

“DEIXA EU TE CONTAR UMA COISA...”: POSSIBILIDADES DO USO DE NARRATIVAS E SUA ANÁLISE NAS PESQUISAS EM ORGANIZAÇÕES*

“LET ME TELL YOU ONE THING...”: POSSIBILITIES OF THE USE OF NARRATIVE AND ANALYSIS IN RESEARCH ORGANIZATIONS

LAURA MENEGON ZACCARELLI**
ARILDA SCHMIDT GODOY***

RESUMO

O artigo buscou a compreensão e reflexão sobre o uso de análise de narrativas em pesquisas no contexto organizacional. Tem como objetivos esclarecer e situar o conceito de narrativa e apresentar possibilidades, cuidados e perspectivas ao se trabalhar com sua análise no âmbito dos estudos organizacionais. Apresentando teoricamente o conceito de narrativas, os pressupostos contidos nesta abordagem focam, ainda, algumas questões de natureza metodológica. Foi abordado o uso de narrativas nas pesquisas em organizações, apresentando um exemplo ilustrativo retirado de uma pesquisa de campo. Ao final, o texto discute a utilidade do emprego da análise de narrativas no contexto da pesquisa organizacional.

Palavras-chave: Pesquisa qualitativa. Análise de narrativas. Pesquisa organizacional.

ABSTRACT

The article seeks to understand and reflect on the use of narrative analysis in research on organizational context. Aims to clarify and situate the concept of narrative and present the possibilities and prospects care when working with this kind of analysis in the context of organizational studies. Introduces the concept of narrative, the assumptions that are contained in this approach, still focusing on some issues of methodological nature. This follows the use of narratives in research organizations, presenting an illustrative example from a research field. At the end of the text discusses the utility of the use of narrative analysis in the context of organizational research.

Keywords: Qualitative research. Narrative analysis. Organizational research.

* Data de submissão: 31/07/2013. Data de aceite: 18/03/2014.

** Doutora em Administração pela Universidade Presbiteriana Mackenzie. Professora do Centro de Ciências Sociais e Aplicadas da Universidade Presbiteriana Mackenzie.

*** Doutora em Educação pela Universidade de São Paulo. Professora do PPGA da Universidade Presbiteriana Mackenzie.

INTRODUÇÃO

Cada tipo de pesquisa contém desafios e oportunidades advindos de suas características. No caso da pesquisa qualitativa, amplamente descrita por Denzin e Lincoln (1994; 2000), como uma possibilidade multimétodo, sua riqueza consiste em compreender os fenômenos humanos e sociais de forma naturalística e interpretativa. Isto significa que os pesquisadores qualitativos estudam as coisas em seus ambientes naturais, tentando entender ou interpretar os fenômenos em termos dos significados que as pessoas lhes atribuem. A qualitativa emprega uma ampla variedade de métodos e estratégias de pesquisa, objetivando obter compreensão, em profundidade, dos temas estudados. De acordo com esses autores, os pesquisadores que abraçam as metodologias qualitativas dão ênfase à ideia de que a realidade é socialmente construída, admitem que existe um íntimo relacionamento entre pesquisador e seu objeto de estudo, assumem o caráter situacional presente em qualquer investigação e, além disso, procuram por respostas a questões que envolvem os processos a partir dos quais experiências sociais são criadas e vivenciadas, atribuindo a elas determinados significados.

A pesquisa qualitativa também envolve, conforme mencionado, a coleta de uma variedade de materiais empíricos obtidos a partir de observações, entrevistas, relatos de experiências pessoais, histórias de vida, artefatos, produções culturais, textos históricos e visuais, os quais descrevem momentos significativos (rotineiros e problemáticos) da vida dos indivíduos. Parece possível afirmar que, dentre eles, os mais comuns sejam as informações textuais geradas a partir da realização das entrevistas.

Quem já trabalhou com entrevistas talvez já tenha experimentado a frustração de se deparar com longos relatos de entrevistados que não pareciam ser passíveis de ser recortados ou fragmentados para a realização de uma análise de conteúdo, segundo a perspectiva de Bardin (2004), sob pena de se perder o encadeamento de ideias, o contexto em que o depoimento foi gerado e, até mesmo, seu significado.

Pesquisadores que trabalham com dados oriundos de várias fontes, como ocorre em estudos de caso qualitativos – que, na opinião de Rhodes e Brown (2005), constituem-se em uma das metodologias mais frutíferas para se trabalhar com narrativas –, enfrentam o desafio de realizar a análise dos materiais obtidos, especialmente nas entrevistas, quando os indivíduos contam histórias e exemplos trazidos de sua realidade. Embora para Coffey e Atkinson (1996) não exista uma única maneira de se analisar dados qualitativos, uma preocupação

central deve permear as várias estratégias analíticas, buscando a transformação e interpretação dos dados de forma rigorosa e acadêmica, com o propósito de captar as complexidades dos mundos sociais e dos atores neles envolvidos.

A problemática apontada constituiu, então, o impulso inicial para um aprofundamento da compreensão e reflexão sobre o uso de análise de narrativas em pesquisas qualitativas realizadas no contexto organizacional, sendo que este artigo tem como objetivos esclarecer e situar o conceito de narrativa e apresentar as possibilidades, cuidados e perspectivas ao se trabalhar com a sua análise no âmbito dos estudos organizacionais. Trata-se de um artigo teórico que, visando a ilustrar a análise de narrativas, utiliza relatos que fazem parte de uma investigação qualitativa desenvolvida por uma das autoras.

Tendo isto em mente, o presente estudo foi organizado em cinco itens: primeiramente, apresentou-se o conceito de narrativas e os pressupostos que estão contidos nesta abordagem; em segundo lugar, foram apresentadas questões de natureza metodológica, para, no terceiro item, focar especificamente o uso das narrativas nas pesquisas em organizações. O item quatro trouxe um exemplo ilustrativo e, por fim, comentou-se, a partir do ponto de vista das autoras, a utilidade do emprego da análise de narrativas no caso apresentado e nos estudos organizacionais.

1. CONCEITO DE NARRATIVA E SEUS PRESSUPOSTOS

O termo “narrativa” assume diversos significados e é usado de diferentes maneiras em diferentes disciplinas (Riessman, 2008; Mitchell; Egudo, 2003; Galvão, 2005). Segundo Mitchell, Egudo (2003) e Galvão (2005), a pesquisa narrativa constitui-se em um campo multifacetado e multidisciplinar, composto de diversas abordagens possíveis para o trabalho analítico. Narrativas são consideradas tanto uma abordagem metodológica (Boje, 2001, Riessman, 2008) quanto uma lente teórica (Pentland, 1999). Ainda existe a possibilidade de, em um mesmo estudo, combinarem-se esses enfoques. Neste artigo, privilegia-se a abordagem metodológica, especialmente ancorada na proposta de Catherine Kohler Riessman, direcionada para um amplo grupo de investigadores das ciências humanas e sociais aplicadas, embora outros autores sejam citados complementando as ideias da autora quando necessário.

Ao longo de duas décadas, esta autora dedicou-se ao estudo das narrativas e de sua análise, sendo referência para outros investigadores, inclusive aqueles que atuam no âmbito dos estudos orga-

nizacionais. A partir de um trabalho inicial (Riesman, 1993), considerado como um tratamento geral e abrangente sobre o tema (Oswick, 2008), a autora propõe, por meio de um esforço heurístico, descrever as três abordagens contemporâneas particularmente apropriadas para o exame das narrativas pessoais (Riesman, 2008), abordagens estas que também podem ser usadas no exame das narrativas que ocorrem no interior das organizações. Além do caráter didático de sua obra, Riesman (2008) ainda se apresenta enquanto metodólogo exigente, pois, constantemente chama atenção do pesquisador para que ele tome consciência da riqueza e complexidade desse tipo de tarefa analítica e das exigências de cuidados ao fazê-lo.

De acordo com Riesman (2008, p. 3), a narrativa “está em todos os lugares, mas nem tudo é narrativa”, já que as formas de discurso podem incluir também crônicas, relatos, argumentos e trocas do tipo perguntas e respostas. Para esta autora, os termos “narrativa” e “estória” são usados de maneira intercambiável e ela não faz distinção entre eles. É importante esclarecer que, embora os dicionários da Língua Portuguesa indiquem que os termos história e estória podem ser entendidos como sinônimos, mantêm-se a grafia estória por ela refletir melhor o significado do termo *story* utilizado pelos autores internacionais aqui referenciados.

Para Riesman (2008, p. 3), contar estórias é uma das formas de comunicação oral e implica que:

Um narrador conecte eventos em uma sequência que é consequente para a ação posterior e para os significados que ele quer que os ouvintes tirem da estória. Eventos percebidos pelo narrador como importantes são selecionados, organizados, conectados e avaliados como significativos para um público particular.

Coffey e Atkinson (1996) destacam que estórias se constituem uma maneira dos atores sociais contarem e recontarem suas experiências de vida. Tais atores produzem, representam e contextualizam suas experiências e conhecimentos pessoais por meio de narrativas (aqui entendidas como sinônimo de estórias) e outros gêneros do discurso falado e escrito. Assim, narrar estórias pode ser considerada uma das formas fundamentais com que as pessoas organizam sua compreensão do mundo (Bruner, 1991).

Para Denzin (2001), uma estória é um relato que envolve uma sequência de eventos que são significativos para o narrador e uma audiência. Tem um começo, um meio e fim e possui certas características estruturais, incluindo narradores, trama/enredo, ambiente, personagens, crises e re-

soluções. As estórias contêm experiências lembradas e representadas, que relatam eventos em uma sequência temporal e lógica. Falam sobre *turning-point moments* (momentos decisivos / momentos de desorganização das rotinas da vida cotidiana) e/ou epifanias (acontecimentos que deixam uma marca no narrador).

Embora as estórias sejam individuais (de determinados atores, em lugares e tempos específicos), elas podem expressar uma experiência compartilhada, como nas narrativas morais e histórias culturais (Gibbs, 2009). Este artigo aborda especialmente as narrativas pessoais que se constituem naqueles relatos de experiências produzidas na primeira pessoa e que podem ser coletados a partir de conversas informais que ocorrem naturalmente nos estudos etnográficos, nas observações participantes, nos grupos focais, nas histórias de vida e nas fontes documentais, como nas cartas ou diários pessoais. Aqui, o foco recaiu em relatos coletados em diários e entrevistas, como será exemplificado mais adiante.

2. QUESTÕES DE NATUREZA METODOLÓGICA

Como visto anteriormente, o termo narrativa pode se referir a textos que se sobrepõem em muitos níveis: (i) estórias contadas por participantes de pesquisa (que são, em si mesmos, interpretativos); (ii) relatos interpretativos desenvolvidos por um investigador, baseados em entrevistas e observação de trabalho de campo (uma estória sobre estórias); e, ainda, (iii) narrativas que o leitor constrói após se engajar com as dos participantes e do investigador (Riesman, 2008), sendo que uma pesquisa pode conter estes vários níveis simultaneamente.

Riesman (2008) faz distinções que considera importantes entre a prática de contar estórias/*storytelling* (o impulso narrativo – um modo universal de conhecer e comunicar), os dados narrativos (materiais empíricos, ou objetos para escrutínio) e a análise narrativa (o estudo sistemático de dados narrativos – ou uma família de métodos para interpretar textos que tem em comum a forma de estórias).

Estes aspectos apontam para a necessidade de um aprofundamento em algumas questões metodológicas, apresentadas a seguir.

2.1 O PESQUISADOR DEVE ELICIAR AS ESTÓRIAS?

As estórias podem surgir espontaneamente a partir das próprias perguntas elaboradas pelo pesquisador ou provocadas no momento em que ele solicita ao entrevistado que traga exemplos e relate

casos vivenciados por ele ou por terceiros. Eliciar estórias gera grande quantidade de material de campo, mas pode levar o pesquisador a impor o que ele considera importante ou desejável. Neste caso, as estórias não surgem espontaneamente, respondendo à solicitação de um elemento externo.

Outra possibilidade diz respeito a coletar estórias “quando” e “como” elas ocorrem, como parte de uma abordagem etnográfica mais ampla. Aqui, a estória passa a ser vista como *performance* (no sentido de execução, atuação, representação), mais do que simplesmente como “texto”. Também algumas decisões metodológicas deverão ser tomadas: o pesquisador usará o gravador? Fará notas escritas ou eletrônicas? Usará vídeos?

As duas abordagens podem trazer elementos e questões comuns. Para Galvão (2005, p.342),

A narrativa como método de investigação presuppõe uma postura metodológica firmada na interação entre investigador e participantes, um jogo de relações baseado na confiança mútua e na aceitação da importância da intervenção de cada um na coleta dos dados e na sua interpretação. As dificuldades começam logo após a decisão de se enveredar por um método desta natureza, uma vez que é necessário desbloquear desconfiças iniciais e estabelecer uma relação franca, indispensável ao fornecimento, por parte dos investigados, de dados o mais aproximados possível à sua realidade.

A autora ainda ressalta que o processo de coleta de dados é moroso e pode exigir uma dedicação quase constante, se for considerado que, na investigação qualitativa, a análise é, em grande parte, simultânea. Isto ocorre principalmente quando o pesquisador buscar um retorno dos sujeitos quanto ao texto que foi gerado a partir da análise e interpretação das informações por eles fornecidas.

2.2 COMO AS NARRATIVAS PODEM SER ANALISADAS?

Faz-se necessário entender e precisar o que significa fazer a análise narrativa e quais são suas modalidades possíveis. Enquanto um campo geral, a investigação narrativa está baseada no estudo do particular; o analista está interessado em como um falante ou um escritor apresenta e dá sequência para eventos e de que maneira usa a linguagem e/ou imagens para comunicar significados. Nas palavras de Riessman (2008, p.11), “Analistas de narrativas questionam a intenção e a linguagem – como e por que os incidentes são narrados, e não simplesmente o conteúdo ao qual a linguagem se refere”.

Riessman (2008), ao comparar uma série de estudos, propõe a existência de três tipos de análise narrativa: temática, estrutural e dialógica (ou de desempenho – *performance analysis*). No Quadro 1, são apresentadas, de forma sucinta, as diferenças e peculiaridades de cada um destes tipos, seguidas de sua descrição.

Quadro 1: Tipos de análise de narrativas

Tipo de análise narrativa	Temática	Estrutural	Dialógica/perfomática
Foco	Conteúdo; Experiência do narrador.	Forma/Estrutura narrativa; Narrativa em si mesma.	Contexto; Experiência, narrativa em si e o evento dialógico.
O que se busca no texto?	O que é dito?	De que maneira é dito?	Para quem é dito? Quando? Com qual intenção ou por quê?

Fonte: adaptado de Riessman (2008)

O foco da análise temática é a investigação do que é dito e experienciado pelo narrador. Segundo Riessman (2008), a grande diferença entre a análise temática e outras formas de análise de conteúdo, como de Bardin (2004), é que aquela se baseia em relatos amplos que são preservados e tratados de forma analítica enquanto unidades, em vez de transformá-los em fragmentos por meio da categorização temática, como propõe também a *grounded theory* (Strauss, 1998; Charmaz, 2006). São preservadas, assim, as características sequenciais e estruturais das narrativas, que são suas marcas ou “selos” de qualidade. A análise temática é centrada no caso e não se preocupa com o que é possível encontrar em vários casos; trabalha com o que foi dito (*told*) e não com a maneira de dizer (*telling*). Por fim, nos exemplos estudados por Riessman (2008), a teoria previamente desenvolvida guia a análise, ao mesmo tempo em que os investigadores buscam novos *insights* teóricos a partir dos dados.

A análise estrutural focaliza sua atenção no modo como as narrativas são construídas ou expressas, ou seja, em “como” o conteúdo é organizado pelo narrador. Este trabalho pode possibilitar novos insights ao pesquisador, conforme apontado pelas contribuições de Gee (1985; 1991) e Labov (1972; 1982). O método proposto por Gee (1985; 1991) requer uma atenção concentrada na audição, em como a sequência narrativa é falada, e isto determinará os cortes analíticos que serão tratados na análise. Diferentemente, Labov (1972; 1982) propõe a existência de uma estrutura comum para as narrativas, preocupando-se com a função de

suas partes. Para este autor, as narrativas possuem propriedades formais, cada qual com sua função: um **Resumo** (*Abstract* – o sumário da substância da narrativa, muitas vezes, inicia a narrativa resumindo uma proposição que o narrador quer exemplificar); a **Orientação** (*Orientation* – o tempo, lugar, situação, participantes); a **Complicação** (*Complication* – sequência de acontecimentos, normalmente carrega o relato central dos eventos que ocorreram); a **Avaliação** (*Evaluation* – significado e sentido da ação, atitude do narrador); a **Resolução** (*Result* – o que aconteceu, descreve como foi resolvida a complicação); e a **Coda** (*Coda* – que marca o término da narrativa, voltando a perspectiva para o presente). O primeiro item, segundo Coffey e Atkinson (1996), é opcional, sendo que nem toda narrativa possui um resumo.

Galvão (2005, p.333), ao sintetizar a estrutura proposta por Labov, explica:

Labov desenvolve, assim, uma análise formal baseada em padrões determinados que examinam as unidades estruturais invariantes e uma análise funcional que evidencia duas funções sociais da narrativa – a referencial e a avaliativa. A função referencial consiste em dar ao ouvinte informação por meio da recapitulação da experiência do narrador, na mesma ordem em que ocorreram os acontecimentos [...] A função avaliativa consiste em dar à audiência o significado da narrativa que o próprio autor lhe dá.

Uma apresentação dos elementos narrativos de Labov consta em um quadro-síntese, organizado por Gibbs (2009, p. 94), o qual destaca as perguntas que devem orientar o pesquisador, tendo em vista obter ou interpretar informações relativas a cada elemento da estrutura.

Quadro 2: Elementos narrativos segundo Labov.

Estrutura	Pergunta
Resumo	Síntese. De que se trata? Sintetiza a questão ou oferece uma proposição geral que a narrativa exemplificará. Nas entrevistas, a pergunta do entrevistador pode cumprir essa função. Pode ser omitida.
Orientação	O momento, o lugar, a situação, os participantes da história. Diz quem, o que, quando e onde, informando o elenco, cenário, época etc. Expressões geralmente usadas são “Foi quando...” ou “Isso aconteceu quando eu...”
Ação complicadora	A sequência de eventos, respondendo à pergunta: “E, depois, o que aconteceu?”. Esta é a principal descrição de eventos centrais da história. Labov sugere que eles costumam ser lembrados no pretérito. A ação pode envolver momentos decisivos, crises ou problemas, além de mostrar como o narrador lidou com eles.

Avaliação	Responde à pergunta “E então?”. Dá significado e sentido à ação ou à atitude do narrador. Destaca a questão central da narrativa.
Solução	O que aconteceu afinal? O desfecho dos eventos ou a solução do problema. Expressões típicas são: “Então isso fez com que...” ou “É por isso que...”
Coda	Esta seção é opcional. Marca o fim da história e um retorno da fala ao tempo presente ou a transição a outra narrativa.

Fonte: GIBBS (2009, p.94).

Por fim, tem-se a análise dialógica ou de desempenho que, segundo Riessman (2008), usa elementos da análise temática e estrutural, mas vai além delas, levando em conta o ambiente dialógico no qual a narrativa é coproduzida pelos participantes, em toda sua complexidade. O investigador torna-se uma presença ativa no texto. Este tipo de análise questiona e procura responder para quem as expressões verbais são dirigidas, quando, porque e com que propósito ou intenção o são. A ênfase no desempenho sugere ou relembra que as identidades dos participantes são situadas e dramatizadas levando em conta ou tendo em mente uma audiência determinada.

É importante destacar que Riessman (2008) não entende estes tipos de análise como excludentes: ela considera que eles podem se sobrepor e/ou ocorrer simultaneamente.

3. USO DAS NARRATIVAS NA PESQUISA ORGANIZACIONAL

Examinando o campo da teoria e dos estudos organizacionais é possível verificar que o uso das metodologias centradas nas narrativas tem produzido um importante e relevante corpo de conhecimentos diferenciado em relação a outras possibilidades de análise das organizações. Além disso, Czarniawska (1998) entende que o uso das abordagens narrativas pode revigorar esse campo de estudos, fornecendo resultados que não se manifestam quando utilizadas metodologias quantitativas.

O uso das narrativas na pesquisa em organizações, segundo Rodhes e Brown (2005), é relativamente recente, sendo que os primeiros trabalhos surgiram nos anos 1970 do século passado. Nesses trabalhos, os autores assumem que, do ponto de vista metodológico, as estórias, os mitos, as sagas e outras formas de narrativa se constituem em uma fonte de informações valiosa, embora negligenciada. Quando nos anos 1980 e 1990 do século passado houve crescimento dos estudos que focaram

o simbolismo e a cultura organizacional, o uso das narrativas se fez presente na exploração dos significados das experiências vivenciadas no interior das organizações. Assim, pesquisadores passaram a buscar estratégias metodológicas que tornassem as histórias uma válida fonte de conhecimento (Hummel, 1991). Nessa busca, vários pesquisadores apoiam-se na tradição do construcionismo social, focando os aspectos simbólicos e emocionais presentes no cotidiano das organizações. Considerando que as pessoas são contadoras de histórias e que estas são um válido material empírico para a investigação científica, essa possibilidade metodológica vem se firmando no estudo das organizações.

Rodhes e Brown (2005) apontam que, no âmbito dos estudos organizacionais, é possível identificar cinco temas que têm recorrido, com mais intensidade, às narrativas enquanto estratégia de investigação: (i) *sensemaking*, (ii) comunicação, (iii) aprendizagem e mudança, (iv) política e poder e (v) identidade e identificação.

No primeiro tema – *sensemaking* – destaca-se que as versões que os indivíduos possuem da realidade assumem o formato narrativo, sendo as histórias por eles contadas consideradas meios de se interpretar e administrar eventos com significado. É importante aqui relembrar o que colocam Daft e Weick (1984, p. 288) ao ressaltar que “gerentes devem literalmente enfrentar o oceano de eventos que cercam a organização e tentar ativamente fazer sentido deles”, recorrendo, muitas vezes, às histórias para fazer isto. Para Weick (1995) histórias auxiliam a compreensão, sugerem uma ordenação temporal entre os fenômenos, capacitam as pessoas a discorrer a respeito de fatos que fazem parte de sua memória, guiam ações e propiciam o compartilhamento de valores e significados. Neste sentido, por exemplo, encontram-se os trabalhos de Czarniawska (1998), mostrando que as histórias podem se constituir na principal fonte de conhecimento das práticas desenvolvidas no interior das organizações, mostrando, ainda, que, a partir de um conjunto de histórias pode-se acompanhar a trajetória dos eventos, ressaltando que tais processos sempre são marcados pela temporalidade.

No segundo tema, a narrativa é explorada enquanto uma forma de comunicação, buscando-se examinar as histórias que as pessoas contam umas para as outras descrevendo eventos passados, antecipando o futuro, relatando seus relacionamentos, sucessos, falhas e emoções. Aqui, a comunicação é entendida como uma forma, por meio da qual a realidade organizacional é, reflexivamente, construída. Nesta perspectiva, encontram-se pesquisas que examinam o sequenciamento temporal que as narrativas adotam. Além disso, outros estudos

buscam descrever como diferentes formas de comunicação produzem diferentes realidades organizacionais que coexistem, mostrando como tais realidades competem entre si, interagindo e tornando algumas histórias dominantes sobre outras. Histórias são importantes também para o entendimento da comunicação organizacional porque são centrais na criação e manutenção da cultura corporativa e na legitimação da estrutura de poder dentro de um grupo ou organização. Trabalhos como os de Weick e Browning (1986) e o de Boje (1991) são representativos dessas preocupações.

No tema relativo às mudanças na cultura organizacional, histórias informam a respeito tanto da retórica gerencial quanto das normas não explicitadas, possibilitando capturar a complexidade que envolve tais processos. Elas ajudam na compreensão de como significados atribuídos à mudança organizacional tornam-se dominantes, examinando-se também a oposição do diálogo local versus os monólogos gerenciais ou o que se pode chamar de “grandes histórias” (Feldman; Skoldberg, 2002; Rodhes; Brown, 2005). No caso da aprendizagem organizacional, as narrativas evidenciam que estruturas de significados presentes em repetidas histórias revelam melhor a complexidade da prática do que a apresentação de modelos abstratos estáticos, como já aponta o trabalho seminal de Levitt e March (1988). Além disso, as histórias representam um meio de aprendizagem que comunidades usam, coletivamente e contextualmente, para mudar e melhorar a prática (Brown; Duguid, 1991). As histórias nas organizações também têm sido consideradas como uma forma de sensibilizar gerentes quanto à compreensão de suas realidades organizacionais, ajudando-os a desenvolverem novos *insights*, estimulando o pensamento crítico e preparando-os para resolverem problemas de formas novas e mais efetivas (Gold, 1997).

Estudar poder e política a partir das narrativas tem levado os pesquisadores a examinar como as histórias reproduzem as relações e jogos de poder, mostrando de que forma indivíduos e coalizões apresentam, diferentemente, as informações dependendo das audiências. Neste sentido, as narrativas também relacionam as questões do poder com as noções de hegemonia e legitimidade (Hardy; Clegg, 2001).

Na pesquisa organizacional, uma abordagem bastante encontrada é aquela que reconhece a identidade como uma forma de autonarrativa, a qual pode ser usada para explicar como trabalhadores incorporam os discursos gerenciais em suas autoidentidades (Alvesson; Willmott, 2002). Considera-se, aqui, que existem muitas identidades que os membros da organização podem adotar e dife-

rentes caminhos que elas podem assumir ao buscar pelo poder e domínio de certas situações. Segundo Gabriel (2000), usar narrativas pode ser considerado um caminho efetivo para analisar como as identidades são continuamente construídas, tanto do ponto de vista individual quanto coletivo.

4. UM EXEMPLO ILUSTRATIVO

O exemplo escolhido traz situações retiradas de um estudo de caso desenvolvido ao longo de três anos e que se constitui na tese de doutorado de Zaccarelli (2011). A pesquisa teve como objetivo investigar o processo de aprendizagem à luz do conceito de comunidade de prática (Wenger, 1998) observado em uma empresa júnior. Este tipo de empresa é uma associação sem fins lucrativos, criada e conduzida exclusivamente por graduandos do curso universitário, que busca preparar seus integrantes para o mercado de trabalho e conta com a supervisão de professores, parcerias com empresas de mercado e outras empresas juniores.

Foi escolhida uma empresa júnior, ligada aos cursos de Administração, Ciências Contábeis e Comércio Exterior de uma universidade particular da cidade de São Paulo. Esta empresa, fundada há cerca de duas décadas, tem por objetivo prestar serviços de consultoria a seus clientes, que são basicamente pequenas e médias empresas, além de participar ativamente na organização de eventos na universidade.

O arcabouço teórico partiu do estudo pioneiro de Lave e Wenger (1991), recorrendo ainda aos trabalhos posteriores de Wenger (1998) e Wenger, McDermott e Snyder (2002). A revisão da literatura nacional e internacional sobre comunidade de prática, feita a partir de periódicos da área de administração, mostrou que o conceito representou uma importante contribuição para o entendimento do caráter social da aprendizagem, sendo aplicado desde o âmbito de pequenos grupos, organizações nacionais e multinacionais até redes de negócios ou serviços.

Em sua origem, os conceitos de participação periférica legítima e comunidade de prática (a seguir denominados simplesmente PPL e CP) estavam intimamente relacionados e é praticamente impossível entender um sem o outro.

Lave e Wenger (1991, p.98) definem CP como “[...] um conjunto de relações entre pessoas, atividades, e mundo no decorrer do tempo e em relação com outras comunidades de prática tangenciais e sobrepostas”. A PPL é, ainda, considerada como uma condição intrínseca para a existência de conhecimentos, não somente por prover um suporte de interpretação, mas por dar condições

de legitimidade para as possibilidades de aprendizagem (i.e. para a PPL).

Esta participação pressupõe a existência de uma CP, uma vez que diz respeito ao processo por meio do qual os novatos tornam-se parte de uma comunidade e são legitimados. Aqui, a concepção de aprendizagem implica tornar-se uma pessoa diferente no que diz respeito às possibilidades permitidas/contidas por estes sistemas de relações, envolvendo a construção de identidades. Uma produção bem sucedida de uma CP, além da participação crescente e a transformação de novatos em indivíduos experientes, implica substituição destes últimos. As relações de competição, sejam na organização da produção ou na formação de identidades, claramente intensificam estas tensões. Esta participação pode envolver conflito entre as forças que dão suporte aos processos de aprendizagem e àquelas que trabalham contra eles. A aprendizagem nunca é simplesmente um processo de transferência ou assimilação: aprendizagem, transformação e mudança estão sempre impactando umas nas outras. Tais ciclos de reprodução também têm um caráter positivo, pois deixam um traço histórico de artefatos – físicos, linguísticos e simbólicos – e de estruturas sociais, que constituem e reconstituem a prática ao longo do tempo.

Lave e Wenger (1991) criaram ainda o conceito de *curriculum* de aprendizagem como um campo de recursos e oportunidades de aprendizagem situados na prática cotidiana, vistos da perspectiva dos aprendizes. Ao contrário de um *curriculum* de ensino, o de aprendizagem está baseado na prática diária e se constitui em um campo de recursos para aprender. Além da observação como aprendizagem, as atividades da PPL e no início do *curriculum* de aprendizagem são também específicas, consomem menos tempo, exigem menor responsabilidade ou esforço e, além disto, referem-se a absorver e ser absorvido na “cultura da prática”. Um exemplo disso são as histórias que os aprendizes ouvem, passam a conhecer e que vão se tornando seu repertório para poder conduzir suas práticas.

No decorrer do tempo, a noção de CP sofreu modificações. Wenger (1998) destaca que ela implica engajamento mútuo de pessoas que negociam significados, participação de um empreendimento conjunto, com a negociação definida pelos participantes no processo e o desenvolvimento de um repertório compartilhado que foi produzido e adotado no curso de existência da comunidade e tornou-se parte de sua prática. Em obra posterior, Wenger, McDermott e Snyder (2002, p.4) definem CPs como: “[...] grupos de pessoas que compartilham uma preocupação, um conjunto de problemas, ou uma paixão sobre um assunto, e que apro-

fundam seu conhecimento e domínio nesta área interagindo em uma base contínua”.

A CP é vista como uma combinação única de três elementos fundamentais: um domínio de conhecimento comum, uma comunidade de pessoas que se preocupam com este domínio e uma prática compartilhada que elas desenvolvem para ser efetivas neste domínio. O domínio cria uma base e um sentido de identidade comuns. A comunidade, por sua vez, gera a fábrica social da aprendizagem, por meio de relações e interações baseadas em respeito mútuo e confiança. A prática forma um conjunto de quadros, ideias, ferramentas, estilos, linguagens, histórias e documentos compartilhados pelos membros da comunidade (Wenger; McDermott; Snyder, 2002).

Na construção dos dados, foram utilizados: a) documentos públicos, disponibilizados pela empresa (manual de normas, relatórios, *newsletters* da presidência, discursos em cerimônia de posse, dentre outros); b) documentos gerados pelos sujeitos especialmente para a pesquisa a partir de diários solicitados; c) entrevistas; e d) observações assistemáticas durante as várias etapas do processo.

No caso dos diários solicitados, que não são comuns em pesquisas na área de Administração, vale a pena destacar alguns aspectos: segundo Alaszewski (2006, p.1), quatro características compõem um diário: a) ser regular, obedecendo uma sequência de entradas regulares durante um período de tempo; b) ser pessoal, feito por um indivíduo identificável; c) ser contemporâneo, incluindo registros feitos no momento ou perto o suficiente do momento em que os eventos ou atividades ocorreram; e d) ser um registro propriamente dito, apresentando apontamentos que gravam o que o indivíduo considera relevante e importante, podendo incluir o relato de eventos, atividades, interações, impressões e sentimentos.

O emprego de diários em pesquisas apresenta vantagens e desvantagens (Zaccarelli; Godoy, 2010). Dentre as vantagens, pode-se relacionar (i) a possibilidade de investigação de processos mentais – cognitivos e afetivos – em detalhe, à medida que estão se desenvolvendo; (ii) o aprofundamento da reflexão propriamente dita; (iii) tornar explícito o conhecimento tácito e possibilitar o exame de eventos e experiências que são relatados em seu contexto natural e espontâneo. Com isso, é possível minimizar a quantidade de tempo entre a ocorrência da experiência e o seu registro e os efeitos da memória. Quanto às desvantagens do uso dos diários, o exame da literatura aponta: (i) a dificuldade de convencer os respondentes a preencher os diários com o mesmo entusiasmo inicial, no decorrer da pesquisa; (ii) a necessidade de tempo

por parte dos respondentes; e (iii) o nível de detalhamento no preenchimento de formulários ou protocolos, que podem contaminar a narrativa e a participação dos sujeitos.

Os diários solicitados foram utilizados inicialmente em um procedimento piloto com empresários juniores logo após sua aprovação no processo seletivo da empresa. Assim, após terem sido aprovados um conjunto de novos integrantes da empresa júnior, foi enviado para os mesmos um “*e-mail-convite*” para a participação na pesquisa. Os assim chamados *trainees* começaram a participar de uma fase de 10 dias de treinamento com rodízio nas várias áreas da empresa (Administrativo/Financeira, Recursos Humanos, Comercial e Gestão de Projetos), chamada por eles de *job rotation*. Foi solicitado a eles que escrevessem diários por um período de 10 dias – duas semanas –, correspondente à duração da fase de treinamento. Pensou-se no preenchimento e envio por *e-mail*, por se considerar que este seria um meio familiar aos diaristas, que são jovens e têm à sua disposição uma série de computadores na própria empresa júnior.

A partir da realização da pesquisa piloto, em um segundo momento foram realizadas as seguintes etapas: a) uma fase de diários no decorrer de 10 dias úteis consecutivos, durante o período de treinamento, com um novo grupo de entrantes na empresa; b) após cerca de um mês – em função de provas finais e posteriores férias escolares –, uma segunda fase de 10 dias de depoimentos, com os diaristas já na condição de “associados” e não mais como *trainees*; c) realização de entrevistas individuais com cada diarista; e d) mais uma entrevista ou relato escrito com cada diarista para finalizar e avaliar sua participação na empresa, o que envolveu também os integrantes da primeira fase.

Com este conjunto complexo e extenso de dados, optou-se por utilizar a análise de narrativas como abordagem de interpretação dos resultados, pois entendeu-se ser esta uma perspectiva analítica que possibilitaria “olhar” as informações coletadas de forma holística, integrando os dados coletados e construídos nas várias fontes mencionadas.

Os momentos de construção dos dados e de sua análise não foram necessariamente ou rigorosamente excludentes. Após a realização do projeto piloto com os primeiros diaristas, foi realizada uma leitura flutuante do material e pré-análise, que reforçou a ideia de que a perspectiva de comunidade de prática era pertinente e relevante do ponto de vista teórico, o que foi confirmado pelos dados empíricos. Esta etapa também contribuiu com a construção do roteiro de entrevistas. Com a totalidade dos dados, procedeu-se a uma análise sistemática dos mesmos, de natureza temática,

segundo a abordagem de Riessman (2008). Entretanto, a complexidade dos dados e a necessidade de apresentá-los em toda sua riqueza suscitou a incorporação da análise estrutural das narrativas na abordagem de Labov (1972; 1982).

Assim, foi construída uma detalhada narrativa que reconstituiu a trajetória dos indivíduos na empresa júnior (desde de sua entrada até o momento de tornarem-se ex-empresários juniores ou “jurássicos”). Este recurso foi utilizado anteriormente na descrição de comunidades de prática por Ipiranga, Faria e Amorim (2008) e por Ipiranga et al. (2004). Para a construção desta narrativa, foram utilizados depoimentos de vários indivíduos, da mesma maneira que Wenger (1998) procedeu para descrever seus resultados, cuja descrição foi realizada em um dia de trabalho de processadores de pedidos em uma empresa de seguros a partir do depoimento

de diversos indivíduos entrevistados e observados na pesquisa de campo.

O exemplo ilustrativo aqui relatado traz uma narrativa a partir das experiências de participação dos alunos na empresa júnior, que abarcou desde a caracterização da empresa júnior, passando a detalhar as trajetórias de aprendizagem experienciadas por seus integrantes do começo ao fim. O desenvolvimento destas experiências de aprendizagem em sua riqueza, diversidade e particularidade foi detectado a partir das estórias presentes nos diários, nas entrevistas e nas observações assistemáticas.

São apresentados, no Quadro 4, alguns trechos que ilustram cada etapa dos elementos narrativos propostos por Labov, os quais, no trabalho original, apresentam-se descritos por meio das falas e observações e interpretados a partir de seus significados.

Quadro 4 – Elementos narrativos segundo Labov e trechos da narrativa construída a partir de dados de pesquisa

Estrutura	Narrativa criada pela pesquisadora	Extratos de narrativas dos participantes da pesquisa
Resumo Síntese. De que se trata?	Questão de pesquisa: como se dá o processo de aprendizagem em uma empresa júnior?	
Orientação O momento, o lugar, a situação, os participantes da história.	Apresentação da empresa júnior, sua caracterização, normas, serviços prestados etc. Indicações de como foi realizada a pesquisa.	(baseada em dados documentais) “A E] em questão existe há 20 anos em uma Universidade privada e possui um contingente de alunos variável, que gira em torno de 60 integrantes distribuídos nos períodos matutino e vespertino, funcionando das 8 às 19hs diariamente. [...] Ela opera durante todo o ano, mas uma pausa é feita no final de dezembro, concomitante ao recesso praticado pela Universidade.”
Ação complicadora A seqüência de eventos, “e depois, o que aconteceu?”.	Trajетórias de aprendizagem na empresa júnior: <ul style="list-style-type: none"> • Descrição do processo seletivo; • A entrada na empresa júnior; • O processo de <i>job rotation</i>; • A continuidade do processo: de <i>trainees</i> a associados; • Promoções; dificuldades, contradições; 	Extrato de um diário do primeiro dia na empresa júnior: “Tratou-se de um dia bem interessante. Foi nosso primeiro contato com a empresa como <i>trainees</i> , e, após uma recepção calorosa dos juniores, seguimos para uma sala de reunião para darmos início ao treinamento, tendo o primeiro JOB, de Presidência.” Trecho de entrevista acerca do processo: “A gente aprendeu como [...] faz reposição de caixa, [...] uma precificação assim mais a fundo, [...] entradas e saídas do fluxo, daí a gente começa a desenvolver planilhas... [...] Tem uma série de coisas que a gente começa a aprender mais a fundo.” “Hoje, fui na [Rua] 25 [de março] ajudar uma amiga a fazer seu plano de ação, que é fazer um orçamento sobre materiais de informática!”
Avaliação “E, então?”. Dá significado e sentido à ação do narrador.	<ul style="list-style-type: none"> • O que foi aprendido; • Postos conquistados; • Projetos executados e sua avaliação 	“Ao longo [do tempo], a gente foi recebendo os treinamentos, um pouco indiretos, não foi programado, não tinha um cronograma pra ser seguido [...]”. “Essa parte de transmitir conhecimento é uma coisa que vai ter sempre... É um negócio absurdo, aqui nunca recebi um ‘não’.”
Solução O que aconteceu afinal? Desfecho? Solução do problema?	<ul style="list-style-type: none"> • Fechar o ciclo e ensinar os que estão entrando na empresa; • Saída da empresa júnior e tornar-se um “jurássico”. 	“Foi muito marcante ver um trabalho de quase seis meses estar completo. Trabalhei muito para que ocorresse tudo bem no processo [seletivo], lidar com vontades e até mesmo sonho de pessoas que queriam tanto quanto eu já quis também estar na Junior, e depois ver aquelas 10 pessoas se tornando <i>trainees</i> foi o desfecho de tudo isso, e com certeza valeu muito a pena”.
Cod (opcional) Fim da história, transição a outra narrativa	Pode ser considerada a parte que se refere à discussão do conteúdo frente à teoria	“Pode parecer que não, mas aqui as pessoas têm muita vontade de ensinar. É muito fácil você sentar com seu diretor e ele passar seu conhecimento.”

Fonte: elaborado pelas autoras, com base em dados de pesquisa.

A seguir, um exemplo de análise temática e estrutural reunindo registros do diário de campo da pesquisadora e depoimentos de vários diaristas no primeiro dia de entrada na empresa e as emoções vividas.

Vários outros diaristas relatam a recepção calorosa que tiveram por parte dos integrantes mais antigos da empresa. A apresentação feita pelo vice e pelo presidente da empresa é comentada por todos, com diferentes ênfases ou detalhamento do que foi dito. Os elogios são muitos, como, por exemplo, a atitude de proximidade de ambos, sua capacidade de gerar um 'clima descontraído e sério ao mesmo tempo', o uso não cansativo do Power-point, o fato de ficarem com o grupo durante toda a tarde e até mesmo terem cumprido corretamente o tempo previsto para a reunião. O que é exaltado é a disponibilidade de ambos para tirar dúvidas e esclarecer qualquer pergunta. Poucos relatam o encerramento da reunião com um vídeo, mas para os que o fizeram, o entusiasmo e a motivação vindas dele prevaleceu.

As reações emocionais ao primeiro dia também estão presentes nas narrativas. O entusiasmo com este dia é mencionado de formas variadas – desde aqueles mais discretos 'Muito interessante' (FC), intermediários 'O fato marcante do meu dia, foi o início de trabalho na Empresa Jr' (AF); 'tive a certeza pela boca do presidente onde será um local de extrema aprendizagem e sem dúvida alguma irão escutar minhas idéias, isso é muito importante para mim' (FC) 'Fiquei muito animada. Espero ansiosamente para os outros treinamentos das outras áreas, os quais serão mais específicos e técnicos' (MM.). E segundo RE '[...] pessoalmente foi hoje que percebi a importância de ter entrado na jr. o que ela pode me proporcionar, a diferenciação que existe entre os alunos que trabalham na jr. e os outro que não participam dessa empresa e não tem a oportunidade de aprender tanto'. O mais entusiasmado, LN, relata: 'Hoje. Meu primeiro dia como membro de uma empresa. Um dia inesquecível para todos que assim como eu, pretendem começar agora a construir uma carreira de grande sucesso. E o que pude entender com o passar do dia, dentro da Empresa Junior [...], foi que estou no caminho certo para a realização deste sonho'.

A reflexão da pesquisadora a respeito do uso de narrativas nesta pesquisa confirmou que as diferentes formas de discurso apreendidas levaram à construção da estória destes sujeitos em seu percurso de aprendizagem no interior da empresa júnior, destacando, inclusive, como ressalta Denzin (2001), os *turning points* e as epifanias vivenciadas neste processo.

Neste sentido, considerou-se positivo o eliciamento das estórias, na forma de diários solicitados.

O uso da análise estrutural forçou o pesquisador a construir uma nova narrativa, que o fez obter uma visão holística do fenômeno, identificando temas, mas, ao mesmo, tempo preservando as trajetórias de aprendizagem, possibilitando a integração das análises temática e estrutural.

Como resultado mais amplo da pesquisa, percebeu-se que a empresa investigada constituiu-se em uma comunidade de prática, podendo ser observadas a participação periférica legítima e o *curriculum* de aprendizagem que são peculiares desta abordagem. Os processos de aprendizagem incluíram observação dos mais experientes, indagações, receber e dar *feedbacks*, tendo papel central a aprendizagem que ocorre por meio dos relacionamentos, tanto em projetos internos quanto externos, com colegas, professores da universidade, empresários de outras empresas juniores e empresários do mercado.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Partindo do foco específico do estudo de caso utilizado no exemplo ilustrativo aqui relatado, mas não se restringindo a ele, essa experiência de pesquisa mostrou que a análise de narrativas enquanto recurso metodológico possibilita um olhar para as questões temporais, tanto no âmbito da organização aqui estudada (a empresa júnior) quanto em outros tipos de organizações, conforme ressaltado por Denzin (2001) e Coffey e Atkinson (1996), ao destacarem que uma estória é uma produção que relata eventos – lembrados, representados, cotidianos e traumáticos – em uma sequência temporal e lógica.

Este exemplo também permitiu o entendimento de que existem múltiplos caminhos por meio dos quais as estórias são contadas, o que mostra que as organizações devem ser entendidas como ativamente construídas a partir de suas atividades discursivas, desenvolvidas por meio das interações sociais. Embora as estórias trazidas pelo exemplo examinado sejam individuais, expressaram experiências compartilhadas de aprendizagem, o que aponta para a pertinência do conceito de comunidade de prática no entendimento dos conteúdos e processos narrativos encontrados no campo. Como destaca Riessman (1993), este tipo de situação sempre está presente nos eventos sociais – que ocorrem também no interior das organizações – e o exame das narrativas ali produzidas é um legítimo meio de analisar, compreender e representar as relações humanas. O registro das estórias, segundo Coffey e Atkinson (1996), revelam o sentido coletivo da cultura de uma organização.

Destaca-se ainda que as análises narrativas permitiram o entendimento da empresa júnior enquanto uma rede de interpretações interrelacionadas, representando uma importante fonte de conhecimento acerca das práticas vivenciadas no interior daquela organização a partir de seus diferentes atores. Assim, pode-se inferir que a análise de narrativas constitui-se em um recurso metodológico importante quando se quer entender quaisquer tipos de organizações a partir das premissas do construcionismo social e da tradição interpretativa (Gephart, 2004).

Estas considerações mostram, portanto, que o uso da análise de narrativas não se limita ao estudo de empresas juniores, tampouco ao estudo de processos de aprendizagem ou comunidades de prática. Estando presentes em qualquer tipo de organização, as narrativas podem ser objeto de investigação acerca de inúmeros aspectos da vida organizacional.

Para Rodhes e Brown (2005), no campo das teorias organizacionais, tem sido sugerido que as investigações que lançam mão das histórias têm produzido um rico corpo de conhecimento difícil de ser adquirido por meio de outras estratégias de pesquisa. Além disso, a abordagem narrativa, por meio de suas histórias, pode trazer melhor compreensão e aumentar a relevância do conhecimento organizacional produzido no âmbito acadêmico, facilitando o diálogo universidade-empresa. Assim como Czarniawska (1998), Boje (2001) e Rodhes e Brown (2005), entende-se que o uso das narrativas pode levar as teorias e os estudos organizacionais à adoção de diferentes possibilidades de metodologias qualitativas que levem a resultados capazes de revigorar e ampliar a pesquisa em organizações.

REFERÊNCIAS

ALASZEWSKI, A. **Using diaries for social research**. London: Sage, 2006.

ALVESSON, M.; WILLMONT, H. Identity regulation as organizational control: producing the appropriate individual. **Journal of Management Studies**, v. 39, n. 5, p. 619-644, 2002.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 3. ed. Lisboa: Edições 70, 2004.

BOJE, D. M. **Narrative methods for organizational and communication research**. London: Sage, 2001.

BROWN, J. S.; DUGUID, P. Organizational learning and toward a unified view of working, learning, and innovation. **Organization Science**, v. 2, n. 1, p. 40-57, 1991.

BRUNER, J. The narrative construction of reality. **Critical Inquiry**, v.18, p.1-21, 1991.

CHARMAZ, K. **Constructing grounded theory**. London: Sage, 2006.

COFFEY, A.; ATINSON, P. **Making sense of qualitative analysis**. London: Sage, 1996.

CZARNIAWSKA, B. **A narrative approach to organization studies**. Thousand Oaks, CA: Sage, 1998.

DAFT, R. L.; WEICK, K. Toward a model of organizations as interpretation systems. **Academy of Management Review**, v. 9, n.2, p. 284-95, 1984.

DENZIN, N.K. **Interpretive interacionism**. 2.ed. Thousand Oaks, CA: Sage, 2001.

DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. Introduction: entering the field of qualitative research. In: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. (eds.). **Handbook of qualitative research**. Thousand Oaks, CA: Sage, 1994. p. 1-28.

_____. Introduction: the discipline and practice of qualitative research. In: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. (eds.). **Handbook of qualitative research**. 2. ed. Thousand Oaks, CA: Sage, 2000. p. 1-29.

FELDMAN, M. S.; SKOLDBERG, K. Stories and the rhetoric of contrariety: subtexts of organizing (change). **Culture and Organization**, v. 8, n. 4, p.274-292, 2002.

GABRIEL, Y. **Storytelling in organizations: facts, fictions, and fantasies**. Oxford: Oxford University Press, 2000.

GALVÃO, C. Narrativas em educação. **Ciência e Educação**, v. 11, n. 2, p. 327-345, 2005.

GEE, J. P. A linguistic approach to narrative. **Journal of Narrative and Life History**, v. 1, n. 1, p. 15-39, 1991.

GEE, J. P. The narrativization of experience in the oral style. **Journal of Education**, v.167, n.1, p. 9-35, 1985.

GEPHART, R. From the editors: qualitative research and the Academy of Management Journal. **Academy of Management Journal**, v. 47, n. 4, p. 454-462, 2004.

GIBBS, G. **Análise de dados qualitativos**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

GOLD, J. Learning and story-telling: the next stage in the journey for the learning organization. **Journal of Workplace Learning**, v.9, n. 4, p.133-145, 1997.

HARDY, C.; CLEGG, S. R. Alguns ousam chamá-lo de poder. In: CLEGG, S. R.; HARDY, C.; NORD, W. R. (Org.). **Handbook de estudos organizacionais**, v.2. São Paulo: Atlas, 2001. p. 260-289.

- HUMMEL, R. P. Stories managers tell: why they are valid as science. **Public Administration Review**, v. 51, n. 1, p.31-41, 1991.
- IPIRANGA, A. S. R. et al. Aprendizagem como ato de participação: a história de uma Comunidade de Prática. In: ENCONTRO DE ESTUDOS ORGANIZACIONAIS, 3, 2004, Atibaia, SP. **Anais...** Atibaia: ANPAD, 2004. 1 CD ROM.
- IPIRANGA, A. S. R.; FARIA, V. C. M.; AMORIM, M. A. Comunidade de prática da rede nós: colaborando e compartilhando conhecimentos em arranjos produtivos locais. **Organizações e Sociedade**, v. 15, n. 44 p. 149-170, 2008.
- LABOV, W. The transformation of experience in narrative syntax. In: LABOV, W. (ed.). **Language in the Inner City: studies in black English vernacular**. Philadelphia: University of Washington Press, 1972. p. 354-396.
- _____. Speech actions and reactions in personal narrative. In: TANNEN, D. (ed.). **Analyzing discourse: text and talk**. Washington: Georgetown University Press, 1982. p. 217-247.
- LAVE, J.; WENGER, E. **Situated learning: legitimate peripheral participation**. New York: Cambridge University Press, 1991.
- LEVITT, B.; MARCH, J. G. Organizational learning. **Annual Review of Sociology**, v. 14, p.319-340, 1988.
- MITCHELL, M.; EGUDO, M. **A review of narrative methodology**. Disponível em: <http://dSPACE.dsto.defence.gov.au/dSPACE/bitstream/1947/3817/1/DSTO-GD-0385%20PR.pdf>. Acesso em: 10 maio 2011.
- OSWICK, C. Narrative research. In THORPE, R.; HOLT, R. (Orgs.). **The SAGE Dictionary of Qualitative Management Research**. London: Sage, 2008. p.141-2.
- PENTLAND, B. T. Building process theory with narrative: from description to explanation. **Academy of Management Review**, v. 24, n. 4, p.711-724, 1999.
- RIESSMAN, C. K. **Narrative analysis**. California: Sage, 1993.
- _____. **Narrative methods for the human sciences**. London: Sage, 2008.
- _____. Narrative Analysis. In: HUBERMAN, A.M.; MILES, M. B. (eds). **The qualitative researcher's companion**. Thousand Oaks, CA., 2002. p. 217-270.
- RHODES, C.; BROWN, A.D. Narrative, organizations and research. **International Journal of Management Reviews**, v. 7, n. 3, p.167-188, 2005.
- STRAUSS, A., CORBIN, J. **Basics of qualitative research: techniques and procedures for developing grounded theory**. 2. ed. London: Sage, 1998.
- WENGER, E. **Communities of practice: learning, meaning, and identity**. Cambridge: Cambridge University Press, 1998.
- WENGER, E.; MCDERMOTT, R.; SNYDER, M. W. **Cultivating communities of practice**. Boston: Harvard Business School Press, 2002.
- WEICK, K.E. **Sensemaking in organizations**. Thousand Oaks, CA: Sage, 1995.
- WEICK, K. E.; BROWNING, L. Argument and narration in organizational communication. **Journal of Management**, v. 12, n. 2, p.243-259, 1986.
- ZACCARELLI, L. M. **Narrativas de aprendizagem em uma comunidade de prática**. 2011. Tese (Doutorado em Administração de Empresas) - Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, 2011.
- ZACCARELLI, L. M.; GODOY, A. S. Perspectivas do uso de diários nas pesquisas em organizações. **Cadernos EBAPE. BR**, v. 8, n. 3, p. 550-563, 2010.