

XIV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ENANCIB 2013)
GT 4: Gestão da Informação e do Conhecimento nas Organizações

Comunicação Oral

**INFORMAÇÃO, IMAGINÁRIO E ESCOLHAS: INVESTIGANDO OS ASPECTOS
SIMBÓLICOS E AFETIVOS DA TOMADA DE DECISÃO**

Eliane Pawlowski de Oliveira Araujo – UFMG
Claudio Paixão Anastácio de Paula – UFMG

Resumo

A proposta deste trabalho é apresentar o resultado parcial da pesquisa de mestrado realizada com o objetivo de analisar a subjetividade de indivíduos envolvidos em atividades de tomada de decisão e seus esforços para interpretar uma realidade em uma sociedade marcada pela cultura da urgência. O estudo configurou-se na investigação dos comportamentos informacionais envolvidos em um processo decisório em nível operacional ambientado em uma biblioteca universitária ocorrido na atividade de análise de assunto. Utilizou-se como base teórica a Abordagem Clínica da Informação e métodos de suporte que propiciaram uma análise profunda do fenômeno da informação pela via simbólico-afetiva com destaque para o Teste Arquetípico de Nove Elementos – AT-9. Os resultados demonstraram que os instrumentos utilizados possibilitaram observar indícios da subjetividade presente no processo de tomada de decisão permitindo compreender como os aspectos subjetivos se integram às competências individuais para influenciar o processo decisório.

Palavras-chave: Tomada de decisão. Subjetividade. Dimensões simbólico-afetivas. Estudo de usuários.

Abstract

The purpose of this paper is to present the partial results of a study conducted to analyze the subjectivity of individuals involved in decision-making activities and their efforts to interpret reality in a society marked by urgency addiction. The study investigated informational behavior involved in decision making at the operational level in a university library during the activity of subject analysis. The theoretical framework used was the Clinical Approach to Information, proposed by Paula (2012). Other methods, such as the Archetypal Test with Nine Elements (AT-9), were used to enable in-depth analysis of the information phenomenon through the affective-symbolic path. The results showed that the instruments used enabled the observation of possible signs of subjectivity in the decision-making process making it possible to understand how the subjective aspects integrate themselves to individual skills to influence decision-making.

Keywords: Decision making. Subjectivity. Symbolic-affective dimensions. User studies.

1 INTRODUÇÃO

A globalização neoliberal e a revolução informática, conforme aponta Lipovetsky (2004) foram responsáveis, a partir dos anos 80, por criar um cenário no qual o tempo e o espaço passaram a ser comprimidos elevando o conceito de brevidade a uma potência superlativa. Essa característica da contemporaneidade também foi observada por Aubert (2003) que destacou a desregulamentação do tempo como consequência da busca por resultados: o tempo está “compactado” e essa relação com o “novo” tempo acaba por desenhar uma sociedade imediatista, que vive dentro de uma dinâmica de alta competitividade, na qual o espaço para reflexão tem sido abolido restando apenas o tempo para a ação.

Paula (2012) aponta que esse novo comportamento leva a uma situação em que, por não haver “espaço de manobra”, as decisões passam a ser determinadas por uma interferência muito maior da afetividade do que se consideraria natural, o que impacta a busca por informações em organizações, principalmente nas situações de tomada de decisão em que a celeridade tem sido um dos fatores diferenciais do sucesso corporativo.

A repercussão desse “culto a urgência” nas organizações tem afetado de forma significativa os comportamentos de busca e uso da informação visto que, nesse contexto contemporâneo, a informação tem passado a ser alvo de atenção dos gestores por estar se configurando como “uma arma capaz de garantir a devida antecipação e análise de tendências, bem como a capacidade de adaptação, de aprendizagem e de inovação” (BARBOSA, 2008). No tocante ao uso da informação para fins decisórios, a competência em lidar com a informação assume papel ainda mais relevante visto que a dinâmica informacional tem adquirido dimensões muito mais complexas nesse cenário afetado diretamente pelo sentimento de urgência.

Adaptar-se a essa realidade, segundo Malvezzi (2008), implica na capacidade de transformar percepções, criar associações e processar novas informações visando gerar soluções para os desafios e necessidades, sendo essas soluções alcançadas por conjuntos complexos de operações mentais, motoras, perceptivas, afetivas, simbólicas e sociais. Sob esse enfoque, a determinação da relevância de determinadas fontes de informação e o valor atribuído à informação no ambiente corporativo devem ser analisadas a partir de uma perspectiva que busque compreender os processos subjacentes aos comportamentos visíveis dos sujeitos ao desenvolverem essas ações.

Entender, portanto, os aspectos subjetivos envolvidos na tomada de decisão torna-se imprescindível para se compreender a dinâmica informacional presente no processo decisório. Neste sentido, foi realizada uma pesquisa com o objetivo de analisar a subjetividade no comportamento informacional de indivíduos envolvidos em atividades de tomada de decisão e seus esforços para interpretar uma realidade utilizando-se a via simbólico-afetiva como estratégia para acessar os conteúdos inconscientes envolvidos nessa atividade. A pesquisa, de natureza qualitativa, foi estruturada em cinco etapas: entrevista inicial; análise de tarefa; protocolo verbal; aplicação do Teste Arquetípico de Nove Elementos; análise dos aspectos simbólicos.

Como “laboratório” para a pesquisa selecionou-se uma atividade de tomada de decisão em nível operacional, cujo ambiente se demonstrou propício ao estudo por configurar-se como um cenário de decisão mais uniforme possibilitando que a subjetividade se apresente de forma mais destacada. O processo decisório selecionado se refere a análise de assunto na atividade de indexação, parte integrante do processo de catalogação realizado em bibliotecas universitárias. Atribui-se à indexação a complexidade do processo de tomada de decisão visto que, apesar da existência de metodologias que orientem essa prática ocorre, segundo Kobashi (1994), um vazio teórico e metodológico nas várias regras de elaboração de informações documentárias. Segundo a autora, essas regras não apresentam indicações objetivas sobre o modo de obter os produtos desejados, valendo seu êxito ao bom senso e experiência do indexador, fato que nos leva a atentar para a influência dos aspectos subjetivos na realização da análise de assunto. O critério de seleção desta atividade como laboratório para a pesquisa baseou-se na complexidade e na importância do resultado das decisões tomadas, no tocante à recuperação da informação, para a comunidade usuária das bibliotecas.

Cabe ressaltar que, apesar desse tipo de atividade não se inserir no cenário de urgência e competitividade que são o eixo motivador da pesquisa, optou-se por escolher esse ambiente de tomada de decisão para que os métodos de investigação a serem utilizados pudessem partir de um processo decisório “homogêneo”. Como o propósito é a investigação da subjetividade por meio das dimensões simbólico e afetiva, considerou-se que a utilização de um cenário em que a decisão a ser tomada é a mesma, o objeto de decisão é igual e o contexto de decisão é uniforme, irá permitir que os aspectos individuais dos decisores sejam ressaltados, o que possibilitará validar os instrumentos de pesquisa como adequados, ou não, à proposta apresentada. Em um ambiente dinâmico e volátil como o das decisões estratégicas, os aspectos subjetivos poderiam

entremear-se com as particularidades dos próprios contextos e não ressaltar a efetividade desses instrumentos, que é algo que também se pretendeu destacar com o estudo.

Para subsidiar as análises buscou-se compreender o contexto de urgência vivido pela sociedade, entendido não como um sentimento, mas como um fenômeno social, bem como os aspectos relacionados ao comportamento informacional e a tomada de decisão em organizações, com foco nas etapas do processo decisório e na questão da racionalidade limitada. Também se mostrou fundamental, na elucidação dos aspectos comportamentais, entender a subjetividade e como sua manifestação nas práticas pessoais cotidianas caracteriza o indivíduo em sua particularidade. Por fim, abordou-se a temática relacionada ao simbólico e ao imaginário, utilizados na pesquisa como a “chave” para o desvendamento dos universos inconscientes dos indivíduos e das organizações.

No presente trabalho serão ressaltados a abordagem utilizada – Abordagem Clínica da Informação – e o resultado obtido com um dos métodos usados para acesso ao imaginário: o Teste Arquetípico de Nove Elementos – AT-9.

2 O OBJETO DE ESTUDO

Tomar uma decisão, na perspectiva de Turban *et al* (2005), pode ser um processo complicado devido a quatro fatores: o número cada vez maior de alternativas disponíveis, as relações entre as variáveis envolvidas, a pressão do tempo e o fato de que diversas decisões podem estar inter-relacionadas. Um aspecto relevante quando a questão é a escolha de um curso de ação adequado é o conceito da ‘racionalidade limitada’, termo apresentado por Herbert Simon que, segundo Weick (1973, p. 9), tem como essência a noção de que

os indivíduos têm limites perceptivos assim como de processamento de informação, e embora possam pretender agir racionalmente, só podem fazê-lo de maneira limitada. Esta consiste em ações a partir de conhecimento suficiente e não a partir de conhecimento completo (o conceito de satisfatório), a partir do uso de regras simples, e não trabalhosas, para procurar uma solução no momento em que o problema surge.

Também nas proposições de Kaufman (1999) é possível verificar esse entendimento visto que o autor cita, como fontes de restrição cognitiva, a capacidade limitada do processamento do cérebro humano, o desconhecimento de todas as alternativas possíveis de resolver o problema e a influência dos aspectos emocionais e afetivos na tomada de decisão.

De acordo com Leitão (2010), os estudos de Herbert Simon já apontavam para as limitações da racionalidade no processo decisório, destacando-se a limitação humana na busca e

uso de toda informação necessária para a tomada de decisão: “o número de alternativas disponível e a informação necessária são tão vastos que é difícil admitir qualquer aproximação da racionalidade objetiva” (SIMON, 1965, p. 93). Neste sentido, Leitão (2010, p. 55) afirma que é “preciso considerar o ambiente psicológico, ou seja, os pressupostos dos quais partem a decisão do indivíduo” e cita Weick (2001) para referendar sua afirmativa:

Weick (2001) relaciona tomada de decisão e a atividade de interpretação do ambiente como a necessidade de ordenar o ambiente para agir sobre ele. “O ato de interpretação envolve a criação de mapas representativos que simplificam o ambiente no sentido de facilitar a ação” (WEICK, 2001, p. 72). A ideia é que a atividade de interpretar o ambiente e construir sentido para os eventos precede a decisão e a ação organizacional. Segundo Weick (2001), em lugar de direcionar nosso foco na tomada de decisão nas organizações, dever-se-ia dar mais atenção a pressupostos e estruturas utilizadas pelas pessoas como recursos usados no processo decisório. (LEITÃO, 2010, p.62).

Mintzberg e Westley (2001) defendem que as empresas devem incluir formas intuitivas nas suas tomadas de decisão, entendimento que encontra repercussão nas ideias de Correa (2011), que considera que a percepção, emoção e memória, entre outras funções cognitivas, interferem no processo de tomada de decisão. Segundo esta autora, o processo decisório é influenciado pela “experiência prévia do indivíduo, sua capacidade de identificar os principais fatores da situação na qual se deve decidir, de quais desses fatores são ressaltados e valorizados, além da afetividade relacionada à decisão” (CORREA, 2011, p.7); em suma, por fatores subjetivos.

3 A SUBJETIVIDADE E O SIMBÓLICO

De acordo com Lima (2007, p.163) “a subjetividade implica uma forma peculiar e individual de percepção do mundo, que não aparece completamente dissociada do meio externo”, sendo nesse meio que se concretizam as ações que caracterizam o indivíduo. Pimenta e Ferreira (2007, p.79), consideram ser possível compreender “a formação subjetiva dos indivíduos através de sua imersão nas relações sociais mais íntimas e aquelas mais amplas, onde os processos e estruturas são sustentados pelos papéis que os indivíduos nele desempenham”. Nesta perspectiva, as autoras negam que a racionalidade seja o principal argumento constitutivo do sujeito e entendem que a identidade é a expressão da singularidade do sujeito sendo, ao mesmo tempo, a marca de seu pertencimento a um grupo. “Culturalmente codificada, intrinsecamente ligada ao ciclo da vida, é parte integrante de um universo com propósito, ritos e ritmos específicos (PIMENTA e FERREIRA, 2007, p.79).

Segundo Krech *et al* (1975) tem crescido o interesse pelo estudo dos padrões implícitos para o comportamento, pois acredita-se que eles determinam as regularidades observadas nas atitudes explícitas das pessoas. Esses padrões, entendidos como “cultura implícita”, podem ser discutidos em função das crenças, valores, normas e premissas culturais de uma sociedade. O sistema de crenças, segundo os autores, inclui todas as cognições, ideias, conhecimento, tradições e mitos, sendo o mito uma das bases para a continuidade da vida social e da cultura.

Paula (1999, p.65), consolidando as reflexões que vários autores¹ desenvolveram baseados em Carl Jung², define os símbolos como “as melhores expressões, descrições ou formulações possíveis para um fato relativamente desconhecido que se sabe poder existir”. Esse entendimento já havia sido destacado por Malvezzi (1996) que considera o símbolo como um dos elementos fundamentais por trás da cultura, pois introduz a potencialidade do imaginário na compreensão das organizações sociais.

Segundo Paula (1999) não é recente a noção de que símbolos permeiam as organizações. O autor ressalta, baseado nas proposições de Krech *et al* (1975), que os símbolos constituem formas de expressão de padrões básicos de experiência que são a base das faces mais elementares da natureza humana e que não faz apelo apenas ao intelecto, mas atinge uma dimensão mais profunda referenciada na psicologia como “o inconsciente”. Desta forma,

Parece-nos lícito pensar que os conceitos de mito e símbolo [...] possam (se aplicados à leitura da psicodinâmica expressa através das proposições dos membros das subculturas e dos valores “tribais” de uma organização) contribuir para a construção de um estudo interpretativo das organizações, acrescentando novas compreensões sobre como os indivíduos se comportam em seu esforço por significar o mundo a seu redor. (PAULA, 1999, p. 69).

4 A ABORDAGEM CLÍNICA DA INFORMAÇÃO

O arcabouço teórico retromencionado consolidou-se como alicerce para a utilização do simbólico como uma dimensão para acesso aos conteúdos inconscientes presentes em atividades desenvolvidas no ambiente organizacional de forma a resignificar as ações consideradas tradicionalmente racionais, como a tomada de decisão, partindo-se da análise dos universos particulares dos indivíduos e de suas tentativas de interpretar a realidade em um mundo marcado pela pressão do urgente que se imagina dinamizador dos aspectos afetivos e subjetivos do processo decisório.

¹ Morgan (1986), Olson (1987), Moscovici (1993), Samuels, Shorter e Plaut (1988)

² Psiquiatra suíço, criador da Psicologia Analítica

Essa dimensão foi utilizada como uma ferramenta para compor a proposta de estudos de comportamentos informacionais intitulada Abordagem Clínica da Informação, perspectiva idealizada por Paula (2012) que apresenta a possibilidade de investigar o comportamento informacional considerando a influência de elementos culturais, simbólicos, cognitivos e afetivos, assim como fatores conscientes e inconscientes. O autor sugere a expressão "Abordagem Clínica da Informação" para designar uma perspectiva de trabalho inspirada na designação francesa *approche clinique* que tem por característica um olhar profundo do fenômeno da informação utilizando-se de uma perspectiva clínica (sem o viés psicopatológico) para atingir níveis de análise não usuais nos estudos comportamentais e cognitivistas tradicionais.

Ainda segundo o autor, este método de abordagem consiste na investigação de um objeto reconhecendo e determinando certos estados, padrões, movimentos e alterações com base nas informações coletadas na dinâmica particular do próprio objeto. Essa ação permite descrever fenômenos, tecer diagnósticos, prognósticos ou prescrever intervenções. A conversão de um estudo de caso tradicional em um exercício clínico se dá, de acordo com Paula (2012), pela adoção da postura de uma análise profunda do caso na qual os sujeitos do estudo são compreendidos em suas interações com o contexto que os rodeia e com seus elementos intrínsecos. No entender do autor, a adoção dessa prática possibilita o “sair de cena” de uma postura mais funcionalista da relação com a informação e adentrar ao palco das ações numa busca intensa pelos “comos” e os “porquês” das ações, consideradas subjetivas e dotadas de significados.

5 ASPECTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA

Para investigar como a subjetividade se apresenta nas situações de tomada de decisão utilizando a perspectiva simbólico-afetiva foi selecionada uma situação de tomada de decisão em nível operacional ambientada em uma biblioteca universitária. O critério de seleção do processo decisório a ser pesquisado – análise de assunto na atividade de catalogação – partiu da complexidade apontada por alguns autores, como Naves (1996), que considera a análise de assunto como a operação-base para os procedimentos de recuperação da informação. A autora ampara-se em Harris³ ao afirmar que a falsa ideia de que a análise de assunto constitui-se uma área aparentemente simples “ocorre por absoluto desconhecimento da complexidade do processo que exige esforços [...] no sentido de seguir uma metodologia adequada para obter resultados

³ HARRIS, Jessica Lee (1970). Subject analysis: computer implications of rigorous definition.

satisfatórios” (NAVES, 1996, p. 217). Além do problema da terminologia, a autora destaca a influência direta da pessoa que executa a atividade, afirmando não haver dúvidas de que o indexador interpõe suas próprias ideias e preconceitos durante sua atuação.

A pesquisa foi conduzida em uma biblioteca especializada integrante de um Sistema de Bibliotecas de uma instituição de ensino superior. Os sujeitos da pesquisa foram três bibliotecárias lotadas na biblioteca, com experiência na atividade de catalogação, que serão denominadas neste trabalho como S1, S2 e S3.

Foram utilizadas como técnicas de coleta de dados a entrevista e o protocolo verbal, relacionado à análise de tarefa, e como métodos hermenêuticos o AT-9 e a análise simbólica, todos integrados na perspectiva norteadora da pesquisa que é a Abordagem Clínica da Informação. Desses, será realizado um aprofundamento nas considerações propiciadas pelo Teste Arquetípico dos Nove Elementos – AT-9 para apresentação neste trabalho.

A entrevista inicial, de natureza semiestruturada, permitiu coletar dados demográficos e das trajetórias profissionais com o objetivo de conhecer um pouco da história das pesquisadas, abordando principalmente aspectos relacionados à atividade de catalogação e análise de assunto. Após a realização da entrevista foi apresentada a proposta de realização de uma tarefa que compreendeu a execução de uma atividade de análise de assunto em três livros que não existiam no acervo da Universidade escolhidos aleatoriamente por possuírem assuntos diferenciados.

O experimento foi realizado sem a presença da pesquisadora e, na análise dos dados, verificou-se que as fontes de informação escolhidas e utilizadas pelas pesquisadas durante a realização da atividade de análise de assunto foram:

- S1: Fundação Getúlio Vargas; Biblioteca Nacional; Rede Pergamum;
- S2: Consulta a outras universidades (Unicamp, USP); Fundação Getúlio Vargas;
- S3: Fundação Getúlio Vargas; Rede Pergamum; Vocabulário controlado.

Os procedimentos adotados na atividade de análise de assunto, assim como as fontes usadas, também não foram uniformes, variando de livro para livro conforme se vê no quadro-resumo (Quadro 1) adaptado de Coutinho e Araújo (2010).

QUADRO 1 - Procedimentos realizados na análise de assunto

Procedimento	Livro 1			Livro 2			Livro 3		
	S1	S2	S3	S1	S2	S3	S1	S2	S3
Leitura do título e subtítulo	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Nome do autor	X			X		X	X		X
Lombada		X							
Área do livro	X		X	X		X	X		X
Leitura do resumo		X			X				X
Leitura do índice		X							
Leitura do sumário	X		X	X		X	X		X
Leitura da introdução	X	X		X	X		X		
Leitura dos capítulos					X				
Leitura da orelha do livro	X		X	X	X	X			
Leitura dinâmica				X	X				
Folheada geral		X	X	X	X		X	X	
Ilustrações, diagramas, tabelas e seus títulos explicativos							X		
Leitura de palavras ou grupos de palavras em destaque (sublinhadas, impressas em tipos diferentes etc)	X								
Exame das referências bibliográficas	X						X		
Material adicional									
Catálogo na fonte	X			X		X	X		X
Consulta outro bibliotecário	X			X			X		
Outras (inseridas pelos bibliotecários)									
Consulta a outras bases de dados	X			X			X		
Rede Pergamum			X						
Catálogo da Universidade que publicou									X

Fonte: Dados de pesquisa

Finalizada esta etapa solicitou-se às bibliotecárias que escolhessem um dos livros, sobre o qual houve algum grau de dificuldade em realizar a atividade, para que pudesse ser aplicado o Teste Arquetípico de Nove Elementos – AT-9.

O AT-9 é um teste do tipo projetivo que sistematiza a teoria de Gilbert Durand (1997) sobre as estruturas antropológicas do imaginário. Idealizado pelo psicólogo Yves Durand (1988), procura identificar uma convergência simbólica que permita conhecer os mecanismos imaginários do indivíduo. Seus protocolos compreendem a elaboração de um desenho composto por nove elementos, um relato sobre esse desenho e um pequeno questionário, sendo que os nove estímulos que fazem parte da sua composição configuram-se dentro de um quadro de referência elaborado por Gilbert Durand e correspondem a: queda, espada, refúgio, monstro devorante, algo cíclico (que gira, produz ou progride), personagem, água, animal (mamífero, pássaro, réptil ou peixe) e fogo.

No protocolo do AT-9 os elementos possuem funções específicas: a queda e o monstro suscitam o tempo, a morte e a angústia geral; a espada, o refúgio e o cíclico representam

meios de resolver a angústia; o personagem é o ator central; a água, o animal e o fogo são reforços semânticos. No entendimento de Paula (2012), a intenção no AT-9 é utilizar estímulos arquetípicos para construir os modos de enfrentamento de um problema permitindo caracterizar, assim, os micro-universos míticos dos indivíduos. Espera-se, na compilação dos dados obtidos como o Teste, identificar indícios que revelem como se deu o processo informacional, subjetivo e afetivo envolvido na tomada de decisão.

6 RESULTADOS OBTIDOS PELA APLICAÇÃO DO AT-9

A primeira entrevistada (S1) representou a situação de tomada de decisão relacionada à tarefa proposta por meio do desenho visualizado na FIG.1.

FIGURA 1 – Cena imaginada por S1



Fonte: Dados de pesquisa

As respostas ao questionário podem ser assim agrupadas:

- Elementos essenciais: Montanhas, trilhas, borboleta, espada
- Elementos a eliminar: Ondas do mar (água)
- Como acaba a cena: Consciência do caminho a seguir
- Onde você estaria na cena e o que faria: Exatamente o que o personagem fez

As informações que sintetizam o Teste constam do Quadro 2:

QUADRO 2 - Síntese apresentada por S1

Elemento	Representado por	Função/papel	Simbolizando
Queda	Espada	Dúvida	Busca das melhores soluções
Espada	Livro	Informar	Esclarecimento, conhecimento
Refúgio	Jardim	Repensar a questão	Pensar na solução mais adequada
Monstro	Ondas do mar	Dificuldades	Insegurança sobre a escolha do melhor caminho
Cíclico	Larva-borboleta	Mudanças/ o novo	Busca de novos caminhos para solução da questão
Personagem	Eu	Resolver a questão	Pessoa que está resolvendo a questão
Água	Mar	Dificuldades	Dificuldades de seguir caminho longo e difícil
Animal	Borboleta	Seguir outros caminhos	Achar e confiar nos novos caminhos
Fogo	Sol	Possibilidade de solução	Clareza do caminho a seguir

Fonte: Dados de pesquisa

A análise dos materiais produzidos por S1 possibilitou realizar as seguintes inferências:

S1 estruturou seu desenho em torno de elementos que simbolizam – para a entrevistada – barreiras, conhecimento, caminho a seguir e novos caminhos. Gostaria de eliminar da cena as ondas do mar que representam o monstro, elemento que, segundo Yves Durand (1988), suscita o tempo, a morte e a angústia do indivíduo.

A representação de S1 consolida um cenário do qual se pode inferir que a angústia encontra-se presente na dúvida em encontrar a melhor solução e nas dificuldades e inseguranças, pois há barreiras e vários caminhos a seguir. Para resolver a angústia, S1 recolhe-se à reflexão (refúgio) para contemplar o cenário (constituído pelas dificuldades e barreiras), pensar na solução e encontrar o caminho mais seguro.

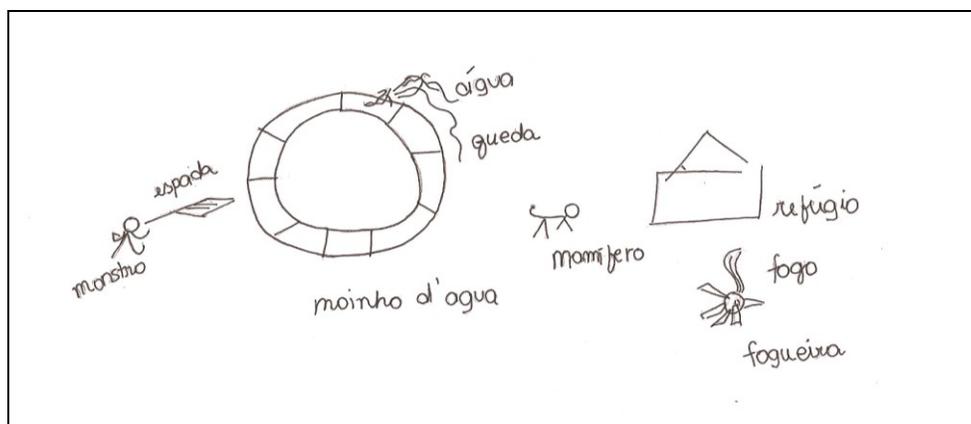
S1 deseja eliminar as dificuldades e inseguranças que a assustam para chegar ao seu “final desejado” que é a consciência do caminho a seguir. Tem como alternativa para isso escolher entre as várias trilhas que permitem atravessar as montanhas ou usar o barco para cruzar o mar revolto. Pode-se inferir que o barco é um ponto de apoio (como as fontes de informação) que auxilia a transpor as dúvidas.

A circunstância demonstrada no desenho, no qual a espada e o monstro são disfuncionalizados, e a existência de uma representação de cenário de vida pacífica evidenciado com o jardim, permitem caracterizar o micro-universo deste sujeito como Místico Integrado. Segundo Estrada (2002, p.31) neste micro-universo “a organização do espaço e da atmosfera é bem sucedida porque o monstro e a espada são eufemizados pela disfuncionalização e emblematização.”

Com base nos elementos obtidos por meio da aplicação do Teste foi possível inferir que, numa situação de tomada de decisão, S1 para, pensa e analisa todas as possibilidades para chegar à escolha do melhor caminho a seguir. Sente-se insegura quando a situação de decisão se lhe apresenta, mas ampara-se em suas reflexões para decidir. A tomada de decisão de S1 demonstrou ser bastante introspectiva, pois é fruto de um processo de análise baseado em seus conhecimentos e suas convicções pessoais. Esse fato sugere que, ao tomar decisões, S1 baseia-se em sua análise da situação configurando um processo mais afetivo do que racional, o que implicaria basear-se mais em fatores ou fontes externas para embasar sua decisão.

A segunda entrevistada (S2) representou a situação de tomada de decisão por meio do desenho visualizado na FIG.2. As informações que sintetizam o Teste constam do Quadro 3:

FIGURA 2 – Cena imaginada por S2



Fonte: Dados de pesquisa

QUADRO 3 - Síntese apresentada por S2

Elemento	Representado por	Função/papel	Simbolizando
Queda	Água que gira o moinho	Servir para girar o moinho	Continuidade
Espada	Coação	Instigar medo	Obriga a tomar uma decisão
Refúgio	Cabana	Decisão	Significa que a decisão foi tomada a contento
Monstro	Figura humana	Dúvida	Qual a melhor decisão a tomar
Cíclico	Moinho d'água	A decisão é cíclica	A decisão é um processo contínuo e cíclico
Personagem	Mamífero	Parte do processo de decisão	A decisão final já foi tomada
Água	Riscos no moinho	Serve para movimentar o moinho	Continuidade
Animal	Peixe	Movimento	Pode estar em ambiente calmo ou mais agitado
Fogo	Fogueira	Queimar	A dúvida é latente e pode queimar.

Fonte: Dados de pesquisa

As respostas ao questionário podem ser assim agrupadas:

- Elementos essenciais: Fogo, água, queda d'água que é o moinho, refúgio
- Elementos a eliminar: Monstro
- Como acaba a cena: Acaba no refúgio
- Onde você estaria na cena e o que faria: Nadando, estaria na água, descansando

A análise dos materiais produzidos por S2 possibilitou realizar as seguintes inferências:

S2 estruturou seu desenho em torno de elementos que simbolizam para a entrevistada a dúvida latente, o movimento contínuo, a decisão como um processo e a decisão satisfatória. S2 gostaria de eliminar da cena o monstro, que é personificado pela figura humana, e representa a espada como um elemento de coação significando a obrigatoriedade de decidir.

A representação do desenho elaborado por S2 consolida um cenário no qual o ponto desejado para o final da história é a decisão satisfatória (chegar ao refúgio). Para isto acontecer deve-se passar pelo movimento de decidir: às vezes há dúvida – fica “embaixo” no moinho – mas a água (continuidade) movimenta o moinho e coloca a decisão no alto – representando acerto ou certeza. Para S2 decidir é um processo: faz parte do ciclo, é um movimento natural. Mas, nesta dinâmica, aparecem os monstros que interferem em sua decisão e suscitam a dúvida, algo latente que pode queimar como o fogo. O final desejado é passar pelos desafios e descansar na cabana, que é o refúgio. A representação do moinho na forma de círculo remete ao significado de um espaço reservado e delimitado que tem a função de proteção do que “está dentro” (a decisão) e exclusão do que está fora (a ameaça); um *temenos*⁴, segundo Franz (1981).

A circunstância cíclica evidente no desenho, representada pelo movimento do moinho, caracteriza o micro-universo de S2 como Sintético Simbólico de forma Diacrônica de Evolução Cíclica, no qual a dualidade integrada e modulada em fases do ciclo é expressa pelos altos e baixos. Segundo Estrada (2002, p.32) neste micro-universo “o conteúdo existencial passa a ser formulado de modo filosófico e/ou ideológico como trajetória da existência humana pelas fases de um ciclo, figurando o eterno retorno ou a progressão cíclica parcial.”

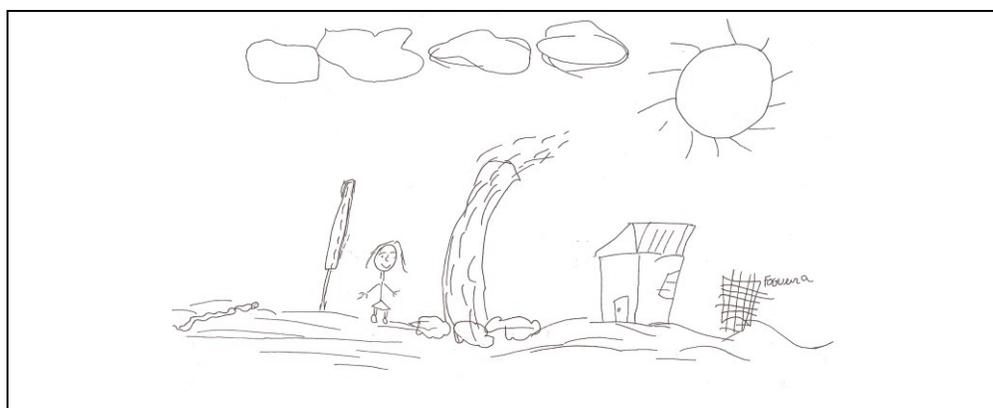
Com base nos elementos obtidos por meio da aplicação do Teste foi possível inferir que, numa situação de tomada de decisão, S2 enfrenta a situação de decidir como um processo natural,

⁴ Segundo Franz (1981, p.92) “Na Grécia, um *temenos* era simplesmente um pequeno local sagrado num bosque, ou numa montanha no qual a pessoa não pode entrar sem que tome certas precauções, um local onde as pessoas não podem ser mortas. Se alguém que está sendo perseguido refugia-se num *temenos*, ela não pode ser capturada nem morta, enquanto estiver lá. Um *temenos* é um asilo, e dentro dele a pessoa é um *asulos* (inviolável).”

porém “fechado em si mesmo”, sentindo-se coagida quando a situação de decisão se lhe apresenta com mais alguém no processo. A tomada de decisão de S2 demonstrou ser influenciada pela pressão do “outro”, situação que permite inferir que S2 pode ter dificuldade de decidir em equipe, em situação na qual alguém tenha opinião contrária à sua ou quando aparece no processo algo que está fora do seu domínio.

A terceira entrevistada (S3) representou a situação de tomada de decisão por meio do desenho visualizado na FIG.3. As informações que sintetizam o teste constam do Quadro 4:

FIGURA 3 – Cena imaginada por S3



Fonte: Dados de pesquisa

QUADRO 4 - Síntese apresentada por S3

Elemento	Representado por	Função/papel	Simbolizando
Queda	Água	Movimento	Oportunidade
Espada	Corte/instrumento de	Corte	Proteção
Refúgio	Casa	Proteção	Segurança
Monstro	Pedras	Dificuldade	Desafios
Cíclico	A natureza	Mudança	Ciclo
Personagem	A menina	Tomar decisão	Imaginação
Água	Cachoeira	Seguir	Vida
Animal	Cobra	Amedrontar/ provocar decisão	Vida
Fogo	Fogueira	Acolher	Aquece

Fonte: Dados de pesquisa

As respostas ao questionário podem ser assim agrupadas:

- Elementos essenciais: Animal, a natureza e a espada
- Elementos a eliminar: As nuvens, as pedras do fundo, ou do caminho
- Como acaba a cena: O personagem consegue chegar ao abrigo
- Onde você estaria na cena e o que faria: Seria o personagem e usaria a espada para me defender da cobra

A análise dos materiais produzidos por S3 possibilitou realizar as seguintes inferências:

S3 estruturou seu desenho em torno de elementos que simbolizam para a entrevistada o medo, a mudança e a proteção. Gostaria de eliminar da cena as nuvens e as pedras que representam as mudanças e as dificuldades e desafios.

O monstro, que suscita a angústia do indivíduo, é representado pelas pedras, mas também a cobra é responsável por exercer essa função de ameaça. A espada, um dos elementos que se constitui nas consignas do Teste como meio de resolver a angústia, no desenho é representada por um instrumento (de corte). Esta representação consolida um cenário do qual se pode inferir que a entrevistada necessita se proteger das mudanças que lhe causam medo utilizando, para tanto, o instrumento que tem em mãos. Deseja eliminar os desafios para chegar ao final imaginado da sua história que é alcançar o refúgio, ou seja, chegar ao abrigo. Entretanto, quando questionada sobre sua participação na cena, S3 se vê em posição de enfrentamento: se coloca como o personagem que usaria a espada para lutar contra a cobra (animal) – que é um dos elementos em torno do qual o desenho se estruturou e que significa, para a entrevistada, amedrontar/ provocar decisões.

Essa circunstância de combate e repouso caracteriza o universo mítico de S3 como Sintético. Diante da angústia da decisão, que é marcada no desenho pelas mudanças e pelo cíclico, que é representado pela natureza e pelas nuvens, ela deseja passar pelas dificuldades e chegar ao abrigo seguro, mas não se furta ao enfrentamento do perigo que se aproxima, representado pela cobra, que personifica, no discurso narrado, a tomada de decisão. A dualidade presente na narrativa demonstra que o universo mítico de S3 enquadra-se como um micro-universo Sintético Existencial Diacrônico, no qual o personagem participa de um episódio de vida pacífica e uma sequência de combate vitorioso, sendo sujeito de duas ações. Segundo Estrada (2002, p.32) neste micro-universo “o personagem vive dois episódios existenciais ou as polaridades heroicas e místicas de modo sucessivo.”

A angústia aparece no Teste simbolizada pelas pedras, que são os desafios escondidos na vida – representada pela cachoeira – e no enfrentamento da cobra, que amedronta por não ser algo estático. Apesar das nuvens não corresponderem a nenhum dos nove elementos do Teste elas estão relacionadas à natureza, às mudanças e representam a angústia do tempo, da pressa, o que justificaria a intenção de sua eliminação pela entrevistada. O outro aspecto que, no estudo do imaginário suscita a angústia é traduzido pela queda. No desenho de S3 este elemento é representado pela água e significa oportunidade. A água está presente na cachoeira – que no

desenho simboliza a vida – donde se pode inferir que a vida, para S3 está relacionada a segmento, a movimento, o que traz oportunidades.

Com base nos elementos obtidos por meio da aplicação do AT-9 foi possível inferir que, numa situação de tomada de decisão, S3 enfrenta a situação de decidir, não por opção, mas porque precisa passar por ela para chegar a uma situação segura. Tem dificuldades com desafios, mas os enfrenta sem pestanejar, pois o desafio da decisão está ligado à vida.

Sente-se insegura quando a situação de decisão se lhe apresenta, mas usa instrumentos para agir, de modo que sua decisão é basicamente amparada nas fontes de informação que considera adequadas. A tomada de decisão de S3 demonstrou ser fruto de um processo de análise do contexto, com pouco espaço para a intuição, já que são as fontes de informação (instrumentos) que embasam sua decisão, de forma que os aspectos subjetivos são influenciados por este “olhar objetivo”.

7 CONSOLIDANDO OS UNIVERSOS MÍTICOS

O universo imaginário criado por meio do AT-9 é estruturado a partir da necessidade do indivíduo simbolizar sua angústia. Esta estruturação, que serviu de base para a análise da dimensão simbólica objeto desta pesquisa, permitiu que fossem identificados os micro-universos das entrevistadas possibilitando a atribuição de um perfil para cada bibliotecária e a realização de inferências sobre as motivações que agem como pano de fundo nos processos de tomada de decisão considerando como cada indivíduo se posiciona no enfrentamento das angústias às quais estão sujeitos.

O micro-universo de S1, caracterizado como Místico, é definido tematicamente, de acordo com Yves Durand (1988), como um universo positivo com um cenário de vida pacífica, identificado também pela ação pacífica do personagem, cuja preocupação é construir um todo harmonioso no qual a angústia e a morte não tenham como entrar. Nessa categoria, os nove elementos se integram funcionalmente ao tema místico conseguindo uma constelação simbólica perfeitamente isomórfica.

S1 conseguiu integrar o monstro e a espada nesse cenário disfuncionalizando-os, respectivamente, por meio das imagens das ondas do mar e do livro. Outros itens auxiliaram na composição desse cenário pacífico, como o refúgio representado pelo jardim. Esta função quase contemplativa do processo de reflexão ocorrido no jardim permite inferir como S1 enfrenta suas angústias: de modo reflexivo, avaliando todas as possibilidades para, só então, agir, o que

demonstra que suas decisões buscam harmonizar os conflitos, ocorrendo de forma ponderada nas análises realizadas pela entrevistada.

O micro-universo de S2 e S3, caracterizado para ambos como Sintético, é centrado na polarização dos universos heroico e místico, em que o personagem participa desses dois cenários. A ação se constrói sobre as atitudes de repouso e combate onde as sequências heroicas e místicas são atualizadas como subconjuntos distintos em uma estrutura unificada. Esta dualidade pode ocorrer, segundo Cardoso (2005), por três caminhos: em função da redução da força de coesão que une os arquétipos de uma polaridade permitindo a outra se atualizar; em decorrência do desdobramento do personagem no intuito de representar dois universos; ou pela introdução de uma disjunção figurativa entre os polos temáticos – separados no desenho – e de uma continuidade temporal através da qual o personagem pode viver dois episódios existenciais sucessivamente. A diferenciação nesse micro-universo é feita a partir da organização temporal das sequências de sucessão ou simultaneidade.

No caso de S2, seu micro-universo é caracterizado como Sintético Simbólico de forma Diacrônica de Evolução Cíclica no qual se tem uma formulação filosófica da angústia humana de frente para o mundo e a elaboração de mecanismos de defesa destinados a dominar o problema do tempo percebido pelo caminho diacrônico da existência humana. Segundo Yves Durand (1988), neste micro-universo o desenho mostra um padrão cíclico em torno do qual vários elementos são mostrados individualmente ou sob a forma de subconjuntos sequenciais. Cada uma das representações é justificada pelo seu significado alegórico em um conjunto mítico estruturado pelo padrão de conduta cíclico da vida humana, sua evolução e sua renovação. A dualidade integrada e modulada em fases do ciclo existencial é expressa, no desenho de S2, pelos altos e baixos do processo decisório.

Esta função cíclica do processo de tomada de decisão permite inferir como S2 enfrenta suas angústias: por considerar seu processo decisório “perfeito” procura algo que possa guiá-la do ambiente de conflito para o ambiente de harmonia de forma a fugir da ameaça que oprime, apesar de saber que os erros e acertos fazem parte do processo. Entretanto, esse amparo não se configura como um indivíduo (que, na verdade, é quem angustia), mas corresponde a si mesmo, fechando o ciclo num retorno para dentro de si para buscar as respostas para eliminar a dúvida. Assim, infere-se que as decisões de S2 baseiam-se em suas convicções e conhecimentos.

No caso de S3, seu micro-universo é caracterizado como Sintético Existencial Diacrônico. Nas construções pertencentes a este grupo, segundo Yves Durand (1988), o personagem vive dois episódios existenciais sucessivos de vida pacífica/batalha vitoriosa contra um monstro agressivo. Essa ação sucessiva é vista na representação de S3 pelo episódio de chegada ao refúgio após uma decisão tomada, bem como na postura de enfrentamento da cobra em situação que ocorre, não de forma simultânea, mas sucessiva, uma desvinculada da outra se configurando como dois cenários distintos. Esses duplos universos existenciais mostram a coexistência das polaridades heroico e mística no imaginário. Esse cenário permite inferir que, para enfrentar a angústia, S3 pode se recolher ao refúgio para amparar sua decisão, que representa a si próprio, para depois enfrentar a dúvida com os instrumentos de que dispõe.

Na análise dos micro-universos de S1, S2 e S3 verifica-se que as formas particulares de cada uma enfrentar a angústia, representada pela decisão a ser tomada, parte primeiro do princípio de que tipo de desafio o ato de decidir representa, o que é determinado pela forma de ver o mundo evidenciada na identificação dos micro-universos por meio do uso do AT-9. Apesar das mudanças e peculiaridades de cada ato decisório, as ações das bibliotecárias foram determinadas pelo modo de enfrentamento das angústias, respectivamente, uma situação de reflexão, afrontamento ou desafio.

Foi possível perceber que a estrutura do processo decisório e os critérios adotados na decisão em relação a fontes de informação, procedimentos usados e caracterização dos desafios seguiram uma linearidade cujo traçado relaciona-se ao perfil identificado no micro-universo de cada entrevistada. Conhecer, portanto, como se estruturam os micro-universos constituiu uma base importante para interpretar e analisar a influência da subjetividade no processo de tomada de decisão e entender como os indivíduos significam e resignificam suas ações e comportamentos informacionais.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os métodos utilizados na pesquisa permitiram inferir que os aspectos subjetivos – mesmo em um processo decisório que tem uma metodologia bastante estruturada e formalizada em termos de vocabulários controlados, normatizações de procedimentos e fontes de informação padronizadas – são responsáveis por resultados diferenciados no processo decisório, pois a decisão não carrega em si apenas aspectos racionais, mas é perpassada por toda uma história de

vida, experiências profissionais, preferências, estruturações mentais e perfis psicológicos que fazem desse processo o resultado de toda uma confluência de fatores que não se situam apenas em nível consciente, estando influenciado por circunstâncias que não estão palpáveis ou explícitas no comportamento do indivíduo, mas perceptíveis apenas em suas “nuances”.

Identificar esses fatores por meio da via simbólico-afetiva e perceber como eles influenciam a tomada de decisão mostrou-se fundamental para entender a dinâmica decisória e as possíveis explicações para comportamentos e resultados tão diferentes, mesmo em um ambiente controlado como foi o da realização do experimento.

Acredita-se que essa forma de entender o indivíduo em seus processos de busca e uso da informação e tomada de decisão pode ampliar o foco dos estudos de usuário abordando perspectivas até então pouco exploradas, principalmente em contextos organizacionais. Espera-se, desta forma, que a presente pesquisa possa contribuir para a reflexão sobre o uso da perspectiva simbólica na Ciência da Informação, formando um corpo teórico de estudos que reforce as características interdisciplinares desta ciência.

REFERÊNCIAS

AUBERT, Nicole. *Le Culte de L'Urgence: La société malade du temps*. Paris, Flammarion, 2003.

BARBOSA, Ricardo Rodrigues. *Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas*. Inf. Inf., Londrina, v.13, n. esp., p. 1-25, 2008. Disponível em <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1843/1556>. Acesso em 06/10/2012

CARDOSO, Vannessa de Resende. *Velhice asilada, gênero e imaginário*. Dissertação (Mestrado). Universidade Católica de Brasília. Brasília, 2005

CORREA, Camile Maria Costa. *Fatores que participam da tomada de decisão em humanos*. Dissertação (Mestrado) Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011. Disponível em <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/47/47135/tde-16042012-163915/> Acesso em 23/05/2013

COUTINHO, Livia Ferreira; ARAUJO, Carlos Alberto Ávila. *A indexação nas áreas do conhecimento: uma comparação das áreas de ciências exatas e da terra, das ciências humanas e da linguística, letras e artes*. XI ENANCIB. Rio de Janeiro. 2010

DURAND, Gilbert. *As estruturas antropológicas do imaginário*. São Paulo: Martins Fontes, 1997 .

DURAND, Yves. *L'exploration de L'imaginaire*: Introduction à la modélisation des Univers Mythiques. Paris: L'espace bleu, 1988.

ESTRADA, Adrian Alvarez. *O teste AT-9 na escola*: considerações preliminares acerca do universo da angústia. Educere. Revista da Educação. V.2, n.1, jan/jun 2002, p. 25-38.

FRANZ, Marie Louise von. *A interpretação dos contos de fada*. Rio de Janeiro: Achiamé, 1981.

KAUFMAN, B.E. *Emotional arousal as a source of bounded rationality*. Journal of Economics Behaviour & Organization, nº 38, p.135-144, 1999.

KOBASHI, N.Y. *Elaboração de informações documentárias*: em busca de uma metodologia. Tese (Doutorado). Escola de Comunicações e Arte, Universidade de São Paulo. São Paulo, 1994.

KRECH, David; CRUTCHFIELD, Richard S.; BALLACHEY, Egerton L. *O Indivíduo na sociedade*: um manual de psicologia social. São Paulo: Pioneira, 1975.

LEITÃO, Pedro Cláudio Coutinho. *Informação, concorrência e processo decisório em instituições de ensino superior*: um estudo sob o enfoque do sensemaking organizacional. Tese (Doutorado). Escola de Ciência da Informação. Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2010

LIMA, Cassia Helena Pereira. *Trabalho e subjetividade*: prazer e sofrimento no trabalho. In. Goulart, I. B; VIEIRA A. (Org.); *Identidade e subjetividade na gestão de pessoas*. p. 153-176. Curitiba: Juruá. 2007

LIPOVETSKY, Gilles. *Os tempos hipermodernos*. São Paulo: Editora Barcarolla, 2004.

MALVEZZI, Sigmar. *Crescimento profissional – um passo além das habilidades profissionais*. Revista Marketing Industrial n.42. 2008.

MALVEZZI, Sigmar. Prefácio. In: ZIEMER, Roberto. *Mitos organizacionais*. São Paulo: Atlas, 1996.

MINTZBERG, H.; WESTLEY, F. *Decision making*: it's not what you think. Sloan Management Review; v.42, n.3; Spring 2001. Disponível em https://dspace.ist.utl.pt/bitstream/2295/705928/1/2001_Mintzberg%20and%20westley%20Decision%20Making.pdf. Acesso em 03/11/2012

NAVES, Madalena Martins Lopes. *Análise de assunto*: concepções. R. Bibliotecon. Brasília, v.20, n.2, p.215-226, jul/dez. 1996.

PAULA, Cláudio Paixão Anastácio de. *Informação e psicodinâmica organizacional*: um estudo teórico. Dissertação Mestrado. Escola de Ciência da Informação. Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 1999

PAULA, Cláudio Paixão Anastácio de. *Proposta de metodologia para a investigação do comportamento de busca informacional e do processo de tomada de decisão dos líderes nas*

organizações: introduzindo uma abordagem clínica na informação. XIII ENANCIB. Rio de Janeiro, 2012.

PIMENTA, Solange Maria; FERREIRA, Flávia Elias. *Trabalho, Identidade e consumo*: a configuração do sujeito contemporâneo. In I. B. Goulart; A. Vieira. (Org.); *Identidade e subjetividade na gestão de pessoas*, p. 75-90. Curitiba: Juruá, 2007

SIMON, Herbert. *Comportamento administrativo*. Estudo dos processos decisórios nas organizações administrativas. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1965.

TURBAN, Efraim; RAINER, R. Kelly; POTTER Richard E. *Administração de tecnologia da informação*: teoria & prática. 3 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

WEICK, K. *A psicologia social da organização*. São Paulo: Edgar Blücher, 1973.

WEICK, K.; STCLIFFE, K. *Managing the unexpected*: assuring high performance in an age of complexity. San Francisco: Jossey-bass, 2001.