



## DIMENSÕES SIMBÓLICAS E AFETIVAS DO USO DA INFORMAÇÃO: UMA ANÁLISE DAS COMUNICAÇÕES ENTRE PROFESSORES DO DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PÚBLICA BRASILEIRA<sup>1</sup>

**Claudio Paixão Anastácio de Paula**

Doutor em Psicologia Social pela Universidade de São Paulo, Brasil.

Professor da Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil.

E-mail: [claudiopap@hotmail.com](mailto:claudiopap@hotmail.com)

### Resumo

O objetivo deste trabalho é analisar as dimensões simbólicas e afetivas subjacentes ao uso de informações e as perturbações no seu compartilhamento, entre os professores do departamento de psicologia de uma tradicional instituição de ensino superior pública brasileira. Fundamenta-se na abordagem alternativa para os estudos de usos e usuários da informação e nos estudos da teoria psicológica dos complexos. Utilizou-se uma chave de leitura que propõe análise da diversidade de interpretações de uma realidade, produzida por grupos e subgrupos no ambiente da organização e que, aparentemente, exercem uma influência direta na forma como os indivíduos se apropriam da informação. Propôs-se que esse fenômeno pudesse ser avaliado através da identificação das reações motivadas pela ativação de deflagradores individuais de reações afetivas e seu alinhamento com deflagradores coletivos que permeiam a organização. Para tal, realizou-se um estudo de caso envolvendo entrevistas semi-estruturadas inspiradas em autores da psicologia, bem como no experimento com associações de palavras. Foram identificados alinhamentos entre disposições simbólico-afetivas individuais e coletivas que direcionam as interpretações e o uso dado às informações por diferentes subgrupos resultando em um processo inconsciente de gestão das informações com resultados deletérios não somente para o processo de gestão do conhecimento na organização, como para a gestão da organização como um todo. Com base nesses resultados propõe-se que a abordagem apresentada poderia contribuir para o aperfeiçoamento dos estudos de usuários, especialmente quanto à investigação das relações entre motivações individuais e coletivas, busca de informação, uso da informação, e fatores como personalidade, criatividade e produtividade.

**Palavras-chave:** Gestão do Conhecimento. Metodologias para Estudos de Usuários. Comportamento Informacional. Dimensões Simbólico-afetivas. Psicologia Analítica.

### 1 INTRODUÇÃO

As discussões sobre os usos e usuários da informação muitas vezes desconsideram que o estudo das relações entre os discursos, áreas de conhecimento e documentos típicos da ciência da informação devem ser conduzidos sempre em relação “às possíveis perspectivas ou pontos de acesso de distintas comunidades de usuários” (HJØRLAND, 2003 apud CAPURRO, 2003, p.

<sup>1</sup> Artigo originado do trabalho apresentado sob mesmo título no GT 4: “Gestão da Informação e do Conhecimento nas Organizações” do XII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, realizado no período de 23 a 26 de outubro de 2011, em Brasília, Distrito Federal, Brasil. Este artigo faz parte do projeto “Dimensões Simbólicas e Afetivas de Competências e Comportamentos Informacionais: Construindo um Repertório de Práticas de Investigação” e recebeu auxílio do “Programa Institucional de Auxílio à Pesquisa de Doutores Recém-Contratados da PRPq/UFMG” para sua elaboração.

16, grifo nosso). Essa ênfase na perspectiva dos usuários evoca as considerações de Figueiredo (1994, p. 18-19, grifo nosso):

[...] muitos estudos de usuários [...] se limitam ao levantamento do primeiro estágio da pesquisa: a demanda pela informação, mas muito pouco é sabido sobre o uso que o pesquisador faz da informação, uma vez obtida [...] **o estudo da segunda fase, ou da utilização da informação, envolve a psicologia dos usuários** e questões fundamentais da pesquisa científica em relação ao comportamento humano: a relação entre motivação, busca de informação, uso da informação, e a **relação entre fatores de personalidade, criatividade e produtividade**. Estudos realizados provaram serem desanimadoras as perspectivas para, no momento atual, a psicologia **oferecer as respostas definitivas a estes problemas de motivação, processos cognitivos, ou das relação informação/criação intelectual**. A contribuição da psicologia seria mais na área experimental, desde que uma grande atenção tem sido dispensada nesta área à formulação de problemas, projetos e execução de experimentos, análise interpretação de dados.

O desafio lançado por Figueiredo em 1994 continua atual. É fundamental, dentro do contexto que Aubert (2003) chama de cultura da urgência, determinar a influência de fatores e motivações subjetivos na busca e no uso da informação. Essa abordagem permitiria, conforme propôs Venâncio (2007), buscar novos instrumentos que permitissem abordar o usuário em suas múltiplas dimensões (lingüística, individual, social, emocional) e compreender a busca de informação como um processo histórico, social, experiencial e contingencial.

Este artigo, e a pesquisa que o originou, foram concebidos dentro dessa perspectiva. Ao analisar as dimensões simbólicas e afetivas subjacentes ao uso da informação e as perturbações no compartilhamento de informações de um grupo de professores do departamento de psicologia de uma tradicional instituição de ensino superior pública brasileira propõe-se utilizar o binômio sentido-afeto como possibilidade de alcançar a “autogestão” inconsciente e subjacente da informação (muitas vezes em desacordo com a “realidade” oficial da organização).

Tentar demonstrar a viabilidade da análise da função mediadora da dimensão afetiva e da produção de sentido relacionadas ao simbolismo no processo de comunicação de uma organização, e sua influência na utilização da informação na produção, na mediação e na solução dos conflitos poderá confirmar a intuição de Araújo (2008, p. 14), segundo a qual:

a “adoção de uma outra racionalidade, que valorizasse a pluralidade, a validade de diferentes critérios de cientificidade (permitindo incorporar avanços dos estudos das várias áreas “alternativas” que se seguiram à consolidação do modelo hegemônico) pudesse dar aos estudos de usuários a condição adequada para avançar teórica, conceitual e metodologicamente, para a compreensão desse complexo objeto de estudo que são os usuários da informação.

## **2 DO PARADIGMA SOCIAL DA INFORMAÇÃO À COMPLEXIDADE DA RELAÇÃO ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL E O COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES**

Conforme Almeida et al (2007) sugeriram, pode-se identificar no âmbito dos estudos da área de gestão empresarial, três momentos, diretamente ligados aos três paradigmas em CI dos quais nos fala Capurro (2003): a gestão de dados (fundamentada no paradigma físico), a gestão da informação (paradigma cognitivo), e a gestão do conhecimento (paradigma social).

Considerando que o terceiro momento (gestão do conhecimento / paradigma social), entende a informação como algo construído por um usuário inserido em contextos culturais e sociais (ALMEIDA et al, 2007, p. 24) abre-se para o pesquisador da informação a interessante possibilidade para investigar os motivos pelos quais a intenção de transmitir determinada informação, e as ações desencadeadas com esse fim, frequentemente não são capazes de traduzir com efetividade as expectativas. Nessas ocasiões, percebe-se que os esforços para “tornar comuns” os significados entre os diversos setores das organizações parecem ser afetados por certas características particulares que os grupos “emissores” e “receptores” assumem no cotidiano organizacional.

Outros autores, em contextos diversos, buscaram descrever e explicar o que acontece nessas situações. Anzieu e Martin (1971, p. 113), por exemplo, criaram a sua versão de um modelo descritivo do processo de comunicação de informações no interior de pequenos grupos. Para os autores, toda atividade social (lembremo-nos de que as relações organizacionais são um espaço no qual se efetiva a atividade social) implica um intercâmbio de informações, quer seja entre os membros de um mesmo grupo, quer seja entre os membros de grupos diferentes. Os autores alertam para o fato que a **individualidade** dos sujeitos se constrói no processo de interação que se efetiva nos **grupos** através da comunicação: a captação de informações úteis e eficazes, e o uso e a distribuição dessas mesmas informações convenientemente entre todos os potenciais usuários (especialmente aqueles que delas dependem para tomarem decisões válidas) pressupõe a existência de grupos organizados.

A forma como se efetuam esses intercâmbios condiciona as **relações** entre as pessoas, afirmam Anzieu e Martin (1971). Segundo os autores, conhecemos a ambigüidade das palavras **entender** e **compreender** e o papel ambíguo da linguagem, simultaneamente veículo de comunicação e fonte de equívocos. Por outro lado, apontam algumas distinções e definições, aparentemente óbvias, porém de fundamental importância para a compreensão de seu raciocínio. Segundo eles “a informação é a uma só vez uma operação (a ação de informar) e um conteúdo (o que se informa) que tendem a uma redução de desordem”. Cabe ressaltar aqui que “redução da desordem” poderia ser compreendida nesses termos como redução da entropia: quantidade de “confusão” presente em um ambiente. Se considerarmos que as dimensões simbólicas da informação, como veremos mais adiante, são marcadas por um esforço por conferir sentido a situações caóticas, poderemos compreender essa tendência como uma tentativa que muitas vezes, devido a dessemelhança das percepções individuais não alcança êxito.

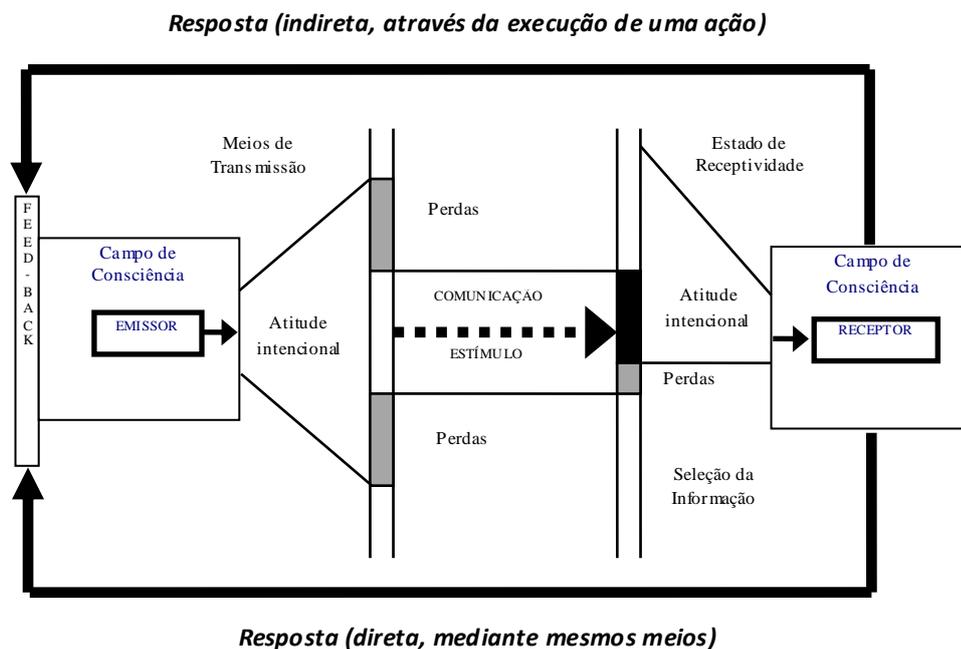
Os autores a definem comunicação como: “o conjunto dos processos físicos e psicológicos mediante os quais se efetua a operação de relacionar a uma (ou várias) pessoa(s) – o emissor – com uma (ou várias) pessoa(s) – o receptor –, com o objetivo de alcançar determinados objetivos” (ANZIEU; MARTIN, 1971, p. 111).

Embora a interpretação formal do processo de comunicação das informações – redutível a um esquema cibernético disposto no modelo tradicional emissor/canal/receptor contemple a possibilidade da interferência de algum ruído se interpondo entre os processos de codificação e decodificação das informações, a ineficiência do modelo para, como afirmam os autores, explicar “as interpretações equivocadas, as incompreensões paradoxais, os contrasensos e os conflitos mais evidentes” (ANZIEU; MARTIN, 1971, p. 112) é evidente.

Segundo Anzieu e Martin (1971), os aspectos Psicossociológicos da comunicação da informação não unem simplesmente uma caixa preta emissora e uma caixa preta receptora, ou um emissor e um receptor, mas freqüentemente, trata-se de “duas ou mais personalidades comprometidas em uma situação comum e que lutam com as significações” (ANZIEU; MARTIN, 1971, p. 113). Nesta acepção uma perspectiva diferenciada de análise para o processo de comunicação das informações é delineada. Embora o modelo proposto pelos autores não tenha a pretensão de ser completo, uma vez que se refere a uma combinação muito extensa

de fenômenos, possibilita fazer a seguinte leitura: uma vez que a comunicação ocorre, pode-se comprovar que – do emissor ao receptor – se produz uma considerável perda de significação, em relação à **atitude intencional** inicial.

Lembrando que para os autores a relação emissor/receptor envolve duas personalidades envolvidas com uma luta de significações em uma situação comum, cabe destacar que os indivíduos que se comunicam caracterizam-se por sua história pessoal, seu sistema de motivações, seu estado afetivo, seu nível intelectual e cultural, seu marco de referência, seu *status* social e seus papéis psicossociais, os quais influem na emissão e na recepção das mensagens. A esse conjunto de fatores os autores denominam “campo de consciência do sujeito”:



**Figura 1** - Modelo descritivo do processo de comunicação de informações proposto por Anzieu e Martin (1971, p. 113).

Fonte: Adaptado de Anzieu e Martin (1971, p. 113)

No plano dos meios de transmissão, o emissor só chega a “expressar” uma parte do que havia desejado fazer compreender (zona branca da Figura 1). Em nível de recepção, as preocupações do campo de consciência do receptor só o predispõe a receber uma parte do transmitido (zona marcada em preto). As zonas cinzas representam as perdas.

Em que ponto os conceitos informação e comunicação tangenciam um ao outro constitui a indagação que surge a essa altura. Segundo Foskett (1990), **informação** consiste na organização, em uma mente individual, de coleções de dados dentro de uma estrutura coerente dotada de significância em relação à prática humana. Para o autor, se antes de ser comunicada, uma informação foi elaborada a partir de dados reunidos e processados por um ato intelectual individual, torna-se impossível se evitar que seu compartilhamento seja feito sem a incorporação de contaminações provenientes da individualidade daquele que a elaborou. Do mesmo modo, a mesma informação, quando apresentada para outros indivíduos, sofrerá todo um processo de elaborações e interpretações segundo o contexto das outras individualidades.

Em vista do exposto, se os indivíduos não somente comunicam uma determinada quantidade de informações, mas também intercambiam significações, devemos nos ater ao fato de que, os elementos da comunicação sejam essencialmente **símbolos** mais ou menos claros, porém, raramente unívocos. A carga simbólica das palavras utilizadas induz gradualmente **associações de sentido** que expandem ou contraem os respectivos campos de compreensão dos interlocutores, e tornam esses campos cada vez mais coincidentes ou divergentes. Disso resultam importantes conseqüências:

- a atenção dirigida à comunicação em sua forma literal anula o conteúdo significativo da mensagem;
- a aptidão para comunicar-se com algum outro é maior quando as duas pessoas compartilham de um mesmo universo simbólico e possuem os mesmos marcos de referência (onde, por exemplo, a cultura da organização agiria como fonte de alguns desses referenciais).

Segundo Ansoff e McDonnell (1994), considerando o caráter multicultural das organizações, sua estrutura de poder não deverá ser considerada monolítica e sim como uma multiplicidade de centros de poder que conduziriam a uma multiplicidade de reações a uma determinada comunicação. Reações que variam desde o apoio firme até a uma rejeição completa. Para os autores, cada centro de poder está associado a uma dada subcultura, sendo que esses centros são tipicamente unidades organizacionais que revelam uma disposição para defender suas convicções culturais enquanto centro, e a usar do poder para impô-las a outros centros. De fato, para Sathe (1985) subcultura é um fenômeno que se forma em uma comunidade quando um desvio (no universo das crenças e valores) do modelo cultural dominante é partilhado por um número representativo de membros.

Na perspectiva descrita, um estudo que deixasse de levar em consideração os “mapas de leitura” dos indivíduos usados para a produção de sentido estaria incompleto. Lane (1993) chamou tentativas semelhantes de dicotomia indivíduo/sociedade.

Os mapas de leitura acima referidos são originados de certas “representações sociais” construídas pelos indivíduos. Lane (1993) afirma que as formações coletivas da sociedade e da cultura concernentes aos sistemas de representação - mitos, lendas, visões-concepções de mundo, crenças e ideias - devem ser objeto de atenção particular. Essas diferentes representações sociais se relacionam intimamente com a cultura da organização e as subculturas nas quais os indivíduos se inseriam. Essas mesmas representações sociais eram intimamente relacionadas com a cultura onde essa sociedade estava inserida, sofrendo influências constantes do ambiente externo. A articulação entre o universo psíquico próprio de sujeitos singulares e sua posição enquanto membros de um conjunto social encontram, segundo a autora, organizadores inconscientes na representação do grupo. Para ela esses organizadores tornariam possível a elaboração simbólica do núcleo inconsciente da representação, através da comunicação entre os membros de uma sociedade. Por outro lado, existem evidências de que esse núcleo inconsciente que conecte as representações construídas coletivamente à psicologia individual dos sujeitos envolvidos.

Conforme Lane (1993), a realidade individual, construída no social, é certamente uma representação simbólica, que busca integrar os aspectos afetivos e simbólicos dos fenômenos circundantes. Afetos estimulados pelos símbolos – inscritos na tradição, no cotidiano e nas fórmulas – a eles se modulam e constituem essas representações. Torna-se, portanto, fundamental investigar como o símbolo atua dentro desse produto cognitivo intimamente relacionado com a produção de sentido (a “representação social”). Esse estudo, no entanto, demanda ferramentas atualmente pouco utilizadas nos campos da gestão da informação e do conhecimento, em geral, dos estudos de usuários, em particular.

### 3 CONSTRUINDO AS BASES PARA UMA FERRAMENTA: INTRODUZINDO A TEORIA DOS COMPLEXOS

Dar prosseguimento às reflexões apresentadas envolve demonstrar a viabilidade da análise da função mediadora da dimensão afetiva e da produção de sentido relacionadas ao simbolismo no processo de comunicação de uma organização, e sua influência na utilização da informação na produção, na mediação e na solução dos conflitos.

Para alcançar esse propósito, considerou-se que a diversidade de interpretações de uma mesma informação (ou de uma realidade), produzidas por grupos e subgrupos no ambiente de uma organização pode ser avaliada mediante a identificação das relações de seus integrantes com as emoções e representações mentais evocadas pelos os símbolos a ela inerentes. Uma vez que a produção de sentido ocorre num “espaço” (ou modo de operação) psíquico muito além dos modelos de realidade convencionados dentro do senso comum, pode-se dizer que, num processo constante de construção e desconstrução, o símbolo atua como catalisador das expressões afetivas conscientes e inconscientes, e como objeto de passagem, mediando os opostos inerentes aos atos comunicativos interpessoais produzindo, concomitantemente, sentido e cultura.

A teoria dos complexos, desenvolvida por Jung (1997), nos oferece um interessante referencial para prosseguir. Ela afirma que aquilo que se denomina “eu” é um complexo de imaginações que são mantidas juntas e fixadas através de impressões sinestésicas. Esse complexo do eu se assemelharia a outros núcleos de representações, os complexos secundários, oriundos de conteúdos que fazem parte da experiência vital individual, mas que por alguma incoerência, são por demais conflitantes para serem integrados e reconhecidos como parte da personalidade consciente. Esses complexos se evidenciam através da experiência de certos sentimentos, motivações e lembranças de cunho intenso e perturbador; quando aconteciam alterações súbitas na frequência cardíaca, na cor da pele, no controle de esfínteres, na respiração e na tumescência genital; e, finalmente, quando certos conteúdos psíquicos se tornam um “ímã” que atrai novas partículas (lembranças, pensamentos, sentimentos...) como uma ferida aberta atrai micróbios.

Para Jung (1997) os complexos são autônomos e podem disputar com o eu o comando das atitudes e reações individuais como uma nova personalidade mórbida, cujos julgamentos, tendências e resoluções apontam, constantemente, em direção aos seus próprios objetivos. Essa segunda personalidade (o complexo) teria a capacidade de inibir a autonomia do eu normal e o forçar a representar o papel de um complexo secundário:

Uma coleção de várias ideias, as quais, em consequência de sua autonomia, são relativamente independentes do controle central da consciência e a qualquer momento capazes de cruzar ou contrariar as intenções do indivíduo [...] um forte complexo tem todas as características de uma personalidade separada (JUNG, 1997, p. 1352)

### 4 COMO E ONDE INVESTIGAR ESTA PERSPECTIVA?

Pesquisar a diversidade de interpretações de uma realidade produzida por grupos e subgrupos no ambiente de uma organização e que, aparentemente, tem uma influência direta na forma como seus membros se apropriam da informação envolveria identificar as reações motivadas pelos complexos pessoais de seus membros e o alinhamento desses complexos com os complexos culturais que permeiam essa organização. Poder-se-ia definir esses “complexos pessoais” como conflitos psíquicos marcados por conteúdos cognitivos e afetivos que se manifestam como perturbações típicas nas experiências de um indivíduo. Já pela expressão

“complexos culturais” faz-se referência ao Fenômeno sugerido por Kimbles (2000) – posteriormente estudado por Singer and Kimbles (2004) – como um análogo cultural e coletivo dos complexos individuais que pode operar simultaneamente tanto na psicologia coletiva do grupo como na de seus indivíduos alinhando emoções e crenças na vida mental do grupo e na de seus membros. Efetuar a identificação dessas reações exigiria desenvolver a pesquisa em um ambiente que reunisse condições favoráveis para que essa sorte de fenômenos se tomasse bastante evidente.

O caso exemplar dos professores do Departamento de Psicologia de uma tradicional universidade pública brasileira e sua relação com a informação (as dimensões simbólicas e afetivas subjacentes ao uso de informações e as perturbações no seu compartilhamento), ver-se-á à frente, se encaixa nesse quadro e será utilizado para ilustrar essa perspectiva.

#### **4.1 O caso**

A instituição a que esse departamento pertence foi fundada aproximadamente 90 anos antes da realização da pesquisa e incorporada a uma instituição muito maior, cerca de 30 anos depois, aumentando muito a sua importância.

O departamento foi criado nos anos 1960 e o curso de psicologia foi um dos primeiros dessa área a serem criados na cidade. Os primeiros professores se reuniram em torno de um líder fundador. É importante notar que os professores do departamento vinham tentando criar uma faculdade autônoma separando-se daquela a que eles se vinculam desde a criação do departamento até a época em que o estudo foi conduzido (Paula, 2005). Ano após ano esses esforços fracassaram devido a divergências internas. Esses datam dos primeiros anos do departamento quando seu fundador teve seus direitos civis cassados com a implantação do regime militar. Tendo sido afastado do grupo, as disputas internas pelo poder se iniciaram. Nesse momento os professores se polarizaram em dois grupos sustentados por diferentes perspectivas teóricas. Essa situação teve consequências negativas para o departamento que chegou a ter mais de 100 professores e, no momento do estudo, passou a menos da metade desse número. É importante ressaltar que o currículo original do curso teve pequenas mudanças desde a fundação e que uma reforma curricular foi tentada por mais de uma década e nunca concluída por causa desses conflitos internos. Um dos professores relata que o motivo para que a criação de um programa de doutoramento na área ter sido adiado por um período semelhante se deveu à “uma absoluta falta de capacidade daquele envolvidos de concordar minimamente quanto às condições e parâmetros básicos para que o curso pudesse ser oferecido” (Sujeito 1 - S1).

Devido a esse histórico de décadas de conflitos envolvendo comunicação, interpretação e uso de informações o departamento foi visto como um local adequado para se desenvolver o estudo.

#### **4.2 Quem estudar?**

Considerando que os possíveis sujeitos do estudo seriam o grupo de professores efetivos do departamento (à época 50 docentes) seria necessário determinar com quantos indivíduos poder-se-ia assumir que as variáveis (diferenças teóricas, subculturas...) seriam contempladas. Estudos similares, com objetivos de complexidade semelhante, estudaram apenas uns poucos indivíduos – ver, por exemplo, o método dínico sugerido por Dejours (1991) e o estudo de White e McSwain (1983). Considerando a complexidade do experimento, um estudo com seis indivíduos foi planejado. Além da anuência para participar do estudo, o critério para a escolha dos sujeitos foi pertencer a um dos seis grupos atualmente significantes ou divergentes do departamento. Além disso, foram considerados: tempo no departamento

(indivíduos com menos de 10 anos seriam descartados) e dados referentes ao seu status na instituição (sua posição em grupos específicos de relacionamento ou afinidade). O Quadro 1 sintetiza o perfil dos sujeitos estudados:

Identificação do	Sexo	Idade	Tempo no departamento	Titulação
S1	Feminino	64	11 anos	Doutorado
S2	Masculino	54	24 anos	Pós-doutorado
S3	Masculino	48	10 anos	Doutorado
S4	Feminino	61	38 anos	Mestrado
S5	Masculino	63	31 anos	Doutorado
S6	Masculino	40	09 anos	Doutorado

**Quadro 1** – Sujeitos da pesquisa

Fonte: Dados da pesquisa

## 5 MÉTODOS

Buscando acessar a subjetividade dos indivíduos, optou-se pela utilização complementar de vários métodos e técnicas. Essa opção fundamentou-se em Tassara e Rabinovich (2001), que sugerem a possibilidade metodológica de estimular a potencialidade poética (de expressão criativa, iniciada pela presença de certas formas, imagens ou metáforas, por exemplo) e uma formulação estético-simbólica que permitisse acesso à subjetividade dos entrevistados. Utilizou-se, ainda, a introdução da noção de actante (referência a qualquer ser ou objeto que tenha agência, isto é, produza efeitos no mundo e sobre o mundo – e, nesse caso específico, palavras que sejam capazes de despertar reações no indivíduo) na concepção do roteiro semi-estruturado, como um recurso complementar de estimulação à expressão de conteúdos afetivos durante a entrevista.

Foi proposta também a utilização do experimento de associação de palavras como uma forma de acesso ao nível inconsciente dos sujeitos e de confirmação da interferência do afeto nas formulações simbólicas por eles produzidas, bem como evidenciar as relações entre os complexos ideo-afetivos e os símbolos e para rastrear as reações emocionais que são consideradas pela teoria dos complexos como determinantes do conceito de símbolo. Esse experimento foi proposto por Jung (1995) a partir dos estudos de Wilhelm Wundt (1832-1920), inspirados no trabalho de Francis Galton (1822-1911). A versão de Jung consistia em uma lista de cem palavras (verbos, substantivos, adjetivos) que era lida, palavra por palavra, para um sujeito (S) a quem se pedia que respondesse, tão rápido quanto possível, com a primeira palavra (e somente com uma palavra) que lhe viesse à mente. Após registrar as cem associações com as palavras do teste e o tempo de reação (em quintos de segundos) para cada uma, o experimentador percorria novamente a lista das palavras estímulos, pedindo a S para repetir o que disse na primeira vez. Desvios entre a primeira associação e a lembrança também eram registrados. Os padrões de distúrbios eram então examinados nos protocolos, como, por exemplo, tempos de reação prolongados, perseveração da mesma reação verbal, esquecimento da reação original pela segunda vez, associação bizarras, rima, ou reações afetivas, etc. que os distúrbios na associação refletem um grupo inconsciente de ideias, imagens e memórias, entrelaçadas segundo um padrão individual, permeadas por um único matiz de sentimento (desejo intenso, ansiedade, raiva, aflição, etc.), e carregadas de forte emoção. Essas manifestações seriam indicadores de complexos. Segundo ele, apesar das melhores intenções da personalidade de S de prestar atenção e obedecer às instruções, aconteciam interferências desencadeadas por esses complexos.

Durante o processo de análise dos dados foi proposta a busca por mitologemas (elementos menores, estruturas quase formais, constituintes de narrativas míticas) como uma alternativa à utilização de categorias previamente estabelecidas na interpretação dos dados. Foi, ainda, proposta a tomada do drama narrado como um campo de ação, um contexto, onde o símbolo se constela.

Deve-se destacar ainda a importância conferida à atitude do pesquisador: a) diante do entrevistado (posicionamento como audiência interessada e abertura para interação); b) diante do material apresentado (utilização do método da atenção flutuante).

## 5.1 Instrumentos

Três instrumentos foram necessários para o estudo proposto: 1) um consentimento informado para tomar parte no estudo; 2) um roteiro semi-estruturado e semi-diretivo para entrevistas; e 3) um formulário para apresentação de palavras-estímulo e registro de tempo e associações par ao experimento de associações de palavras.

### 5.1.1 Roteiro de entrevistas

O roteiro para as entrevistas semi-diretivas e semi-estruturadas foi formulado utilizando predominantemente uma linguagem conotativa para estimular a narrativa de histórias pessoais em relação ao departamento e permitir acesso ao material simbólico que permeia os relacionamentos. Isso não impediu, no entanto, que elementos, retirados, por exemplo, da técnica do incidente crítico pudessem ser utilizados:

1. Dados Bio-Sociográficos. (Sexo biológico; nacionalidade; naturalidade; *background* étnico; *background* religioso; estado civil; número de filhos; anos de escolaridade; atividades paralelas ao magistério superior; anos de experiência como professor dentro e fora da instituição; cargos que ocupa; participação em grupos temporários ou por tarefa e grupos de referência a que se vincula dentro e fora da instituição)
2. História pessoal e profissional. (Quem é você? Conte-me sua história... Como o Senhor (a) chegou até aqui? O que aconteceu desde então?..)
3. História do departamento. (O que é o departamento? Conte-me história deste departamento... Como ele surgiu?)
4. Qualidades do departamento. (O que é bom no departamento?)
5. Problemas do departamento. (O que é ruim no departamento?)
6. Ciclos. (Se o departamento fosse uma plantação... em que momento do cultivo ele estaria? Você diria que o departamento evoluiu ou involuiu com o tempo? Você poderia narrar casos ou situações que evidenciem essa opinião?)
7. Elementos que diferenciam o departamento de outros da faculdade. (Aproveitando esse retrospecto, como você diferenciaria o Departamento dos outros departamentos aqui da faculdade?)
8. Histórias e relatos sobre aspectos valorizados no departamento. (Você poderia contar 3 coisas importantes que todo mundo valoriza nesse departamento?)
9. Histórias e relatos sobre aspectos criticados no departamento. (E se falarmos de crítica? Você seria capaz de contar 3 coisas importantes que todo mundo critica por aqui?)
10. Problemas renitentes ou crônicos. (Existem coisas renitentes que são discutidas sempre e, sempre, voltam à baila?)
11. Hábitos do departamento. (Existem hábitos típicos do departamento ou hábitos típicos das pessoas aqui do departamento?)
12. Um símbolo para o departamento. (Se eu lhe pedisse para escolher um símbolo para descrever o departamento, que imagem o Sr.(a) usaria?)

13. Comparação do departamento com um estilo artístico / musical. (Se você fosse comparar o departamento a um estilo artístico ou musical que estilo ele seria? Porquê?)
14. Comparação do departamento com um instrumento musical, animal ou canção. (E se você tivesse que escolher um instrumento, um animal ou uma canção para representar o departamento, qual você escolheria? Porquê?)
15. Relato de conflitos no departamento. (Conte-me um caso ou uma situação de conflito ocorrida no departamento. Conte-me outra.)
16. Relato de êxitos do departamento. (Conte-me uma história de sucesso do departamento. Conte-me outra.)
17. Relato de fracassos do departamento. (Fale-me agora do oposto. Conte-me uma história de fracasso ocorrida no departamento. Conte-me outra.)

### 5.1.2 O experimento com associações de palavras

Uma inovação em relação ao processo desenvolvido por Jung foi proposto: a introdução de uma série específica de palavras retiradas das entrevistas com os sujeitos. A extração de elementos da experiência dos indivíduos do departamento (por exemplo, palavras que se referiam a temas polêmicos) das narrativas e a sua inclusão em uma das listas usadas no experimento original foram utilizadas com base na suposição de que ideias, objetos e situações designadas por essas palavras poderiam permanecer emocionalmente carregadas e influenciar a reação dos sujeitos durante o experimento.

As 40 palavras apresentadas na sequência foram selecionadas do conteúdo das entrevistas e escolhidas como palavras estímulo críticas para compor o experimento com outras 60 palavras supostamente neutras: *alcoólatra, aposentar, arrogante, atendimento, auto-imagem, avaliação, banca, behavioristas, CAPES, chefia, clínica, competição, concorrentes, concurso, corporativismo, crise, currículo, departamento, efetivo, excluído, improdutividade, individualista, interesses, jornada, lacanianos, mal-estar, maracutaia, mestrado, orientando, panelinhas, particular, perder, prejudicar, psicanalistas, radical, rejeitar, reprovar, setor, substituto, tumor.*

Através da análise dos tempos de reação, das formas como os sujeitos reagem e do conteúdo das associações (individualmente e em grupo) um número de elementos foi reunido e utilizado para uma interpretação dos sentidos produzidos individualmente e daqueles compartilhados pelo grupo (ou por parte dele).

Os dados foram submetidos a uma hermenêutica baseada na teoria de Jung para a análise das relações de sentido produzidas.

## 6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

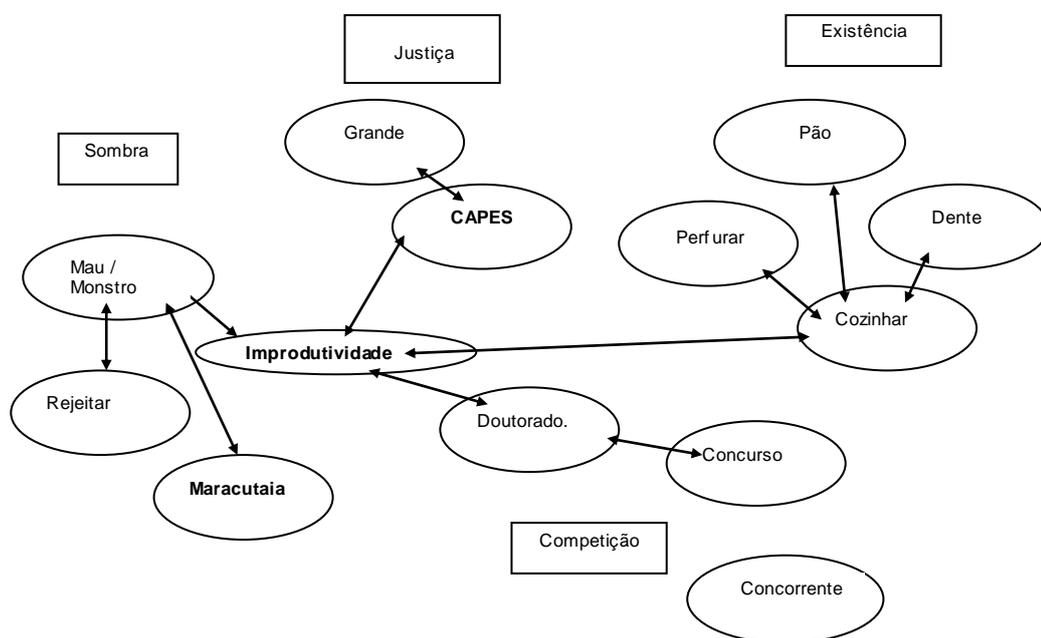
As associações produzidas pelos sujeitos foram submetidas a duas análises, uma individual e outra comparativa. Ambas foram avaliadas em comparação com os dados coletados nas entrevistas. Os dados para análise foram organizados segundo dois critérios:

1. verticalmente: através do percurso de cada sujeito (na entrevista, ou no experimento com as associações) onde sua trajetória individual de respostas foi acompanhada;
2. horizontalmente: através do percurso de cada questão na amostra, onde as respostas individuais para cada pergunta foram confrontadas entre si.

Na discussão final os resultados das duas análises foram comparados para identificar as relações descritas.

Como uma ilustração do tratamento dos dados obtidos dos sujeitos, um mapa das associações produzidas pelo sujeito número 1 (S1) é reproduzida esquematicamente abaixo. As palavras em destaque são as próprias palavras estímulo e se referem àquelas cujas

associações foram produzidas após um tempo de resposta consideravelmente superior à média do tempo tomado após a emissão da palavra-estímulo:



**Figura 2** – Mapa sintético das associações do Sujeito 1  
 Fonte: dados da pesquisa

Esses núdeos foram dispostos em categorias sugeridas espontaneamente pelo material estudado (autoridade, justiça, existência, competição e sombra) e daramente integram conteúdos relacionados a experiências pessoais e organizacionais.

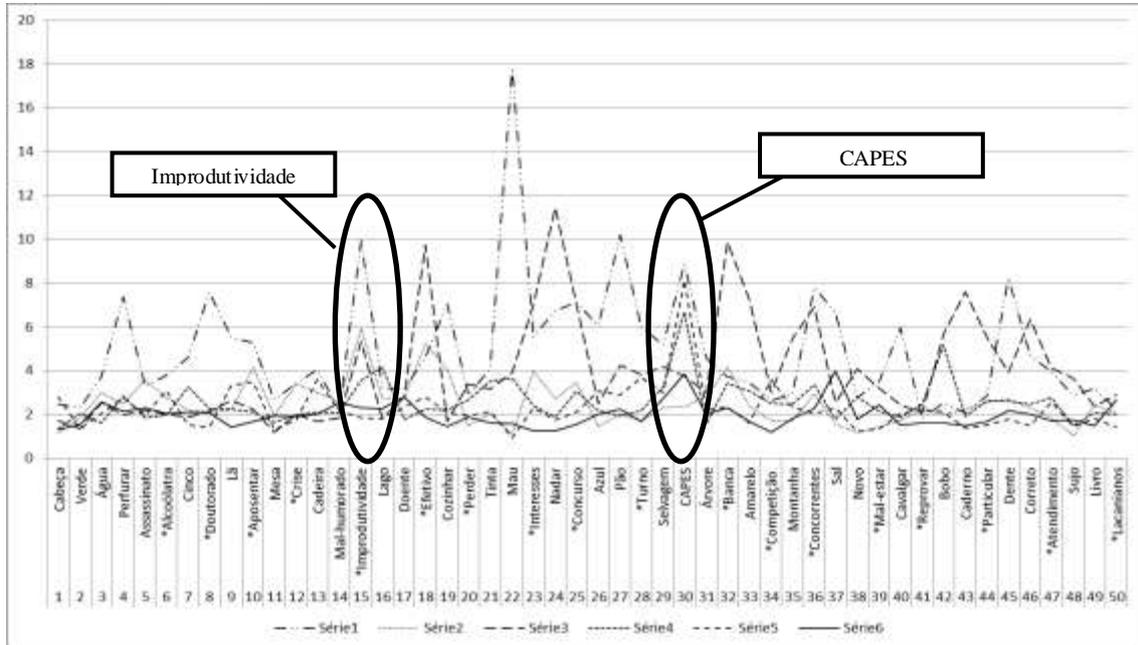
A confrontação das entrevistas com a análise comparativa dos seis experimentos com as associações indicou elementos que apontam a presença de um fenômeno similar ao que Kimbles (2000) chamou complexos culturais e que no estudo descrito optou-se, num esforço para circunscrevê-los, por denominar complexos organizacionais.

Certos complexos detectados parecem operar simultaneamente individual e coletivamente na psicodinâmica grupal dos membros do departamento. Os exemplos mais evidentes foram indicados pelas palavras **maracutaia**, **improdutividade** e **CAPES** e suas várias associações podem ser vistas como a evidência da presença desses complexos. Essa observação é evidente quando os resultados individuais no experimento são postos juntos num mesmo gráfico (Gráficos 1 e 2).

Uma série de interessantes comentários feitos pelos indivíduos quando inquiridos sobre os motivos para terem feitos determinadas associações ou por terem levado tanto tempo para eliciar uma resposta são reveladores da intensidade com que essas palavras atingem esses indivíduos e o poder que elas têm para deflagrar respostas emocionais:

a) **Maracutaia**: “concurso ‘público’ (bota aspas no público)” (S3), “Macunaíma, o rei da maracutaia, representante típico do brasileiro” (S2), “É muito difícil construir sua vida sem fazer maracutaia” (S1), “não conseguia vir uma palavra à cabeça... vigarice” (S6), “eu não acredito que esse pessoal tenha coragem de fazer o que fazem” (S1). Surgiu ainda uma referência cruzada apresentada em associação à palavra Concurso (para professor): maracutaia, com um alto tempo de resposta seguida de um sorriso (S3).

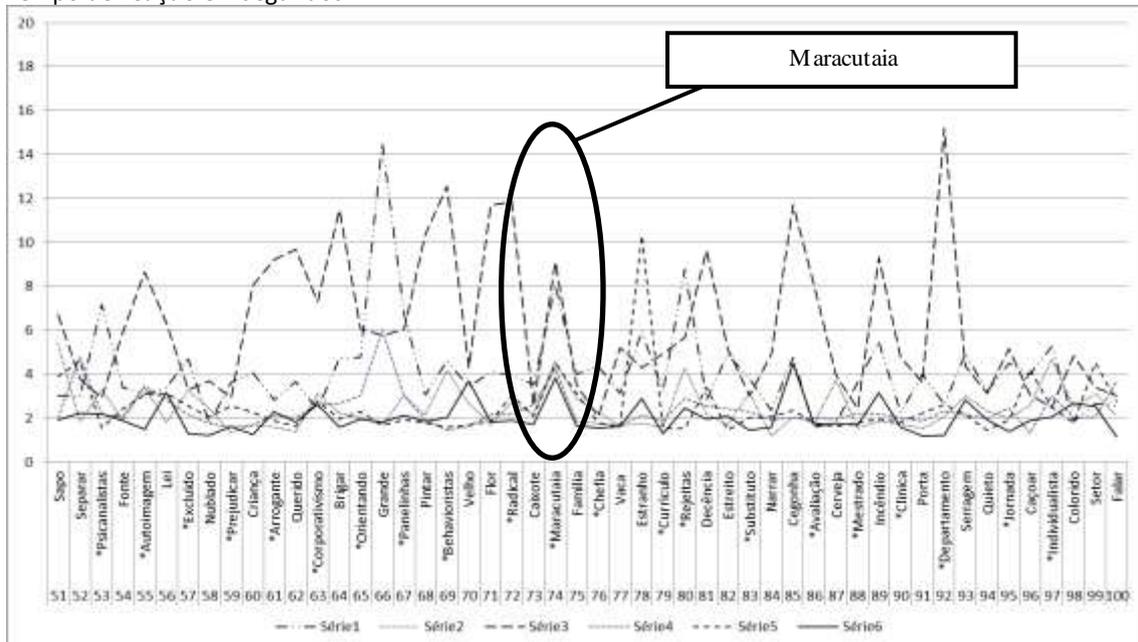
Tempo de reação em segundos



**Gráfico 1:** Comparativo dos resultados tempo de reação por palavra-estímulo S1 a S6 (1 – 50)

Fonte: dados da pesquisa

Tempo de reação em segundos



**Gráfico 2:** Comparativo dos resultados tempo de reação por palavra-estímulo S1 a S6 (51 – 100)

Fonte: Dados da pesquisa

b) **Improdutividade:** “passei a vida tentando ser produtiva... É uma morte a improdutividade” (S1), “porque nossos bons propósitos falham?” (S2), “corporativismo” (S4), “falta do que fazer

(gaguejando)... a pessoa improdutiva é a que não te... num num que não faz nada. Não éee... Fo-fo-foi a primeira coisa que veio. Eu teria falado outras coisas, a universidade cobra da gente produtividade, mas a primeira que veio foi essa..." (S2).

c) **CAPES**: "É um órgão que vive fazendo exigências, cobrando e não reconhecendo... eu percebo uma certa injustiça nas decisões..." (S6), "é uma burocracia infernal, né? São critérios assim injustos e as pessoas fazem as coisas de uma maneira que a gente não entende muito bem como é que funciona" (S4), "O governo... órgão de fomento, nunca usei nem precisei dela, nem para fazer mestrado, nem para fazer doutorado. Eu não tenho relação com ela" (S3), "desconhecido ... Esses critérios (da CAPES, do MEC e do CNPq) não são articulados entre si, então a universidade fica sendo puxada entre essas instituições" (S5).

## 8 CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS

Embora não se possa saber, com base apenas nos dados da pesquisa, que essas palavras-símbolo (CAPES, maracutaia e improdutividade) se refiram ao tema do núcleo central de um complexo ou se elas se ligam apenas a situações periféricas, reuniram-se elementos suficientes para indicar o papel dessas palavras no drama investigado. Ao alcançarem o status de símbolos, elas trabalham dentro de cada indivíduo organizando sua interpretação da realidade e, ao mesmo tempo, dentro do grupo organizando atitudes, emoções e comportamentos que indivíduos e grupos têm em relação às informações que são compartilhadas no departamento.

Salta aos olhos o fato de que interpretações diferentes de partes do mapa de leitura simbólico da organização parecem estar na base das subculturas do departamento. Algumas dessas subculturas ganharam um status de instituições: os chamados setores. Os setores, embora úteis administrativamente, têm uma atuação patológica dentro do departamento e, utilizando uma metáfora energética, drenam uma energia fundamental à manutenção da higidez do departamento.

O material das entrevistas é extremante rico e na identificação das palavras para o experimento escolhas tiveram que ser feitas. Provavelmente se diferentes palavras críticas tivessem sido usadas, um número diferente de respostas indicadoras de complexos teria sido obtido. Ideias como reforma curricular quando transpostas para o experimento tiveram que ser adaptadas para o modelo "uma palavra/um estímulo". Optou-se por utilizar "currículo" para se referir a ideia de currículo acadêmico (em referência à reforma por tanto tempo adiada). Foi uma substituição equivocada que originou associações em todos os sujeitos com a ideia de *curriculum vitae*. Embora se pudessem creditar algumas dessas associações a um tipo de evitação da ideia (complexo?) "reforma curricular", tornou-se difícil obter dados que confirmassem essa possibilidade.

Aprofundar as constatações desse estudo seria importante para determinar como o conjunto de associações ligadas a essas palavras-símbolo operam no nível inconsciente do departamento. Posteriormente, seria interessante investigar como crenças grupais e individuais se organizam através delas.

A partir dessas respostas seria possível analisar a influência desses construtos no processo de interação dos indivíduos com a informação disponível, permitindo uma compreensão de como os mapas de leitura que guiam o processo de produção de sentido são construídos.

Esses resultados demonstram que os estudos de usuários ainda podem ser aperfeiçoados, especialmente quanto à investigação das relações entre motivações individuais e coletivas, busca e uso da informação, e fatores como personalidade, criatividade e produtividade. Aperfeiçoamentos nesse sentido poderiam originar uma melhor compreensão dos processos

sociais, comunicacionais e informacionais nas organizações, bem como apontar possibilidades para intervenção nesses processos de forma antecipatória, diagnóstica e, se necessário, remediativa.

**SYMBOLIC AND AFFECTIVE DIMENSIONS OF INFORMATION USE:  
AN ANALYSIS OF COMMUNICATIONS AMONG TEACHERS FROM A PSYCHOLOGY DEPARTMENT IN A  
PUBLIC BRAZILIAN UNIVERSITY**

**Abstract**

*The objective of this study is to analyze the symbolic and affective dimensions underlying information use and the disturbances in sharing information among teachers of the Psychology Department of a traditional public Brazilian university. It is grounded on the alternative approach to studies of information uses and users and on psychological studies of complexes. The author used a framework which proposes an analysis of the diversity of interpretations of a reality, produced by groups and subgroups in the organizational environment and which apparently exert a direct influence in the way individuals apprehend information. It is proposed that this phenomenon can be evaluated through the identification of the reactions motivated by the activation of individual triggers of affective reactions and their alignment with collective triggers which permeate the organization. To this, a case study was carried out with semi-structured interviews inspired by authors from psychology and on the word association experiment. The results enabled the identification of alignments between individual and collective symbolic-affective dispositions which direct the interpretations and the use of information by different subgroups resulting in an unconscious process of information management with negative results not only for the process of information management, but for the process of organizational management as a whole. Based on these results it is proposed that the approach presented could contribute to the improvement of the user studies, especially to the investigation of the relationship between individual and collective motivation, information search, information use and factors such as personality, creativity and productivity.*

**Keywords:** Knowledge Management. Methods of User Studies. Informational Behavior. Symbolic-affective Dimensions. Analytical Psychology.

Artigo recebido em 02/04/2012 e aceito para publicação em 15/08/2012

**REFERÊNCIAS**

- ALMEIDA, D. et al. Paradigmas contemporâneos da ciência da informação: a recuperação da informação como ponto focal. **Revista Eletrônica Informação e Cognição**, Marília, v. 6, n.1, p. 16-27, 2007.
- ANSOFF, I. H. e MCDONELL, E. J. **Implantando a administração estratégica**. Rio de Janeiro: Editora Atlas, 1994.
- ANZIEU, D e MARTIN, J-Y. **La dinámica de los grupos pequeños**. Buenos Aires: Editorial Kapelusz, 1971. 238p.
- ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008. São Paulo. **Anais...** São Paulo: Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da USP; ANCIB, 2008. v. 9. p. 1-22.
- AUBERT, N. **Le Culte de L'Urgence: la société malade du temps**. Paris, Flammarion, 2003. 375Pp.

- CAPURRO, R. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003. Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação da UFMG, 2003. 1 CD-ROM.
- DEJOURS, C. **A Loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez-Oboré, 1991.
- FIGUEIREDO, N. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: Ibict, 1994.
- FOSKETT, D. J. **The information environment**: a world view. Amsterdam: Elsevier, 1990.
- JUNG C. G. Exposição sumária da teoria dos complexos. In: JUNG, C. G. **Estudos Experimentais: Obras Completas**, Petrópolis: Vozes, 1997. p. 665 - 661.
- \_\_\_\_\_. **Estudos Experimentais**: obras completas, Petrópolis: Vozes, 1997.
- KIMBLES, S. The Cultural Complex and the Myth of Invisibility In: SINGER, Thomas (Org). **The vision thing**: myth, politics and psyche in the world. London: Routledge, 2000. p. 213-231.
- LANE, S. T. M. Usos e abusos do conceito de representação social. In: SPINK, M. J. (Org). **O conhecimento no cotidiano**: as representações sociais na perspectiva da psicologia social. São Paulo: Brasiliense, 1993. p. 58-72.
- PAULA, C. P. A. **O símbolo como mediador da comunicação nas organizações**: uma abordagem junguiana das relações entre a dimensão afetiva e a produção de sentido nas comunicações entre professores do departamento de Psicologia de uma instituição de ensino superior brasileira. 367 f. Tese (Doutorado em Psicologia Social e do Trabalho) – Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005.
- SATHE, V. **Culture and related corporate realities**. Homewood - Illinois: Richard Irwin, 1985.
- SINGER, T; KIMBLES, S. L. **The Cultural Complex**. London: Brunner-Routledge, 2004.
- TASSARA, E. T. O.; RABINOVICH, E. P. A invenção do urbano e o poético: uma cartografia afetiva: estudo sobre o bairro paulista da Barra Funda. In: TASSARA, E. T. O. (Org). **Panoramas interdisciplinares para uma psicologia ambiental do urbano**. São Paulo: EDUC/FAPESP, 2001. p. 211-267
- WHITE, O. J.; McSWAIN, C. J. Transformational theory and organizational analysis. In: MORGAN G. (Org). **Beyond method**. London: Sage, 1983.