autonomia e sfruttamento, in una fase storica in cui la precarietà del

lavoro sembra essere la norma e la stabilità diventa l'eccezione.

Ad una particolare comunità professionale, vale a dire quella degli assistenti sociali, fa invece riferimento il secondo contributo, in cui Paolo Rossi racconta una ricerca empirica condotta presso tre diversi Comuni del Nord Italia, nei quali è stata effettuata un'osservazione etnografica dei servizi di segretariato sociale. A organizzazioni, professionisti ed utenti, sembra essere una chiave di lettura particolarmente feconda per studiare i significati che diversi attori attribuiscono al concetto di servizio sociale e alle effettive declinazioni che esso assume al momento del primo contatto tra cittadini ed istituzioni. Le narrazioni sono intese in questo caso come pratiche discorsive istituzionalizzate (Bruni, Gherardi, 2007), che si traducono in un processo dialettico articolato, nel quale il significato del concetto di accesso al servizio va compreso e situato rispetto alle rappresentazioni, agli orientamenti e alle prospettive dei cittadini/utenti e dei professionisti che partecipano a questo processo.

Spostando lo sguardo dalla cultura professionale a quella organizzativa, passando dunque dallo studio di particolari categorie di lavoratori/trici a quello di specifiche organizzazioni, i due contributi successivi, selezionati all'interno della sessione su NARRAZIONI e ORGANIZZAZIONI, restituiscono la cultura e le pratiche material-discorsive all'interno di due contesti di lavoro tra loro molto differenti: un cantiere edile di una delle nuove linee metropolitane di Roma, da una parte, e una Centrale di Ascolto del Tribunale per i Diritti del Malato, dall'altra.

Nel primo caso risulta interessante la messa in luce della natura *pratica* e *tacita* della sicurezza sul lavoro. Attraverso le storie *degli altri*, raccontate *sugli altri*, Silvia Doria ricostruisce due storie principali: la storia raccontata da alcune "figure della sicurezza" – ovvero da coloro che sono chiamati a controllare, formare, informare sulle norme sulla sicurezza all'interno di un cantiere – e la storia raccontata dagli operai (relativa alla loro *visione pratica* della sicurezza) che spesso si trovano a non rispettare le norme proprio per lavorare *in sicurezza* o perché il modello organizzativo della ditta per la quale lavorano assume come prioritario il livello di produttività piuttosto che le condizioni di benessere e qualità del lavoro.

Nel secondo contributo l'analisi si sposta sulle storie dei cittadini su presunti errori medici. Barbara Pentimalli, nel suo resoconto etnografico, ci rende partecipi delle abilità dei consulenti *front office* nell'ascoltare, tradurre e ricostruire in modo coerente le storie confuse, drammatiche, lacunose e frammentate raccontate al telefono dai cittadini, illustrando un lavoro che è al contempo emotivo e investigativo. La narrazione in questo caso si trasforma da storia orale del cittadino in storia scritta, sintetica e coerente, dei consulenti. Saranno poi medici-legali e avvocati che, alla ricerca della storia più plausibile o per scovare i diritti lesi e le omissioni dei medici, confronteranno le varie storie, caratterizzate da trame, stili e generi narrativi diversi e connotate da prospettive, posizioni discorsive e visioni professionali divergenti, nelle quali si intrecciano e coesistono voci dissonanti dovute alla molteplicità dei narratori (medici, infermieri, familiari).

Ciò ci porta a ricordare che i contesti professionali non possono essere rappresentati da una singola storia, ma contengono e si esprimono attraverso una pluralità di storie e di interpretazioni di storie, spesso in conflitto tra loro. Ciò significa che le narrazioni sono in fin dei conti "micropratiche di potere" (Poggio, 2004) e che la storia cui la stessa indagine sociologica mette capo è una storia fra le altre. Sul piano del metodo, queste osservazioni spingono verso una costruzione "riflessiva" dei materiali, in cui le voci dei soggetti siano affiancate alla voce del ricercatore o della ricercatrice, il cui compito consiste nel ricostruire gli universi di senso entro cui ogni singola storia proposta dagli attori coinvolti si situa. Svolgendo tale compito, le narrazioni all'interno delle scienze sociali rivelano di fatto il loro potenziale euristico: contribuiscono a permettere a ciascun soggetto parte della ricerca di trasformare ciò che vive in esperienza, cioè in vissuto compreso, e a chi conduce la ricerca di avere una porta di accesso privilegiata al racconto del lavoro e della sua quotidianità.

Riferimenti bibliografici

- Boje, David M., 1991, "The Storytelling Organization: A Study of Story Performance in an Office Supply Firm", *Administrative Science Quarterly*, 36, pp. 106-26.
- Boje, David M., 1995, "Stories of the storytelling organization: a postmodern analysis of Disney as 'Tamara-land'", *Academy of Management Journal*, 38, 4 pp. 997-1035.
- Boje, David M. e Robert F. Dennehy, 1993, *Managing in the Postmodern World: America's Revolution Against Exploitation*, Kendall-Hunt, Dubuque Io.
- Borghi, Vando e Roberto Rizza, 2006, *L'organizzazione sociale del lavoro. Lo statuto del lavoro e le sue trasformazioni*, Mondadori, Milano.
- Brown, John Seely e Paul Duguid, 1991, "Organizational learning and communities-of-practice: Towards a unified view of working, learning and innovation", *Organization Science*, 2, pp. 40-57 [trad. it. *Apprendimento nelle organizzazioni e "comunità di pratiche"*, in C. Pontecorvo, A.M. Ajello e C. Zucchermaglio (a cura di), *I contesti sociali dell'apprendimento*, LED, Milano, 1995].
- Bruner, Jerome S., 1990, *Acts of meaning*, Harvard University Press, Cambridge [trad. it. *La ricerca del significato*, Bollati Boringhieri, Torino, 1992].
- Bruni, Attila e Silvia Gherardi, 2007, *Studiare le pratiche lavorative*, Il Mulino, Bologna.
- Carmagnola, Fulvio, 1989, "Favole organizzative e comunicazioni d'impresa", *Sviluppo e organizzazione*, 111, pp. 160-175.
- Clausen, John, 1998, *Life Reviews and Life Stories*, in J. Giele, G. Elder (a cura di), *Methods of Life Course Research*, Sage, Oaks, pp. 189-212.
- Cortese, Claudio G., 1999, *L'organizzazione si racconta*, Guerini, Milano.
- Czarniawska-Joerges, Barbara, 1997, *Narrating the Organization*, The University of Chicago Press, Chicago [trad. it. *Narrare l'organizzazione*, Edizioni di Comunità, Torino, 2000]
- Davies, J., 1992, "Careers of trainers: biography in action, the narrative dimension", *Management Education and Development*, 23, 3 pp. 207-214
- Dowling, Stephen J., 1997, "Learning the Plot", *Management Learning*, 28, 1, pp. 27-44
- Elder, Glen H. Jr., 1974, *Children of the Great Depression: Social Change in Life Experience*, University of Chicago Press, Chicago.
- Gabriel, Yiannis, 2000, *Storytelling in Organizations*, Oxford University Press, Oxford.
- Gherardi, Silvia, 2000, *Presentazione*, in B. Czarniawska, *Narrare l'organizzazione*, Edizioni di Comunità, Torino.
- Gherardi, Silvia e Barbara Poggio, 2003, *Donna per fortuna, uomo per destino*, ETAS, Milano.
- Hogan, Dennis P., 1978, "The variable order of events in the life course", *American Sociological Review*, 43, pp. 573-586.
- Jedlowski, Paolo, 2000, *Storie comuni*, Mondadori, Milano.
- Jordan, Brigitte, 1989, "Cosmopolitical Obstetrics: Some insight from the training of traditional midwives", *Social Scienze and Medicine*, 28, 9, pp. 925-944
- Lamont, Michèle, 2000, *The Dignity of Working Men*, Harvard University Press, Cambridge.
- Langellier, Kristin M. e Eric E. Peterson, 1993, "Family storytelling as a strategy of social control", in D.K. Mumby (a cura di), *Narrative and Social Control: Critical Perspective*, Sage, London, pp. 49-76.
- Lave, Jean e Etienne Wenger, 1991, *Situated Learning: Legitimate Peripheral Participation*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Martin, Joan, Martha S. Feldman, Mary Jo Hatch Sim B. Sitkin, 1983, "Uniqueness Paradox in Organizational Stories", *Administrative Science Quarterly*, 28, pp. 438-453 [trad. it. *Il paradosso della unicità nelle storie organizzative*, in P. Gagliardi (a cura di) *Le imprese come culture*, Isedi,

- Torino, 1986].
- Martin, Joan, 1990, "Deconstructing Organizational Taboos: the Suppression of Gender Conflict in Organizations", *Organization Science*, 1,4, pp. 339-359.
- McAdams, Dan P. e Philip J. Bowman, 2001, *Narrating Life's Turning Points: Redemption and Contamination*, in D. et al. (a cura di), *Turns in the Road. Narrative Studies of Lives in Transition*, APA Press, Washington, pp. 3-34.
- McAdams, Dan P. et al., a cura di, 2001, *Turns in the Road. Narrative Studies of Lives in Transition*, APA Press, Washington.
- Meo, Antonella, 2000, *Vite in bilico. Sociologia della reazione a eventi spiazzanti*, Liguori, Napoli.
- Morgan, Gareth, 1986, *Images of Organizations*, Sage, Thousand Oaks CA [trad. it. *Images. Le metafore dell'organizzazione*, Angeli, Milano, 1989].
- Mumby, Dennis K., 1987, "The Political Function of Narrative in Organizations", *Communication Monographs*, 54, pp.113-27.
- Mumby, Dennis K., 1988, *Communication and power in organizations: Discourse, ideology and domination*, Ablex, Norwood NJ.
- Negrelli, Serafino, 2005, *Sociologia del lavoro*, Laterza, Roma-Bari.
- Orr, Julian E., 1990, *Sharing knowledge, Celebrating Identity: Community Memory in a Service Culture*, in D.S. Middleton e D. Edwards (a cura di), *Collective Remembering: Memory in Society*, Sage, Beverley Hills, CA, pp. 169-189 [trad. it. *Condividere le conoscenze, celebrare l'identità. La memoria di comunità in una cultura di servizio*, in C. Pontecorvo, A.M. Ajello e C. Zucchermaglio, *I contesti sociali dell'apprendimento*, LED, Milano, 1995].
- Poggio, Barbara, 2004, *Mi racconti una storia? Il metodo narrativo nelle scienze sociali*, Carocci, Roma.
- Pondy, Louis R. et al., a cura di, 1985, *Organizational Symbolism*, Jay Press, Greenwich.
- Saraceno, Chiara, 1993, "Discontinuità biografiche tra norma e imprevisto", *Rassegna Italiana di Sociologia*, XXXIV, 4, pp. 481-486.
- Sims, David, 1999, *Organizational learning as the development of stories*, in M. Easterby-Smith, J. Burgoyne e L. Araujo (a cura di), *Organizational learning and the learning organization*, , London, pp. 44-58.
- Smith, Gerald F., 1988, "Toward a Heuristic Theory of Problem Structuring", *Management Science*, 34, 12, pp. 1489-1506.
- Smorti, Andrea, 1994, *Il pensiero narrativo*, Giunti Editore, Firenze.
- Trice, Harrison M. e Janice M. Beyer, 1993, *The cultures of work organizations*, Hall, Englewood Cliffs NJ.
- Turner, Victor, 1982, *From Ritual to Theatre*, Performing Arts Journal Publications, New York.
- Van Maanen, John, 1988, *Tales of the field. On writing ethnography*, University of Chicago Press, Chicago.
- Weick, Karl E., 1995, *Sensemaking in Organizations*, Sage, Thousand Oaks CA [trad. it. *Senso e significato nell'organizzazione*, Cortina, Milano, 1995].
- Witten, Marsha, 1992, *Narrative and the Culture of Obedience at the Workplace*, in D.K. Mumby (a cura di), *Narrative and Social Control: Critical Perspective*, Sage, London, pp. 97-118.

Note

- * Il presente articolo è frutto della riflessione congiunta delle due autrici, i cui nomi appaiono in ordine alfabetico. Se, tuttavia, per motivi di ordine accademico, dovesse essere attribuita responsabilità individuale, Silvia Gherardi ha scritto il secondo paragrafo e Annalisa Murgia ha scritto il primo e terzo.