



ABORDAGEM CLÍNICA DA INFORMAÇÃO E AT-9: INVESTIGANDO O UNIVERSO DA TOMADA DE DECISÃO PELA VIA SIMBÓLICO-AFETIVA

Eliane Pawlowski de Oliveira Araújo

Mestranda em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil.

E-mail: elianepaw@yahoo.com.br

Cláudio 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

Resumo

A proposta deste artigo é apresentar os resultados parciais de uma pesquisa realizada com o objetivo de analisar a subjetividade de indivíduos envolvidos em atividades de tomada de decisão e seus esforços para interpretar a realidade em um contexto marcado pela cultura da urgência. O estudo configurou-se na investigação dos comportamentos informacionais por meio de métodos que privilegiaram as dimensões simbólicas e afetivas – em especial a Abordagem Clínica da Informação e o Teste Arquetípico dos Nove Elementos – AT9, que possibilitaram analisar os comportamentos envolvidos em um processo decisório em nível operacional ambientado numa biblioteca universitária. Os resultados demonstraram que estes instrumentos podem ser considerados ferramentas úteis para a investigação de aspectos subjetivos subjacentes aos processos de tomada de decisão. A identificação desses aspectos permite compreender como os mesmos se integram às competências individuais para influenciar o processo decisório.

Palavras-chave: Gestão do conhecimento. Subjetividade. Tomada de decisão. Dimensões simbólico-afetivas.

CLINICAL APPROACH TO INFORMATION AND THE AT9: A SYMBOLIC AFFECTIVE INVESTIGATION OF THE DECISION MAKING UNIVERSE

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 context marked by the urgency culture. The study investigated informational behavior using methods which emphasized the symbolic and affective dimensions - specially the Clinical Approach to Information and the Archetypal Test with Nine Elements (AT-9), which enabled the analysis of the behaviors involved in a decision-making process at operational level in a university library. The results showed that these instruments are useful tools to investigate subjective aspects underlying decision-making processes. The identification of these aspects enables the understanding of how they are integrated to individual skills to influence the decision-making process.

Keywords: Knowledge management. Subjectivity. Decision making. Affective-symbolic dimensions.

1 ENTENDENDO O CONTEXTO

Novos conceitos, modelos e informações têm sido uma constante no cotidiano das organizações. Essa constatação se deve ao fato de, nas últimas décadas, o acesso a fontes de dados ter estado permanentemente disponível a uma velocidade e alcance sem precedentes (MALVEZZI, 2008). Adaptar-se a esta realidade, segundo o autor, exige inteligência, o que implica na capacidade de transformar percepções e processar novas informações visando gerar soluções para os desafios e necessidades, sendo que essas soluções são alcançadas por conjuntos complexos de operações mentais, motoras, perceptivas, afetivas, simbólicas e sociais. Verifica-se, desta forma, que as competências não se limitam apenas às habilidades cognitivas dos indivíduos, mas implicam também em processos psicológicos que funcionam de maneira interdependente entre a organização e seus funcionários.

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. O interesse, parafraseando a perspectiva fenomenológica, não é o mundo que existe, mas sim como um determinado “pano de fundo” influencia a forma pela qual o conhecimento do mundo se realiza para cada pessoa.

A perspectiva de que, tanto a racionalidade quanto os comportamentos são influenciados por elementos subjetivos – como os sentimentos e afetos – vem ampliar a proposição de Taylor (1986) que considera, no processo da tomada de decisão, a existência de duas abordagens: uma racional, que visa a busca de uma decisão ótima, e uma comportamental, que pretende entender como os indivíduos se comportam na resolução de problemas e como utilizam a informação nesse contexto.

Uma alternativa para tentar responder como os aspectos subjetivos influenciam os processos de tomada de decisão baseia-se no uso das dimensões simbólicas e afetivas como uma estratégia para acessar a subjetividade de indivíduos envolvidos em atividades de tomada de decisão e seus esforços para interpretar uma realidade. Segundo Paula (1999) não é recente a noção de que símbolos permeiam as organizações. O autor ressalta, baseado nas proposições de David Krech, que os símbolos, mitos e ritos 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).

Estes elementos trouxeram uma perspectiva interessante de trabalho que subsidiaram a realização desta pesquisa: analisar o comportamento informacional dos indivíduos em situação de tomada de decisão a partir da imersão no fenômeno da informação sob o olhar da Abordagem Clínica da Informação proposta por Paula (2012), que utiliza uma perspectiva clínica para alcançar níveis de análise mais profundos, tendo como um de seus aportes possíveis os estudos desenvolvidos por Gilbert Durand (1997) e Yves Durand (1988) que

consideram o imaginário como o alicerce sobre o qual o homem constrói sua concepção de mundo.

2 CONSIDERAÇÕES TEÓRICAS

O cenário de mudança apontado por Malvezzi (2008) também foi abordado por Thomson (1973) em seus estudos. Segundo este autor, uma das características marcantes da história contemporânea recente é o fato de que qualquer acontecimento de importância, em qualquer parte do mundo, tem repercutido, dentro de um período de tempo relativamente curto, em todas as outras partes do planeta e esta interdependência tem criado um cenário globalizado no qual os conceitos de informação, tempo e fronteira estão sendo redefinidos implicando em um novo contexto, tanto para a sociedade quanto para os ambientes corporativos.

Essa característica da contemporaneidade é observada por Nicole Aubert (2003) que destaca a desregulamentação do tempo como consequência da busca por resultados: o tempo está “compactado” e esta relação com o “novo” tempo acaba por desenhar uma sociedade imediatista, que vive dentro de uma dinâmica de alta competitividade na qual os indivíduos se sentem obrigados a estarem continuamente presentes abolindo-se, desta forma, o espaço para reflexão e restando apenas o tempo para a ação.

Esse “culto a urgência” tem repercutido nos ambientes organizacionais, instituições que estão se tornando extremamente complexas em virtude das rápidas transformações decorrentes, principalmente, do desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação. Nesse contexto, a informação passou a ser alvo de atenção dos gestores, uma vez que tem se configurado 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 pela “sociedade da urgência”.

Tomar uma decisão nesse ambiente, segundo Turban, Rainer e Potter (2005, p. 369), 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 as diversas decisões podem estar inter-relacionadas. Um aspecto relevante no processo decisório quanto a escolha do 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.

Segundo Leitão (2010), os estudos de Herbert Simon já chamavam a atenção para as limitações da racionalidade no processo decisório, destacando-se a limitação humana na busca e uso de toda a 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). Leitão (2010, p. 55) destaca, assim, a necessidade de “considerar o ambiente psicológico, ou seja, os pressupostos dos quais partem

a decisão do indivíduo” e, nesta perspectiva, percebe-se como a subjetividade permeia o processo de tomada de decisão que é afetado por aspectos individuais nem sempre de forma consciente.

A subjetividade é um conceito controverso, pois, de acordo com Lima (2007), envolve a interpretação da natureza humana pelo próprio homem segundo prismas pessoais (ou seja, subjetivos). A autora entende como subjetivo o que é pessoal, existente no sujeito e passado unicamente no espírito de uma pessoa. Tittoni (1994, p. 13) também define como subjetivo “aquela dimensão da experiência que expressa o sujeito na interseção de sua particularidade com o mundo sociocultural e histórico”. Para compreender a formação subjetiva dos indivíduos, Pimenta e Ferreira (2007, p. 79) consideram ser necessário imergir nas relações sociais mais íntimas e naquelas mais amplas dos sujeitos, “onde os processos e estruturas são sustentados pelos papéis que os indivíduos nele desempenham”. Esta postura se mostra fundamental no cenário contemporâneo, pois, segundo Ziemmer (1996, p. 14),

no nível de complexidade atual das relações, a dimensão subjetiva não deve ser ignorada, pois é cada vez mais perceptível que ela dirige, canaliza e influencia a ação das organizações, tanto ou mais do que as estratégias elaboradas de forma intencional e racional.

O interesse pelo estudo dos padrões implícitos para o comportamento tem crescido, pois para Krech, Crutchfield e Ballachey (1969), eles determinam as regularidades observadas no comportamento explícito das pessoas. Estes 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 autores desenvolveram baseados em Carl Jung – psiquiatra suíço criador da Psicologia Analítica – define os símbolos como “as melhores expressões, descrições ou formulações possíveis para um fato relativamente desconhecido que se sabe poder existir”. Malvezzi (1996) também destaca o símbolo como um dos elementos fundamentais por trás da cultura, pois introduz a potencialidade do imaginário na compreensão das organizações sociais.

A inserção do imaginário no cenário dos estudos acadêmicos foi feita por Gilbert Durand que considerava as imagens como o alicerce sobre o qual se constroem as concepções de homem, de mundo e de sociedade (OLIVEIRA; MAIA, 2008). De acordo com Mello (1994, p. 45), Gilbert Durand reabilita a dimensão dos arquétipos e a força diretiva dos mitos ao considerar que o imaginário não é uma vaga abstração – pois segue regras estruturais com vistas a uma hermenêutica – e, ao procurar sistematizar uma classificação dinâmica e estrutural das imagens, propõe uma teoria “que leva em conta configurações constelares de imagens simbólicas, a partir de arquétipos”. Esta teoria, segundo Cemin et al (2001),

se organiza sob o método da convergência, isto é, os símbolos se (re)agrupam em torno de núcleos organizadores, as constelações, as quais são estruturadas por isomorfismos, que dizem respeito à polarização das imagens; indica que há estreita relação entre os gestos do corpo e as representações simbólicas. Os símbolos constelam porque são desenvolvidos de um mesmo tema arquetípico, porque são variações sobre um arquétipo.

Paula (2012) apresenta de forma sintética a proposta de Gilbert Durand (1997) que considera que a principal função do imaginário é encontrar modos de enfrentar a angústia

original decorrente da consciência do tempo e da morte buscando desenvolver estratégias para enfrentar as situações que as evoquem. Assim, diante da impossibilidade de encarar o desconhecido e manusear os perigos que este possa representar, o imaginário cria imagens que representam as faces do tempo e da morte que podem ser símbolos de animalidade agressiva, escuridão e queda. Neste enfrentamento são desenvolvidas duas atitudes imaginativas padrão, que correspondem a dois regimes de imagens – diurno e noturno – e três dominantes reflexas: postural, digestiva e rítmica ou copulativa. Ainda segundo Paula (2012), as representações correspondentes às dominantes expressam-se em substratos gestuais que se substantificam em arquétipos ao entrarem em contato com o meio natural e sociocultural. O autor esclarece que as estruturas do imaginário, segundo a proposta de Gilbert Durand, oscilam ao redor dos três *schèmes* matriciais: separar (heróico), incluir (místico) e dramatizar (sintético).

A teoria de Gilbert Durand foi sistematizada pelo psicólogo Yves Durand (1988) por meio do Teste Arquetípico dos Nove Elementos – AT-9. O teste procura identificar uma convergência simbólica que permita conhecer os mecanismos imaginários do indivíduo ratificando, desta forma, a existência das estruturas imaginárias apresentadas por Gilbert Durand demonstrando como a tentativa de imprimir um sentido às angústias possibilita ao homem resignificar a vida. De acordo com Cemin et al. (2001) o AT-9,

é um teste do tipo projetivo, com abordagem e orientação antropológicas, que visa “mapear” o tipo de estrutura do imaginário com a qual o indivíduo (isolado ou em grupo) expressa seus estímulos ansiógenos, suas defesas e o uso que faz dos elementos auxiliares propostos pelo teste.

A técnica compreende 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 (1997) 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. O teste é composto por um estímulo central, dois estímulos ansiogênicos, três estímulos de resolução de ansiedade e três estímulos complementares, sendo que os estímulos são “palavras-chave”, símbolos arquetípicos que estimulam o sujeito na elaboração do seu traçado gráfico e discursivo (OLIVEIRA; MAIA, 2008).

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.

Segundo Cardoso (2005), é por meio dos dados míticos que se pode compreender o que permeia o discurso e as ações dos sujeitos no dia-a-dia. No entendimento de Paula (2012), a intenção, no AT-9 “é utilizar estímulos arquetípicos que têm o papel de colocar o problema trabalhado numa perspectiva de tempo, ameaça e finitude” para construir modos de enfrentamento de um problema. Conforme explicitado por Cemin et al. (2001) os arquétipos funcionam como estímulos para que o indivíduo elabore um micro-universo mítico obtido a partir de uma dupla construção (desenho e narrativa).

Uma das análises proporcionadas pelo Teste permite identificar os micro-universos míticos dos indivíduos, o que possibilita evidenciar dados profundos e compreender como este reage a interferência externa, denotando o que permeia suas ações no dia-a-dia. Estes micro-universos, conforme apresentado por Estrada (2002), podem ser classificados como:

- a) Micro-universo heroico, cuja estrutura é centrada na ação heroica de um personagem; pode ser subdividido em heroico integrado, heroico impuro, super-heroico e heroico

- descontraído dependendo da forma de combate ou, até mesmo da fuga;
- b) Micro-universo místico, no qual é criada uma atmosfera de repouso; subdivide-se em integrado, impuro, super-místico e lúdico;
 - c) Micro-universo sintético, em que as sequências heroicas e místicas são organizadas em torno do esquema de retorno. É subdividido em sintético existencial e sintético simbólico cujas estruturas também apresentam subdivisões internas decorrentes da apresentação ocorrer de forma simultânea, alternada ou sucessiva;
 - d) Formas negativas dos universos míticos, nas quais há o fracasso total do herói ou outras concepções fatalistas e pessimistas;
 - e) Universo da não-estruturação, no qual não há ligação entre os elementos.

Nesta pesquisa, o AT-9 foi utilizado como uma ferramenta para compor a proposta de estudos dos comportamentos informacionais intitulada Abordagem Clínica da Informação. Esta perspectiva idealizada por Paula (2012) apresenta a possibilidade de investigar o comportamento informacional “considerando a influência de elementos culturais, simbólicos, cognitivos e afetivos, assim como fatores psicodinâmicos” - 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.

Esse método de abordagem, ainda segundo o autor (2012), consiste em “investigar o objeto sobre o qual se põe um problema, inserindo as informações coletadas na dinâmica particular desse objeto, reconhecendo e determinando certos estados, padrões, movimentos e alterações”. 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. Dessa forma, chega-se a uma compreensão da sua dinâmica, da origem da sua condição atual e seu ciclo vital. No entender do autor, a adoção desta 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.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA

Foi selecionada para a investigação uma situação de tomada de decisão em nível operacional ambientada em uma biblioteca universitária. A escolha desse ambiente deveu-se ao fato de que, na biblioteca, ocorre um processo de tomada de decisão que envolve certa complexidade e grande importância na recuperação da informação: a análise de assunto no processo de indexação. Atribui-se à indexação a complexidade do processo de tomada de decisão visto que, apesar da existência de metodologias que orientam a prática de indexação ocorre, segundo Kobashi (1994), um vazio teórico e metodológico nas várias regras de elaboração de informações documentárias. Segundo a autora, estas 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 tomada de decisão envolvida nesta atividade.

A pesquisa foi conduzida em uma biblioteca especializada integrante de um Sistema de Bibliotecas de uma instituição de ensino superior. O domínio em análise, donde foram selecionados os sujeitos para participação da pesquisa, é uma das bibliotecas que possui um dos maiores acervos bibliográficos do Sistema. Essa ambiência mostrou-se adequada aos

objetivos da pesquisa uma vez que, nas bibliotecas com maiores acervos, o volume de entrada de exemplares, e consequente tratamento de informação para compor o catálogo bibliográfico, também são maiores. Os sujeitos da pesquisa foram três bibliotecários lotados na biblioteca, cujo critério de seleção foi a experiência na atividade de catalogação e o aceite voluntário para participar da pesquisa.

Foram utilizadas algumas técnicas e métodos como instrumentos de análise para “compor” a Abordagem Clínica da Informação, cabendo destaque para a Técnica do Incidente Crítico, o Protocolo Verbal, a Análise de Conteúdo e o Teste Arquetípico dos Nove Elementos (AT-9). Destes, será apresentado neste artigo um recorte dos resultados com foco nas considerações propiciadas pela aplicação do AT-9.

A pesquisa empírica foi estruturada em cinco etapas: entrevista inicial; realização de um experimento de análise de assunto; protocolo verbal; aplicação do AT-9; análise dos aspectos simbólicos. A entrevista inicial, de natureza semiestruturada, permitiu coletar dados demográficos dos sujeitos pesquisados, bem como informações sobre o tempo de graduado, tempo de exercício na função atual, tempo de trabalho na atividade de tratamento da informação, dentre outros, com o objetivo de conhecer um pouco da trajetória profissional dos pesquisados, abordando principalmente aspectos relacionados à atividade de catalogação, indexação e análise de assunto. A entrevista foi conduzida a partir do roteiro elaborado segundo as proposições teóricas de Paula (1999, 2005, 2012) tendo sido inseridos na entrevista a técnica do incidente crítico proposta por Flanagan (1973) e o uso da expressão criativa por meio da utilização de metáforas baseado em Tassara e Rabinovich (2001).

Após a realização da entrevista foi apresentada a proposta de realização de um experimento que compreendeu a execução de uma atividade de análise de assunto. Os materiais selecionados para fazer parte do experimento foram três livros que não existiam no acervo da Universidade, que foram escolhidos aleatoriamente por possuírem assuntos diferenciados.

Para a coleta de dados desta atividade foi utilizada a técnica de análise qualitativa denominada Protocolo Verbal, sistematizada por Ericsson e Simon (1980), e que consiste na verbalização consciente dos pensamentos dos indivíduos diante da execução de uma atividade. Finalizada esta etapa solicitou-se aos bibliotecários 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. Cabe ressaltar, dentro da proposta da Abordagem Clínica da Informação, que os dados reunidos por meio da entrevista, bem como os dados obtidos no Protocolo Verbal também foram tratados, analisados e interpretados utilizando-se a técnica da Análise de Conteúdo, apoiando-se nas proposições de Bardin (2011).

A etapa posterior de compilação dos dados compreendeu a avaliação de todo o material obtido sob o crivo das estruturas antropológicas do imaginário de Gilbert Durand (1997) consolidada na metodologia desenvolvida por Yves Durand (1988) com vistas a identificar indícios que revelassem como se deu o processo informacional, subjetivo e afetivo envolvido na tomada de decisão.

4 RESULTADOS OBTIDOS PELA APLICAÇÃO DO AT-9

Os bibliotecários que participaram da pesquisa, denominados por S1, S2 e S3, podem ser identificados segundo as características constantes do Quadro 1:

Quadro 1 - Perfil dos bibliotecários

CARACTERÍSTICAS	S1	S2	S3
Idade	58	56	40
Sexo	Feminino	Feminino	Feminino

Estado civil	Solteira	Solteira	Solteira
Ano da graduação	1993	1988	2003
Pós-graduação	Especialização em Sist. de inform. Ciência e Tecnologia	Especialização em Administração	Especialização em Informática
Outro curso superior	Estudos Sociais	Administração	
Trabalha como Bibliotecária	Desde 1993	Desde 1994	Desde 2004
Trabalha como Catalogador	Desde 1993, mas de forma ininterrupta a partir de 2000	Desde 1994 (Só execução)	Desde 2004

Fonte: Dados de pesquisa, 2013.

O primeiro entrevistado (S1) representou a situação de tomada de decisão por meio do desenho visualizado na Figura 1.

Figura 1 - Cena imaginada por S1



Fonte: Dados da pesquisa, 2013

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.

Quadro 2 - Sintetização do teste preenchido pelo entrevistado

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, 2013

A análise do desenho produzido por S1 possibilitou realizar as seguintes inferências:

S1 estruturou seu desenho em torno de elementos que simbolizam – para o entrevistado – 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.

“Pensei e repensei e decidi descansar um pouco num belo jardim que me permitia ver o mar, as montanhas.”

S1 deseja eliminar as dificuldades e inseguranças que o 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 auxiliam a transpor as dúvidas.

A circunstância demonstrada no desenho, no qual a espada e o monstro são desfuncionalizados, 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 inseguro 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, seus conceitos e impressões, configurando um processo mais afetivo do que racional, o que implicaria basear-se mais em fatores ou fontes externas para embasar sua decisão.

Verificou-se que as barreiras e a angústia da decisão oprimem S1:

“Me senti encurralada, porque eram caminhos que me levariam ou não para onde me propus chegar”.

“Estava ansiosa... estava tão ansiosa que o objeto... o objeto de toda reflexão me escapou das mãos.”

Mas o sol (possibilidade de solução) e a borboleta (achar e confiar nos novos caminhos) possibilitam que S1 siga em frente: tome a decisão que considera a mais adequada, que corresponde ao caminho ao seguro.

Ao inter-relacionar o resultado do AT-9 com o incidente crítico relatado por S1 verificou-se que o ponto crítico identificado – dúvida quanto ao termo a ser usado – foi representado no AT-9 na incerteza de qual caminho seguir, sentimento que reflete a angústia de obter a consciência do caminho correto, pois senão “o usuário não vai achar”.

Na análise de conteúdo, o núcleo central de algumas categorias também foram representadas no AT-9: a consciência profissional encontra-se representada pelo refúgio no meio do processo que permitiu a reflexão para análise da situação; o sentimento de aflição em decidir denota-se perceptível quando o objeto cai das mãos devido a ansiedade; e a demora

para definir evidencia-se no teste de vários caminhos que foram feitos até a escolha da trilha mais segura.

Essa preocupação com a atribuição do melhor termo para atender ao usuário, vista na análise de conteúdo, remete à imagem evocada no incidente crítico em que o muro, imaginado como metáfora para retratar o incidente, reflete a dificuldade em disponibilizar a informação de forma adequada para o usuário poder localizá-la *a posteriori*, configurando-se como uma barreira no processo. Também o uso da expressão criativa na narrativa encontrou representação no Teste: a imagem da atividade como um “livro aberto” foi traduzida na representação da espada como um livro que simboliza conhecimento, elemento considerado como meio de resolver a angústia no AT-9.

A análise dos símbolos utilizados por S1 para a composição do AT-9 possibilitou vislumbrar um cenário no qual se percebe que o que suscita a angústia são as situações sobre as quais o entrevistado não tem controle porque vem de forma descontrolada, não previsível e ameaça destruir sua estabilidade. O que o auxilia a resolver esta angústia é sua harmonia interna, sua natureza ordenada, que permite que o conhecimento e as possibilidades afluam. S1 é o centro das ações e, de seu processo decisório, fazem parte o dinamismo da vida, a consciência do conhecimento excessivo que pode limitar as ações e o processo de libertação (“saída do túmulo”): o conhecimento está lá em potencialidade podendo ser aflorado na hora da decisão.

O segundo entrevistado (S2) representou a situação de tomada de decisão por meio do desenho visualizado na Figura 2.

Figura 2 - Cena imaginada por S2



Fonte: Dados de pesquisa, 2013

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.

Quadro 3 - Sintetização do teste preenchido pelo entrevistado

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 da pesquisa, 2013

A análise do desenho produzido por S2 possibilitou realizar as seguintes inferências:

S2 estruturou seu desenho em torno de elementos que simbolizam para o entrevistado a dúvida latente, o movimento de continuidade, a decisão como um processo e a decisão satisfatória. Dois desses elementos estão relacionados, nos protocolos do AT-9, à função de resolver a angústia: o moinho d'água (processo de decidir) e o refúgio (decisão satisfatória).

S2 gostaria de eliminar da cena o monstro que é representado pela figura humana e representa a espada como um elemento de coação significando a obrigatoriedade de decidir: *"...ela tá te espetando e falando assim... é esse?"*

A representação do desenho elaborada por S2 consolida um cenário no qual o ponto desejado para o final da história é a decisão satisfatória (chegar ao refúgio): *"...é como um cachorrinho que... vagou o dia inteiro, aí chegou a noite ele vai pra casinha lá bem... sereno e tranquilo..."*

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, as pessoas 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: *"pra mim é assim, eu já resolvi meu problema então eu vou para o meu refúgio e fico ali bem quietinha"*.

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 figura humana); um *temenos*¹, 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, entendimento que é reforçado na narrativa da história de S2 pelo peixe que nada tranquilo, mas, às vezes, é perseguido pelo tubarão. 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

¹ 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)".

processo natural, porém “fechado em si mesmo”, sentindo-se coagido 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 ou em situação na qual alguém tenha opinião contrária à sua.

Ao inter-relacionar o resultado do AT-9 com o incidente crítico relatado por S2 verificou-se que o ponto crítico identificado – divergência com o usuário, que se configurou como conflito de autoridade – foi reproduzido no AT-9 pela figura humana empunhando uma espada representando coação.

Na análise de conteúdo, o núcleo central de algumas categorias também foi representado no AT-9: considerar a atividade como um trabalho solitário pode ser percebido na representação da decisão como um círculo fechado; a divergência de opiniões pode ser visualizada no monstro que usa a espada para coagi-lo; a dúvida latente, como um fogo que arde, pode ser visto na preocupação em atribuir um termo que represente melhor o livro de forma a atender quem procura pela informação.

A análise dos símbolos utilizados por S2 para a composição do AT-9 possibilitou vislumbrar um cenário no qual se percebe que o que suscita a angústia é o movimento da vida e o mundo representado na figura humana, sobre os quais o entrevistado irá buscar proteção na sua interioridade, confiante na vitória dessa guerra interior. S2 se protege saindo amparado do ambiente decisório buscando sua sabedoria por meio do movimento de retorno a si mesmo destruindo, assim, a dúvida latente.

O terceiro entrevistado (S3) representou a situação de tomada de decisão por meio do desenho visualizado na Figura 3. 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

Figura 3 - Cena imaginada por S3



Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

Quadro 4 - Sintetização do teste preenchido pelo entrevistado

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 da pesquisa, 2013.

A análise do desenho produzido por S3 possibilitou realizar as seguintes inferências: S3 estruturou seu desenho em torno de elementos que simbolizam para o entrevistado o medo, a mudança e a proteção. S3 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 o entrevistado necessita se proteger das mudanças que lhe causam medo utilizando, para tanto, o instrumento que tem em mãos. Ele deseja eliminar os desafios para chegar ao final imaginado da sua história que é alcançar o refúgio, ou seja, chegar ao abrigo. Entretanto, quando questionado sobre sua participação na cena, S3 se vê em posição de enfrentamento: ele 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 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, ele 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:

“a cachoeira que refresca, mas que no fundo reserva o perigo das pedras.”

“...se não existissem as pedras o pessoal saberia, conseguiria nadar até o lugar seguro.”

“...uma cobra, ele representa a tomada de decisão na, na indexação porque a... a cobra tem, tem sinuosidades e a indexação tem né... tem sinuosidades, você tem que avaliar aqui, ali, então, é o jogo de cintura...”

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 pelo entrevistado:

“As nuvens... porque ... se fosse o sol seria mais interessante, né, não teria a pressa da pessoa, se não tivesse o medo da noite, não teria a pressa, o tempo para poder chegar no lugar seguro. Por isso é que eu tiraria as nuvens.”

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 Teste 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.

“Ué eu não vou correr o risco, vou encarar, que é muito mais fácil.”

Sente-se inseguro 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 adequada. 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”.

Ao inter-relacionar o resultado do AT-9 com o incidente crítico relatado por S3 verificou-se que o ponto crítico identificado – a instabilidade de um termo e a existência de significados “ocultos” representando uma dificuldade – foi reproduzido no AT-9 pelas pedras ocultas na cachoeira que significam dificuldades e desafios.

Na análise de conteúdo, o núcleo central de algumas categorias também foi representado no AT-9: “*assumir o risco*” pode ser percebido no ato de enfrentamento da cobra; o entendimento da atividade como complexa foi representada por um cenário que continha perigos, pedras, ciclo (natureza), noite e pressa; as fontes de informação puderam ser identificadas no instrumento utilizado para lutar contra a cobra; o desafio personificou-se na busca por atravessar a cachoeira e chegar ao abrigo seguro. Também o uso da expressão criativa na narrativa encontrou representação no Teste: a imagem da atividade como um “globo em movimento” foi traduzida no sentido de movimento atribuído à água, a cachoeira e ao ritmo cíclico da natureza.

A análise dos símbolos utilizados por S3 para a composição do AT-9 possibilitou vislumbrar um cenário no qual se percebe que o que suscita a angústia é a existência de múltiplas possibilidades e o fato do conhecimento ser ofuscado pelo movimento “indomado”. Esse contexto é amenizado pela destruição daquilo que ameaça proporcionado pela ação do personagem, pela segurança de suas convicções e pelos instrumentos que têm em mãos. A compreensão de que a vida é um processo cíclico, passível de transformações e desafios, mas que devem ser enfrentadas, traz para S3 um estado de “conforto”.

5 CONSOLIDANDO OS UNIVERSOS MÍSTICOS

A interpretação dos dados oriundos da pesquisa empírica seguiu orientação expressa em Paula (2012) de realizar uma “costura” das narrativas obtidas por meio dos instrumentos de pesquisa utilizados visando a complementaridade.

A utilização da teoria de Gilbert Durand e da sistematização proposta por Yves Durand possibilitou resgatar o imaginário, ou seja, as imagens e suas relações, que constituem o “capital pensado do *homo sapiens*” e que aparece como o “grande denominador fundamental onde se vêm encontrar todas as criações do pensamento humano” (DURAND, G., 1997, p. 18). O imaginário, segundo Estrada (2002), se expressa em sistemas e práticas simbólicas e a “ferramenta” elaborada por Yves Durand foi idealizada no intuito de servir como um “simulador” da teoria, configurando-se como um instrumento acionador do imaginário.

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 dos entrevistados possibilitando a atribuição de um perfil para cada bibliotecário 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. Nesta categoria, os nove elementos se integram funcionalmente ao tema místico conseguindo uma constelação simbólica perfeitamente isomórfica.

S1 conseguiu integrar o monstro e a espada neste cenário desfuncionalizando-os, respectivamente, por meio das imagens das ondas do mar e de um livro. Outros itens auxiliaram na composição deste 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 avaliações realizadas pelo entrevistado.

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 neste 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-lo 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. Esta 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 configurando-se como dois cenários distintos. Esses duplos universos existenciais mostram a coexistência das polaridades heroico e mística no imaginário e a diacronia em sua formulação. Este cenário permite inferir que, para enfrentar a angústia, S3 pode se recolher ao refúgio para amparar sua decisão, que representa a si próprio, e/ou 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 um 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 que é evidenciada na identificação dos micro-universos por meio do uso do AT-9.

Por meio desta análise foi possível inferir que o perfil místico de S1 o caracteriza como um indivíduo que procura “desfuncionalizar” a ameaça trazendo-a para seu universo controlado e submetendo-a ao seu conhecimento e experiência de forma a neutralizar a angústia que ela encerra. S1 definiu o livro 2 como aquele que trouxe mais conflito na hora de decidir visto este personificar a dificuldade da atribuição do melhor termo, pois na visão do entrevistado não havia um termo que representasse exatamente o conteúdo implicando na possibilidade de muitos caminhos a seguir, situação que pressupõe-se ameaçar a construção do “cenário perfeito”, conceito vinculado à atividade da catalogação pelo entrevistado. As fontes de informação utilizadas para apoiar a decisão seguiram o padrão estabelecido em virtude da experiência de S1: foram selecionadas aquelas que o entrevistado considera adequadas pela sua prática profissional – o CD da FGV e a Biblioteca Nacional, situação que ratifica a postura de S1 procurar solucionar a dúvida dentro de seu contexto organizado e referendado. Os procedimentos adotados para atribuir os termos também seguiram o roteiro ordenado que S1 estabeleceu para o exercício de sua atividade, com pequenas divergências de um livro para o outro, mas que determinam um padrão de ação, não tendo sido percebido indícios de inovação no comportamento de busca da informação, nem no uso das fontes e nem nos procedimentos realizados, reforçando a ideia de um esquema ordenado e controlado da decisão. Os termos selecionados para representar o livro se basearam no critério estabelecido por S1 do que é importante no processo de análise de assunto, que é escolher aquele termo que se mostrou mais adequado para que o usuário possa recuperar o documento. Considera-se que a determinação deste critério por S1 se baseia na necessidade de construção do cenário harmonioso que o entrevistado procura dar a suas ações. Assim, para que haja harmonia nesse processo decisório, o usuário deve conseguir recuperar o documento de forma satisfatória a partir dos termos atribuídos, o que finalizaria o processo ideal.

A identificação do perfil de S2 como sintético simbólico, no qual o movimento cíclico é traduzido pelo “eterno retorno”, permitiu vislumbrar que o que caracteriza S2 é sua postura fechada para decidir, o que torna seu processo decisório “bloqueado” a interferências externas, sendo esse modo de se “proteger em si mesmo” sua forma de lidar com a angústia advinda dos desafios da decisão. Esse cenário é perceptível pela representação circular do moinho e no movimento da água que faz o moinho girar em torno de si mesmo. S2 definiu o livro 3 como aquele que trouxe mais conflito na hora de decidir visto este personificar algo que está além do seu campo de domínio, representando um assunto para o qual o entrevistado é leigo, configurando-se como algo que o “espeta” e o instiga ameaçando de fora o seu mundo perfeito – figura também reforçada pela representação da catalogação como uma árvore que carrega em si o sentido de plenitude. As fontes de informação utilizadas para apoiar a decisão não se apoiaram apenas em instrumentos tradicionais, mas procuraram primeiro considerar a

visão de outros, que o entrevistado considera referência, para amparar sua escolha. Como é leigo no assunto, procurou no movimento de decisão de outros os argumentos para sua decisão, postura que foi referendada nas convicções do que S2 considera correto quando este retorna a si mesmo. Os procedimentos adotados para atribuir os termos não foram uniformes: para cada livro uma sequência de atividade diferenciada seguindo o movimento que cada livro inspirava ao entrevistado, num movimento circular entre S2 e o objeto de análise. Os termos selecionados para representar o livro se basearam no critério estabelecido por S2 do que é importante no processo de análise de assunto, que é escolher aquele termo que se mostrou mais adequado para representar o assunto do documento. Considera-se que a determinação deste critério por S2 se baseia no seu perfil de buscar girar em torno de um eixo e em um ambiente “interno” a decisão, aqui representado pela busca do termo no próprio livro, criando nessa postura um “ambiente fechado” no qual se espera encontrar a resposta para concluir o processo.

Em relação a S3 foi possível inferir que seu perfil sintético existencial diacrônico o caracteriza como um indivíduo que busca lidar com a decisão sob duas perspectivas: inicialmente procurando superar as dúvidas indo buscar respostas no refúgio que corresponde ao conhecimento existente em si mesmo amenizando com esta atitude a angústia advinda do processo decisório, mas, em seguida, parte-se para uma postura de enfrentamento usando os instrumentos de que dispõe para enfrentar a dúvida e decidir. Esse perfil é retratado nas atitudes do entrevistado que inicialmente procurou atribuir termos não controlados aos livros baseando-se em seus conhecimentos para depois checar esses termos no vocabulário controlado da Instituição, definindo e cortando os que não estavam ali referendados, finalizando assim o processo decisório. O entrevistado trouxe para si o processo de análise, mas na hora de decidir utilizou instrumento externo capaz de delimitar e referendar de forma pragmática a decisão. S3 definiu o livro 1 como aquele que trouxe mais conflito na hora de decidir visto este não permitir vislumbrar de imediato qual o ponto central retratado podendo ser atribuído a ele vários enfoques, o que provocou mais intensamente em S3 o duplo movimento – pacífico/análise, heroico/seleção – para embasar sua decisão. A fonte de informação utilizada para apoiar a decisão foi predominantemente o vocabulário controlado, instrumento que possibilitou exterminar as várias possibilidades que perpassavam a decisão, elencadas inicialmente por S3 segundo sua perspectiva de análise, direcionando em seguida a escolha para os termos delimitados pelo instrumento. Os procedimentos adotados para atribuir os termos seguiram como referência principal o contexto e finalidade da atividade – inserção dos livros no catálogo para a comunidade universitária – sendo adaptados para cada livro segundo a perspectiva de análise de S3. Considera-se que a determinação deste critério por S3 se baseia na sua convicção de que o contexto também pode atuar como um instrumento de corte, que delimita as várias possibilidades advindas da análise efetuada pelo entrevistado, direcionando os termos possíveis de serem atribuídos segundo uma visão restritiva.

Pelos protocolos utilizados nesta pesquisa verificou-se que os caminhos para decidir variam de indivíduo para indivíduo e do indivíduo para consigo mesmo, comportamento que é deflagrado em virtude das características do objeto da decisão. Entretanto percebeu-se que a estrutura do processo decisório e os critérios adotados na decisão em relação a fontes usadas, procedimentos adotados, critérios selecionados e caracterização dos desafios seguem uma linearidade cujo traçado é possível relacionar ao perfil identificado no micro-universo de cada entrevistado.

Apesar das mudanças e peculiaridades de cada ato decisório, pode-se concluir que as ações do indivíduo são determinadas pelo modo de enfrentamento das angústias – respectivamente, uma situação de reflexão, afrontamento ou desafio –, o que se pressupõe não depender do nível gerencial em que a decisão ocorre, se em uma situação de decisão em

nível operacional, tático ou estratégico ou em situação de vida cotidiana. Conhecer, portanto, como se estruturam os micro-universos demonstrou fornecer 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.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio da pesquisa foi possível verificar como os aspectos subjetivos influenciam a tomada de decisão, sendo importante destacar que a pesquisa empírica baseada no experimento permitiu homogeneizar o contexto da tomada de decisão ao trazer uma mesma decisão para a análise, um mesmo objeto sobre o qual decidir e um cenário único. Desta forma, com essa “base comum” aos sujeitos pesquisados, os fatores subjetivos puderam ser ressaltados, o que se constituiu como um fato relevante de estudo para a proposta apresentada.

Esses procedimentos permitiram concluir 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, estruturas 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”. Esta constatação encontra respaldo nos estudos de Simon (1965) e Weick (1973) sobre os aspectos relacionados à racionalidade limitada – que impõe escolhas sobre cursos de ação no momento da decisão – e sobre as estratégias ativadas durante o processo decisório nos níveis afetivo e situacional.

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.

As metodologias utilizadas se mostraram adequadas a este tipo de investigação. Em especial, a Abordagem Clínica da Informação e o Teste Arquetípico dos Nove Elementos - AT-9 possibilitaram uma análise em profundidade do objeto comportamental estudado. Abraçar a proposta de Paula (2012) de se analisar um fenômeno informacional adotando uma postura profunda para compreender o sujeito em suas interações, debruçando sobre seus aspectos conscientes, inconscientes, culturais, cognitivos e afetivos possibilitou adentrar o estudo de forma intensa na tentativa de entender os “comos e porquês” dos comportamentos informacionais presentes nos processos decisórios.

Considera-se aspecto relevante neste estudo a abordagem simbólica propiciada pela teoria do imaginário desenvolvida por Gilbert Durand e pelo uso do AT-9 – instrumento desenvolvido por Yves Durand para sistematizar esta teoria. Os símbolos, por seu poder de construção da realidade e como estratégia de expressão do inconsciente conforme apontado por Malvezzi (1996), Paula (1999) e Estrada (2002), carregam a potencialidade do imaginário, o que possibilita compreender fatos desconhecidos que se sabe que podem existir e entender as organizações sociais. Pelas possibilidades destacadas por Jung (1964) de expressão do inconsciente, o símbolo constituiu-se como promissor instrumento de estudo alternativo de usuários em organizações. Compreender, por meio dos símbolos, como se estrutura o imaginário de cada indivíduo permitiu vislumbrar que as decisões são perpassadas por

modelos mentais e estruturas afetivas que compõem o universo subjetivo que influenciam a forma de decidir de cada sujeito.

Acredita-se que essa forma de entender o indivíduo em seus processos de busca e uso da informação 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. **Informação & Informação**, 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 out. 2012.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.
- CARDOSO, Vannessa de Resende. **Velhice asilada, gênero e imaginário**. 2005. 221f. Dissertação (Mestrado em Gerontologia) - Universidade Católica de Brasília, Brasília, 2005.
- CEMIN, Arneide Bandeira et al. Gênero e imaginário. **Revista eletrônica do Centro de Estudos do Imaginário**, Rondônia, ano 1, n. 3, out-dez. 2001. Disponível em: <http://www.cei.unir.br/artigo32.html>. Acesso em: 26 out. 2012.
- 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.
- ERICSSON, K. Anders; SIMON, Herbert. Verbal reports as data. **Psychological Review**, v. 87, n. 3, p. 215-251, may, 1980.
- ESTRADA, Adrian Alvarez. O teste AT-9 na escolar: considerações preliminares acerca do universo da angústia. **Educere**, Revista da Educação, v. 2, n. 1, jan./jun. 2002, p. 25-38.
- FLANAGAN, John C. A técnica do incidente crítico. **Arquivos brasileiros de Psicologia Aplicada**, v. 25, n. 2. abr./jun. 1973.
- FRANZ, Marie Louise von. **A interpretação dos contos de fada**. Rio de Janeiro: Achiamé, 1981.
- JUNG, Carl Gustav. **O homem e seus símbolos**. Rio de Janeiro: Vozes, 1964.
- 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, 1969.
- LEITÃO, Pedro Cláudio Coutinho. **Informação, concorrência e processo decisório em instituições de ensino superior**: um estudo sob o enfoque do sensemaking organizacional. 2010. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). Escola de Ciência da Informação, 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**. Curitiba: Juruá, 2007. p. 153-176.

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

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

MELLO, Gláucia Boratto R. Contribuições para o estudo do imaginário. **Em aberto**, Brasília, ano 14, n. 61, jan./mar. 1994.

OLIVEIRA, Gleide Peixoto de; MAIA, Lícia de Souza Leão. **Estudo do universo imaginário de professores de matemática**: uma análise a partir da teoria de Gilbert Durand. 2008. Disponível em: <http://www.anped.org.br/reunioes/31ra/1trabalho/GT19-4798--Int.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2012.

PAULA, Cláudio Paixão Anastácio de. **Informação e psicodinâmica organizacional**: um estudo teórico. 1999. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Belo Horizonte, 1999.

_____. **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. 2005. 367 f. Tese (Doutorado em Psicologia Social) – Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005.

_____. 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. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13., 2012. **Anais...** Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2012.

_____. 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. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 2, Número Especial, p. 118-132, out. 2012.

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

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

TASSARA, Eda Terezinha de Oliveira; RABINOVICH, Elaine Pedreira. A invenção do urbano e o poético: uma cartografia afetiva – Estudo sobre o bairro paulistano 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.

TAYLOR, Robert S. **Value-added processes in Information Systems**. New Jersey: Ablex publishing corporation, 1986.

THOMSON, David. **Pequena história do mundo contemporâneo**. 3. ed. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1973.

TITTONI, J. **Subjetividade e trabalho**. Porto Alegre: Ortiz, 1994.

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.

ZIEMER, Roberto. **Mitos organizacionais**: o poder invisível na vida das empresas. São Paulo: Atlas, 1996.

Artigo recebido em 07/08/2013 e aceito para publicação em 25/09/2013
