

A Abordagem Clínica da Informação e o Paradigma Indiciário: contribuições metodológicas de um diálogo para a introdução da dimensão do imaginário como tema na pesquisa das práticas informacionais em Ciência da Informação

The Clinical Approach of Information and the Evidential Paradigm: methodological contributions of a dialogue for the introduction of the imaginary dimension as a theme in the research of informational practices in Information Science

Cláudio Paixão Anastácio de Paula

Escola de Ciência da Informação
Universidade Federal de Minas Gerais
claudiopap@hotmail.com

Resumo

Neste estudo descritivo baseado em pesquisa documental reavalia-se o primeiro estudo desenvolvido na Abordagem Clínica da Informação a partir do Paradigma Indiciário sugerindo-a como uma alternativa para mediar o diálogo com as investigações na perspectiva das práticas informacionais. Apresentam-se os aspectos centrais que definem a abordagem analisando-os segundo uma teorização do paradigma que o descreve como uma extensão da prática semiológica médica buscando-se uma aproximação da atuação do pesquisador na abordagem com os estudos de práticas informacionais. Na sequência é apresentado, de forma sintética, o estudo original publicado em 2005, e em seguida, a partir da exposição de evidências e achados coletados nesse estudo, avaliam-se a

Abstract

In this descriptive study based on documentary research, the first study developed in the Clinical Approach of Information is reevaluated from the perspective of the Evidential Paradigm and suggested as an alternative to mediate the dialogue between this paradigm and the investigations from the perspective of informational practices. The aspects which define the approach are presented and analyzed according to a theory of the paradigm that describes it as an extension of the practice of medical semiology. An approximation to the action of the researcher in the approach is sought, with the perspective adopted in the studies of information practices. The original study is presented in summary form. Based on the evidence and findings collected in it, the contribution of this approach to Information Science,

contribuição dessa abordagem para o campo Ciência da Informação, a ideia que estudos baseados na apreensão do imaginário podem conferir uma nova profundidade aos estudos nesse campo e as possíveis exigências que a adoção dessa mudança de postura acarretariam sobre a formação dos pesquisadores.

the idea that studies based on the apprehension of the imaginary can give a new depth to the studies in this field and the requirements that the adoption of this change of posture would entail on the education of the researchers are evaluated.

Palavras-chave: Abordagem Clínica da Informação; Paradigma Indiciário; Práticas Informacionais; Imaginário. **Keywords:** *Clinical Approach to Information; Evidential Paradigm; Informational Practices; Imaginary.*

1. Introdução

A presente comunicação pretende reavaliar a Abordagem Clínica da Informação (ACI) – proposta por Paula (2012a; 2013) como um desdobramento natural de estudos anteriores (PAULA, 1999 e 2005) – à luz do paradigma indiciário (GINZBURG, 1980) como uma alternativa para mediar o diálogo entre esse paradigma e as investigações na perspectiva das práticas informacionais (MCKENZIE, 2003; SAVOLAINEN, 2007; WILSON; SAVOLAINEN, 2009).

Para que isso seja possível serão utilizados os preceitos do mesmo método indiciário (GINZBURG, 1980) para avaliar, sinteticamente, o primeiro estudo (PAULA, 2005) desenvolvido segundo a perspectiva da Abordagem Clínica da Informação. Esse estudo foi o trabalho inicial a partir do qual foram concebidas várias outras investigações desenvolvidas na Escola de Ciência da Informação da Universidade de Minas Gerais (Brasil) e que acabaram dando origem a um grupo de pesquisa cadastrado na base de dados do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq). Esse grupo escolheu conduzir suas investigações a partir desta abordagem e vem, simultaneamente, adaptando e validando instrumentos desenvolvidos por pesquisadores nacionais e estrangeiros e desenvolvendo teorias e modelos próprios a partir do embasamento teórico nas ciências humanas e sociais.

Buscar-se-á evidenciar, no estudo citado, um substrato que justifique a validade de se propor a ACI como uma ferramenta de trabalho para que as investigações sobre as interações entre os indivíduos e as informações possam migrar de uma posição convencional fixada na adoção de modelos alicerçados nos conceitos de Estudos de Usuários da Informação e de Comportamentos Informacionais – como habitualmente se observa em Wilson (1994), por exemplo – para estudos com sujeitos informacionais (como descreve ARAÚJO, 2013) e práticas

informativas (como apontam ROCHA; SIRIHAL DUARTE; PAULA, 2017). A partir daí, pretende-se demonstrar que, invocada ou não, a metodologia indiciária pode ser considerada uma contribuição relevante em investigações nessas áreas.

2. Da luta para apreender as significações à luta para apreender os significados das ações

Onde se faz a apresentação do conceito de “Doutores do Dinheiro” (*Money Doctors*), se fala de médicos, antropólogos e detetives e se apresenta a possibilidade de um diálogo entre a ACI e o Método Indiciário.

A iniciativa de empreender o trajeto entre o mero comportamento do usuário das informações para o entendimento do sentido das práticas de sujeitos envolvidos em interações com e através das informações se deve à percepção de que a demanda contemporânea por apresentar respostas aos anseios da comunidade conectada aprofundou a complexidade das trocas informativas que sempre envolveu “duas ou mais personalidades comprometidas em uma situação comum e que lutam com as significações” (ANZIEU; MARTIN, 1971, p. 113). Esse aprofundamento alterou radicalmente as práticas e as relações dos sujeitos com a informação e o fato mais marcante dessa condição é, nos dizeres de Paula (2013), a reconfiguração peculiar das escolhas e decisões que passaram a se basear ainda mais em reações afetivas do que nos preceitos racionais encontrados, por exemplo, nos manuais de Gestão do Conhecimento e da Informação.

Essa conjuntura levou o mesmo autor (PAULA, 2015) a evocar a lembrança de certos profissionais surgidos no final do século XIX e na primeira metade do século XX, os chamados *Money Doctors*, para propor uma nova identidade para os pesquisadores e profissionais de informação do século XXI. Esses “doutores do dinheiro” – “especialistas práticos” que foram formados através da experiência do trabalho em grandes bancos europeus – atuavam como consultores financeiros de organizações e de países inteiros. Segundo Flandreau (2003), eles ofereciam consultoria aos países que haviam sofrido crises financeiras, desde os tempos do padrão ouro clássico utilizado anteriormente ao ano de 1914, passando pelo entorno da quebra da bolsa de Nova Iorque (em 1929) até o período em que o Fundo Monetário Internacional (FMI) atuava como o “chefe da medicina monetária do mundo”.

Segundo Paula (2015), o cenário de *boom* informacional do segundo milênio criou uma complexidade e dificuldade semelhantes ao do panorama financeiro dos anos de apogeu do liberalismo econômico que gestou os “doutores do dinheiro”. Sandberg e Pinnington (2009) descrevem o presente contexto como um cenário competitivo movimentado pela fluidez de fronteiras, pelo incremento do confronto com a diversidade, pela intensificação das rupturas e a proliferação de informações. Essa conjuntura produziu um dilema informativo-comunicacional de proporções gigantescas que obriga, segundo Paula (2015), os profissionais da informação, por necessidade de sobrevivência, a tomarem uma nova posição diante do que ele denomina fim do ciclo da modernidade. Nesse sentido o autor propõe uma metáfora para descrever esse profissional: a metáfora do *Information Doctor* ou Doutor da informação. Um profissional cujo olhar “multiperspéctico” considere a natureza do homem, sua cultura e história ao adotar uma estratégia plurimetodológica na abordagem da informação, do seu contexto e dos indivíduos que com ela interagem.

Ainda segundo essa visão, a resposta a esse dilema não seria encontrada através da replicação do repertório de técnicas tradicionais dos repositórios de soluções pré-estabelecidas nas práticas usuais da área de Ciência da Informação – desenvolvidos com base na ênfase na natureza individual das estruturas mentais dos usuários de informação e fundadas numa visão do comportamento informacional/organizacional desvinculada de um contexto (VENÂNCIO, 2007) – e sim numa mudança na perspectiva do investigador. Lançando mão do conceito de Abordagem Clínica da Informação, Paula (2011, 2012a) sugere a possibilidade de abordar os usuários em suas múltiplas dimensões (linguística, simbólica, cognitiva, afetivo- emocional) dentro de uma perspectiva de busca de informação como um processo histórico, social, cultural, experiencial e contingencial.

Segundo Paula (2012a) a Abordagem Clínica da Informação se basearia nos seguintes pressupostos:

- 1)** É impossível dissociar a interação entre indivíduos e a informação da sua inserção nos grupos sociais a que pertencem;
- 2)** O comportamento de busca da informação (e seus desdobramentos) é determinado pela inserção do sujeito informacional em grupos sociais e é um processo experimental e

contingencial, consciente ou inconscientemente marcado pelos campos psíquico, cultural, histórico e social;

3) O campo psíquico é composto indissociavelmente pelas dimensões cognitiva, perceptiva e afetiva;

4) O campo psíquico tanto influencia quanto é influenciado pelos campos cultural, histórico e social;

5) A natureza complexa desses fenômenos impossibilita que a sua investigação seja feita através de um único instrumento;

6) Os instrumentos padronizados não têm sido suficientes para apreender as múltiplas dimensões da relação entre indivíduos e a informação;

7) O método clínico é uma alternativa para abordar esses indivíduos, os grupos e as eventuais organizações ou instituições às quais eles se vinculam e através das quais eles compartilham conhecimentos e experiências adquiridos por meio da aprendizagem individual.

A aplicação do método clínico na abordagem da informação – isso é: na abordagem das condições que a engendram, dos fenômenos que a envolvem, das pessoas que a criam e interagem com ela e dos espaços em que ela se movimenta – consistiria na investigação do objeto sobre o qual se põe um problema, através da inserção das informações coletadas na dinâmica particular desse objeto, reconhecendo e determinando seus estados, padrões, movimentos e alterações. Desse modo, seria possível descrever fenômenos, tecer diagnósticos, prognósticos ou prescrever intervenções. Por ser inerente ao método clínico, a preocupação por recolher dados, indícios e evidências sem isolá-los da situação “original” em que foram reunidas e do seu contexto original, seu “meio” natural, resultaria na utilização do estudo de caso.

Através do estudo de caso seria possível chegar a uma compreensão da sua **dinâmica**, da **origem de sua condição atual** (a gênese da situação-problema) e seu **processo histórico único ou ciclo vital** (a totalidade do processo). Seria abandonada, assim, uma postura funcionalista da relação com a informação, para se voltar para uma busca intensa pelos “comos” e os “porquês” das ações (consideradas subjetivas e dotadas de significados).

A tradução prática do posicionamento de olhar na atitude do pesquisador / profissional de Ciência da Informação proposto pela ACI, e que aponta para essa abertura para múltiplos focos, evoca uma estreita semelhança com a proposição da aplicação do paradigma indiciário de Ginzburg (1980) às ciências humanas e sociais e é, a partir dessa semelhança, que se propõe analisar o primeiro caso estudado segundo a perspectiva da ACI – antes ainda que ela recebesse essa denominação.

Trabalhando a partir de uma analogia entre os métodos do médico Giovanni Morelli¹, de Sherlock Holmes² e o de Sigmund Freud³, Ginzburg (1980) descreve o surgimento, no final século XIX, de um modelo epistemológico que, embora se revelasse extremamente útil, ainda não havia sido teorizado explicitamente até então. Tratava-se do paradigma indiciário que, segundo a formulação de Ginzburg (1980), é uma extensão do modelo da semiótica médica – disciplina centrada em diagnosticar as doenças inacessíveis à observação direta a partir da identificação de sintomas superficiais e aparentemente irrelevantes aos olhos de um observador leigo – para o universo da pesquisa em ciências humanas. Segundo esse autor, no método indiciário o pesquisador reproduziria a postura do conhecedor de arte, do detetive ou do psicanalista que descobrem o autor do quadro, do crime ou a doença com base em indícios imperceptíveis para a maioria das outras pessoas.

O autor recorre ao seu conhecimento da pré-história para demonstrar que as origens desta perspectiva remontam ao desenvolvimento de uma sabedoria sobre a natureza que os ancestrais do homem moderno desenvolveram para observar vestígios, pistas e elementos do ambiente ao seu redor que permitissem a eles reunirem indícios que – uma vez registrados, interpretados e classificados – sustentassem operações mentais complexas e extremamente rápidas que garantissem a sua sobrevivência e orientação em ambientes inóspitos e cheios de armadilhas.

De forma análoga, Harari (2017) afirma que os povos caçadores-coletores ancestrais não saíam em busca somente de alimentos e materiais para a sua subsistência, saíam em busca de conhecimento. Apesar da imagem de “caçador” que o homem contemporâneo empresta

¹ Responsável por criar um originalíssimo critério de atribuição de autoria para obras de pintores antigos.

² Detetive fictício, famoso por suas deduções aparentemente miraculosas, criado pelo médico Arthur Conan Doyle sob a inspiração dos diagnósticos semiológicos de seus preceptores na escola de medicina.

³ Médico neurologista criador da psicanálise que inaugurou, em seus estudos, uma semiologia dos fenômenos mentais inconscientes.

a eles, o autor destaca que a coleta era a atividade principal desses indivíduos e que isso acabou construindo um modelo de apreensão do mundo versátil e oportunista que fez com que esses ancestrais construíssem um muitíssimo complexo mapa mental de seu território e dos elementos que com ele interagem. Assim, uma elaborada capacidade para identificar padrões de crescimento da vegetação; hábitos de animais; propriedades alimentares, medicinais e destrutivas de cada componente do ambiente; o progresso das estações do ano, indícios de ameaças climáticas, padrões e sinais de alerta da natureza, propriedades dos objetos e uma infinidade de complexas relações de causa, efeito e temporalidade foi gestada.

Aproximando os dois autores poder-se-ia afirmar que o *Homo sapiens* de 70 mil anos atrás sobreviveu e suplantou seus contemporâneos da família *Homo* graças a uma habilidade indiciária que rivalizaria à de Morelli, Holmes ou Freud.

A partir desse breve preâmbulo histórico-antropológico, pretende-se demonstrar que as evidências recolhidas pelo estudo que serviu de base para a concepção da ACI apontam para um *continuum* que acompanha as relações humanas com a informação desde o início da diferenciação do *Homo sapiens* dos demais membros do gênero *homo* e que, paralelamente, é apontada como um dos elementos constitutivos do que Harari (2017) descreve como uma “revolução cognitiva”: a ação onipresente do imaginário em suas elaborações mentais. Harari (2017) chama a atenção para o fato de que, para além das capacidades adaptativas comuns aos demais membros do gênero *Homo* (por exemplo, o *Homo rudolfensis*, o *Homo erectus* e o *Homo neanderthalensis*) como a capacidade de se comunicar a partir de uma linguagem e estabelecer trocas de informações, foi a capacidade original adquirida pelo *Homo sapiens* de falar sobre ficções (sobre coisas que não existem de fato, mas que podem ser extremamente importantes para criar conexões e identidades entre indivíduos desconhecidos) que ocasionou a já mencionada “revolução cognitiva”. Para o autor, tornar-se capaz de compartilhar as mesmas crenças permitiu que o *Homo sapiens* pudesse ultrapassar o limite de cerca de 20 a 50 membros por grupamento (ou, em estimativas muito otimísticas, 150 indivíduos), que os outros membros da família *Homo* estabeleciam com base em laços de compadrio, e expandi-lo para grupos muito maiores unidos por crenças, cultura e linguagens comuns. Segundo o autor, foi esse modo revolucionário de lidar com a informação e alinhar conhecimentos que possibilitou todas as demais revoluções estabelecidas, possibilitou que

conceitos como religião, nação e ciência se tornassem possíveis e que os conectou aos artefatos que eles passaram a produzir como extensões de sua própria mente.

Essa revolução possibilitada pelo imaginário e alicerçada nos símbolos que evocam afetos e cognições foi possibilitada pelos mesmos ingredientes que tem sido a tônica das investigações desenvolvidas sob a rubrica da ACI e cuja continuidade desde tempos ancestrais até a contemporaneidade aparece nas reflexões do filósofo espanhol Andrés Ortiz-Osés desse modo:

[...] El símbolo reúne la letra y el espíritu en el alma [...] las imágenes simbólicas [...] la surrealidad que se sitúa entre la realidad típica dada y la suprarrealidad proyectada [...] las estructuras simbólicas del imaginario trascendental, una especie de alma del mundo que surge en la tradición neoplatónica, recoge en el romanticismo alemán e se proyecta hoy en la internet (ORTIZ-OSÉS, 2012, p.11)

3. As evidências de um caminho

De uma revisão que se faz dos achados do primeiro estudo desenvolvido segundo a perspectiva que, futuramente, viria a ser denominada Abordagem Clínica da Informação e da reavaliação da ACI como uma prática indiciária de trabalho e pesquisa sobre as práticas informacionais com a pretensão de investigar de tópicos pouco usuais no campo da Ciência da Informação.

Paula (2005), com base na teoria psicológica dos complexos, propôs-se a analisar as dimensões simbólicas e afetivas subjacentes ao uso e compartilhamento de informações nas interações entre os professores do departamento de psicologia de uma tradicional instituição de ensino superior pública brasileira. Utilizou, como chave de leitura, a ideia de que a diversidade de interpretações de uma realidade, produzida por grupos e subgrupos no ambiente da organização (que, aparentemente, exerce uma influência direta na forma como os indivíduos se apropriam da informação) pudesse ser avaliada através da identificação de indícios muito específicos: as reações motivadas pela ativação de deflagradores individuais de reações afetivas – através de palavras comuns presentes nas comunicações partilhadas – e seu alinhamento com deflagradores coletivos que permeiam a organização.

3.1 O caso

O departamento investigado pertence a uma instituição que foi fundada cerca de 90 anos antes da realização da pesquisa e incorporada a uma instituição muito maior, cerca de 30 anos depois de sua fundação, 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 e os professores do departamento vinham tentando criar uma faculdade autônoma separada daquela a que eles se vinculavam desde a criação do departamento até a época da condução do estudo (Paula, 2005). Esses esforços fracassaram diuturnamente devido a divergências internas. Essas divergências datavam dos primeiros anos do departamento, momento em que seu fundador teve seus direitos civis cassados durante o golpe militar de 1964 no Brasil e quando, com o seu afastamento do grupo, as disputas internas pelo poder se iniciaram. Nesse momento, os professores se polarizaram em dois grupos sustentados por diferentes perspectivas teóricas que, depois, se fragmentaram em diversos outros. O departamento que chegou a ter mais de 100 professores, no momento do estudo possuía menos da metade desse número. É importante ressaltar que, por causa dos conflitos internos, o currículo original do curso sofreu apenas pequenas mudanças desde a fundação e que uma reforma curricular foi tentada por mais de uma década e inviabilizada por causa desses conflitos. Um dos professores relata que a criação de um programa de doutoramento na área chegou a ser adiada por um período semelhante porque havia “uma absoluta falta de capacidade daqueles envolvidos de concordar minimamente quanto às condições e parâmetros básicos para que o curso pudesse ser oferecido” (Sujeito 1 - S1). O histórico de décadas de conflitos envolvendo comunicação, interpretação e uso de informações tornou o departamento um local adequado para se desenvolver o estudo.

3.2 Quem estudar?

Foi necessário determinar quem, dentre os possíveis sujeitos do estudo (o grupo de 50 professores efetivos do departamento à época), seriam os indivíduos investigados de modo a contemplar o máximo das variáveis (diferenças teóricas, subculturas...) presentes na situação. Estudos similares, com objetivos de complexidade semelhante, estudaram apenas uns poucos indivíduos – ver, por exemplo, o método clínico sugerido por Dejours (1991) e o estudo de White e McSwain (1983). Considerando a complexidade do experimento a ser desenvolvido, um estudo com seis indivíduos foi planejado. O critério para a escolha dos sujeitos foi, além da anuência para participar do estudo, o pertencimento a um dos seis grupos significantes ou marcadamente divergentes do departamento no momento do estudo. Além disso, foram considerados o tempo no departamento (indivíduos com menos de 10 anos seriam

descartados) e status desses indivíduos na instituição (sua posição em grupos específicos de relacionamento ou afinidade). O Quadro 1 sintetiza o perfil dos sujeitos estudados:

Quadro 1 - Perfil dos sujeitos estudados

Identificação do Sujeito	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

Fonte: Paula (2005)

3.3 Métodos

Como uma estratégia de acesso à subjetividade e ao imaginário dos indivíduos foi proposta uma utilização complementar de vários métodos e técnicas. Tassara e Rabinovich (2001) sugerem a possibilidade metodológica de estimular a potencialidade poética de expressão criativa a partir da evocação de certas formas, imagens ou metáforas e de uma formulação estético-simbólica com esse propósito na concepção do roteiro semiestruturado de entrevista como um recurso complementar de estimulação à expressão de conteúdos afetivos durante a entrevista.

Paralelamente, 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.

Proposto por Jung (1997) a partir dos estudos de Wilhelm Wundt (1832-1920), inspirados no trabalho de Francis Galton (1822-1911), o experimento, em sua versão atual, consistia na utilização de uma lista de cem palavras (verbos, substantivos, adjetivos) que seria lida, palavra por palavra, para um sujeito (S) a quem se pediria que respondesse, tão rápido quanto possível, com a primeira palavra (e somente com uma palavra) que lhe viesse à mente. Registradas as cem associações com as palavras do teste e o tempo de reação para cada uma, o experimentador deveria percorrer novamente a lista das palavras estímulos, pedindo que S repetisse o que disse na primeira vez. Desvios entre a primeira associação e a lembrança deveriam ser registrados. Após esse registro, os padrões de distúrbios registrados nos protocolos deveriam ser examinados buscando, por exemplo: tempos de reação prolongados, perseveração da mesma reação verbal, esquecimento da reação original eliciada na primeira vez durante a segunda repetição, associação bizarras, rima, ou reações afetivas. A ideia básica era que esses os distúrbios na associação refletisse 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 o criador do método, apesar das melhores intenções da personalidade de S de prestar atenção e obedecer às instruções, aconteceriam interferências desencadeadas por esses complexos.

Durante o processo de análise dos dados foi empreendida 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: com a utilização do método da atenção flutuante, inaugurado por Freud e pelos seus contemporâneos nos estudos seminais sobre a psicologia do inconsciente, na busca de indícios que permitissem a identificação de padrões recorrentes que auxiliassem a compreensão das dinâmicas envolvidas na produção de sentido que os sujeitos construíam durante seus esforços infocomunicacionais.

No estudo foi proposta uma inovação em relação ao processo desenvolvido por Jung: introduziu-se uma série específica de palavras retiradas das entrevistas com os sujeitos no

conjunto de palavras padrão convencionadas como base para a investigação. A utilização de elementos da experiência dos indivíduos do departamento (por exemplo, palavras que se referiam a temas polêmicos) das narrativas coletadas pela entrevista semiestruturada e a sua inclusão em uma das listas usadas no experimento original foi feita 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.

40 palavras foram selecionadas do conteúdo das entrevistas e escolhidas como palavras estímulo críticas para compor o experimento com outras 60 palavras supostamente neutras oriundas do experimento original: 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, turno.

Através da análise dos tempos de reação, das formas como os sujeitos reagiram e do conteúdo das associações (individualmente e em grupo) um número de elementos foi reunido e utilizado para que fosse buscada a 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.

3.4 Análise e interpretação dos dados

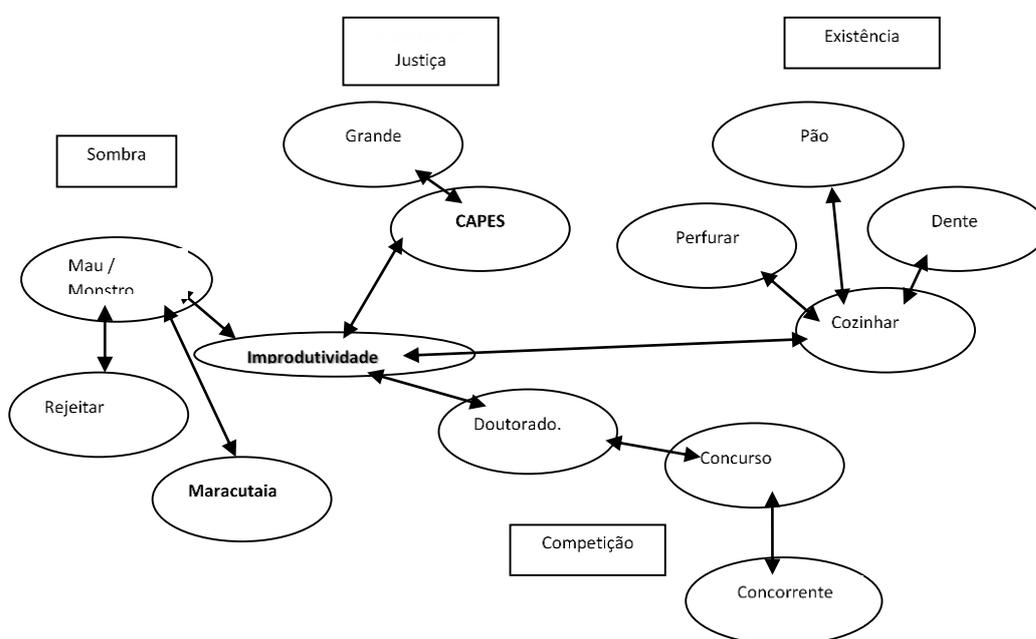
As associações produzidas pelos sujeitos foram submetidas a duas análises, uma individual e outra comparativa. Ambas foram avaliadas em comparação com os dados coletados nas entrevistas em busca de indícios que evidenciassem o processo de produção de sentido de cada um dos integrantes em torno dos temas tratados.

Os dados para análise foram organizados segundo dois critérios: 1) verticalmente: através do percurso de cada sujeito (na entrevista e no experimento com as associações) onde sua trajetória individual de respostas foi acompanhada evidenciando o seu processo particular de construção de sentido a partir do drama por ele vivido em sua relação com o coletivo; 2) horizontalmente: através do percurso de cada questão na amostra, onde as respostas

individuais para cada pergunta foram confrontadas entre si como o objetivo de identificar como cada um dos dramas narrados se conectava entre si em torno do cenário global do departamento.

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 reproduzido 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 1 - Mapa sintético das associações de S1



Fonte: Paula (2005)

Esses núcleos foram dispostos em categorias sugeridas espontaneamente pelo material estudado (autoridade, justiça, existência, competição e sombra) e claramente integravam conteúdos relacionados a experiências pessoais e organizacionais. Nesse sentido pode-se observar como as questões individuais de S1 no momento do experimento, as grandes determinações de sua história e de seu ciclo vital e a problemática das situações peculiares no departamento se entrelaçam para produzir interpretações e extrair sentidos das comunicações que seus membros buscavam partilhar. Essas interpretações evidenciaram as bases através das quais S1 efetuava seu alinhamento ou seu distanciamento de indivíduos e

grupo no departamento dependendo do tema e do problema em torno do qual as informações eram veiculadas.

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 operavam simultaneamente individual e coletivamente na psicodinâmica dos membros do departamento. Os exemplos mais evidentes foram indicados por palavras que tiveram, para todos os sujeitos, um altíssimo tempo de resposta. Essas palavras: **maracutaia**, **improdutividade** e **CAPES** (sigla para **Comissão de Aperfeiçoamento de Pessoal do Nível Superior**, o órgão do Ministério da Educação Brasileiro responsável pelo reconhecimento e a avaliação de cursos de pós-graduação *stricto sensu* - mestrado profissional, mestrado acadêmico e doutorado) e suas várias associações podem ser vistas como a evidência da presença desses complexos.

Os comentários feitos pelos indivíduos quando inquiridos sobre os motivos para terem feito 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).

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 tem um 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).

Embora não se possa afirmar, com base apenas nos dados dessa 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, o estudo reuniu elementos suficientes para indicar o papel dessas palavras no drama investigado. Ao alcançarem o status de símbolos, essas palavras atuam no imaginário de cada indivíduo organizando sua interpretação da realidade e, ao mesmo tempo, dentro do imaginário grupal, organizando atitudes, emoções e comportamentos que esses indivíduos e grupos têm em relação às informações que são compartilhadas no departamento. As interpretações diferentes de partes do mapa de leitura simbólico da organização parecem estar na base das subculturas manifestas no departamento. As entrevistas revelam que algumas dessas subculturas ganharam um status de instituições: os chamados setores. Essas “instituições informais”, embora úteis administrativamente, têm uma atuação patológica dentro do departamento e, metaforicamente, drenam a energia fundamental à manutenção da higidez do departamento para seus fins pessoais de sobrevivência e disputa por espaço vital com os seus concorrentes.

O material das entrevistas é extremamente 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. Os indícios encontrados sugerem que talvez seja possível determinar como o conjunto de associações ligadas a essas palavras-símbolo operam no nível inconsciente do departamento, bem como crenças grupais e individuais se organizam através delas. Sugerem ainda a possibilidade de 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 dessa coletividade são construídos.

Esses resultados demonstraram 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. Finalmente, a identificação de que fenômenos análogos aos complexos culturais de Kimbles (2000) e Singer e Kimbles (2004) operavam na organização estudada produzindo os alinhamentos, grupais e de ideias que guiavam as interpretações e significações das informações que seus membros tentavam partilhar, evoca a ação dos processos ancestrais que Harari (2017) descreve como os mecanismos para a criação de ficções. Essas ficções tomadas, aqui, como a ação do imaginário sobre as elaborações mentais parece ter, ao final do processo, uma ação quase tão influente quanto as operações conscientes dos indivíduos envolvidos nos processos infocomunicacionais.

4. Colocando em perspectiva

Onde se avalia a contribuição da Abordagem Clínica da Informação para o campo Ciência da Informação, se fala de novo sobre seguir pistas e fazer diagnósticos e se propõe metáforas ao trabalho do pesquisador na área.

Os indícios recolhidos nesse primeiro estudo desenvolvido sob a perspectiva da ACI demonstram que a dimensão do imaginário tem uma presença pouco notada, mas marcadamente influente, nas relações dos sujeitos (tanto sozinhos quanto em coletividades) com a informação. Essa constatação evidencia que as dimensões simbólico-afetivas (e, portanto, subjetivas) são intervenientes não somente nas significações das ações, mas também nas suas motivações tanto conscientes quanto inconscientes. Essa constatação sugere uma ampliação do espectro de focos a serem explorados pela ACI no exercício da compreensão dos casos investigados. Assim, os “comos” e os “porquês” buscados seriam encontrados não apenas na confluência entre sua **dinâmica**, sua **condição atual**, seu **ciclo vital**, mas também no **imaginário que perpassa as ações que o desencadearam** – um novo foco que evoca, conforme já foi dito, a compleição do *Homo sapiens* para a criação de ficções capazes de estabelecer e sustentar conexões entre indivíduos (HARARI, 2017).

Quando esses resultados são avaliados a partir de um confronto com a proposta do paradigma indiciário de Ginzburg (1980) fica evidente que não se poderia aplicar o critério tradicional de rigor utilizado nas perspectivas tradicionais para se avaliar os dados obtidos. Se isso fosse feito, os resultados do estudo se limitariam a um inventário de conteúdos dos depoimentos e

uma classificação de falas em categorias externas a arbitrárias. Foi somente a partir da identificação de pontos divergentes, pistas, marcas e indícios e através da reunião e da interpretação destes sob a forma de um discurso coerente que buscasse reproduzir a especificidade histórica e subjetiva da experiência de cada depoente que se tornou possível transpor a barreira do coloquial.

Se as regras usadas nesse tipo de investigação propõem a busca de padrões escondidos em detalhes e, nesse exercício, entram em jogo elementos imponderáveis captados apenas a partir do treino do olhar do pesquisador para identificar indícios escondidos em meio a inúmeros elementos mais chamativos, então pensar o indivíduo em suas interações com a informação na perspectiva indiciária evoca os princípios da abordagem sociocultural e a sua apreciação dos sujeitos informacionais.

Essa abordagem, segundo as palavras de Rocha, Paula e Sirihal Duarte (2016), enfatiza a coletividade e a intersubjetividade dos sujeitos inseridos em um contexto social, cultural e histórico e abre caminho para uma apreciação positiva da importância de se estudar as interações entre sujeitos, sua subjetividade e a evolução histórica dessas interações, perspectiva extremamente semelhante àquela inerente ao método clínico. Nesse sentido, os resultados obtidos pela ACI no campo dos estudos sobre Gestão da Informação e do Conhecimento (GIC) sugerem ser oportuno deslocar o conceito de Usuário do centro das preocupações dos estudos em GIC e que ele seja substituído, pelo menos em estudos de maior complexidade, pela expressão Sujeito Informacional como um descritor melhor das pessoas em condição contemporânea.

Por outro lado, os mesmos autores – em outro texto (ROCHA, SIRIHAL DUARTE e PAULA, 2017) – ressaltam que o conceito de práticas informacionais se constituiu no campo da Ciência da Informação a partir de uma transição dos estudos de comportamento informacional (tomados como estudos que abordam contextos de trabalho com o foco nas dimensões cognitivas desses sujeitos e da priorização do comportamento individual em detrimento das interações e dos comportamentos coletivos), para uma leitura mais voltada às interações estabelecidas entre sujeitos e informação. Essa mudança de foco rumo a situações onde a informação e o conhecimento não são apenas cumulativos nem decorrentes de um estímulo imediato, mas construídos coletiva e socialmente, de forma contínua, por sujeitos ativos e enraizados num

contexto histórico complexo abre portas para que novas abordagens possam ser utilizadas. Essa abertura sugere que a ACI possa ser usada como uma ferramenta de trabalho que permita trazer para dentro da Ciência da Informação um olhar mais voltado para as práticas que para os comportamentos informacionais.

Finalmente, se o saber indiciário transporta para a pesquisa a necessidade de se preparar os pesquisadores para reconhecer as “pegadas” e os “sinais” que permitirão a ele decifrar a teia que se esconde por trás do manto do óbvio que, conforme Ginzburg (1980), apesar de sua opacidade, deixa entrever zonas privilegiadas (sinais, marcas e indícios) que permitem ultrapassá-lo, então se torna necessário descrever que tipo de profissional/pesquisador da informação deverá ser esse. Longe de se propor um modelo ou uma prescrição, mas tendo em mente que certas especificidades no treinamento desses indivíduos devem ser levadas em conta, é inevitável virem à mente as palavras de Burke:

[...] nós precisamos de profissionais da informação que reordenem o “todo” e relacionem um tipo de conhecimento aos outros, classificando-os. E bibliotecários, não sozinhos, mas com outros acadêmicos, têm um papel importante nesse aspecto. [...] Acredito também ser importante mantermos viva uma rara espécie intelectual, que agora definitivamente é uma espécie ameaçada: o sábio; aquele que sabe muito sobre várias disciplinas e estuda a fundo história, antropologia, sociologia, matemática, geografia etc. Esse tipo de pessoa é capaz de conectar os diferentes assuntos de uma maneira melhor do que um grupo de 10 ou 15 acadêmicos trocando ideias ao redor de uma mesa. Restam pouquíssimos indivíduos assim. (BURKE, 2014, p. 1)

A proposta que Peter Burke faz de uma reordenação do “todo” e que relacione um tipo de conhecimento aos outros, bem como a invocação à intelectualidade – que aproxima o conceito de intelectual/sábio proposto por ele do neologismo *nexialista*⁴ – evoca a forma minuciosa e quase obsessiva com que Morelli se dedicava a registrar detalhes que pudessem caracterizar os pintores que ele buscava reconhecer (orelhas, detalhes das unhas, das mãos, etc); o amplo espectro de conhecimentos ao qual o personagem de Doyle demonstrava recorrer durante as suas investigações criminológicas e à impressionante capacidade que Freud demonstrou para reunir um vasto cabedal de referências tanto na elaboração de sua teoria quanto na execução de seu método (Ginzburg, 1980).

⁴ Expressão que descreve o indivíduo que, por transitar entre as fronteiras que separam os campos de conhecimento, se torna capaz de estabelecer conexões entre diferentes informações. (MOREIRA e BARZOTTO, 2017)

Embora o método teorizado Ginzburg remeta a um personagem de ficção e a dois indivíduos extraordinários, ele é sustentado por capacidades inerentes ao ser humano – conforme se pode observar em Harari (2017) – e que vem sendo aprendidas, treinadas e desenvolvidas por pesquisadores desde a sua proposição há 37 anos. Desse modo, as metáforas do “Médico semiologista” e do “Detetive consultor” (como Holmes gostava de ser definido) tem servido como inspiração a incontáveis historiadores e antropólogos (e, em extensão, a toda uma sorte de pesquisadores nas humanidades). Por que não tomar posse dessa inspiração e transportá-la para o campo da Gestão da Informação e do Conhecimento? Não seriam essas metáforas muito mais úteis para o trabalho no complexo ambiente informacional contemporâneo que modelos estáticos e prescrições pré-fabricadas? Não seria este o momento ideal para que profissionais e pesquisadores da informação, em geral, e da área de GIC, em particular, exercitem suas habilidades como *Information Doctors* (Doutores da Informação) ou *Information Consultants* (Consultores da Informação)?

5. Considerações finais

Parece razoável propor que a adoção de uma Abordagem Clínica da Informação transporte a visão da interação das pessoas com a informação e entre si a partir da mediação da informação nos estudos sobre a Gestão da Informação e do Conhecimento para além dos modelos tradicionais de Estudos de Usuários da Informação e de Comportamentos Informacionais e os aproximando dos estudos com sujeitos informacionais (ARAÚJO, 2013) e de práticas informacionais (ROCHA; SIRIHAL DUARTE; PAULA, 2017).

É razoável propor que uma reinterpretação da ACI segundo a perspectiva do paradigma indiciário possa consolidar a validade dessa perspectiva como uma ferramenta metodológica para apreender elementos das investigações em Ciência da informação até muito recentemente de difícil acesso aos pesquisadores da área.

Finalmente, pode-se sugerir que a inclusão do imaginário que perpassa as ações que desencadearam o fenômeno informacional como foco nos estudos em Ciência da Informação possa contribuir para uma melhor contribuição de como os indícios encontrados nessas pesquisas se enlaçam para oferecer sentido às experiências que os sujeitos informacionais extraem de suas práticas.

6. Referências Bibliográficas

- ANZIEU, D e MARTIN, J-Y. (1971) *La dinámica de los grupos pequeños*. Buenos Aires: Editorial Kapelusz.
- ARAÚJO, C. A. A. (2013) O sujeito informacional no cruzamento da ciência da informação com as ciências humanas e sociais. Trabalho apresentado no XIV *Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação*. Florianópolis, Sc.
- ARAÚJO, E. P. de O.. (2013) *Tomada de decisão organizacional e subjetividade: análise das dimensões simbólico-afetivas no uso da informação em processos decisórios*. (Dissertação de mestrado) Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.
- BURKE, P. (2014) Peter Burke explica o papel dos bibliotecários e das bibliotecas na história do conhecimento. Entrevista concedida durante o *SNBU 2014*. Recuperado de <https://www.bu.ufmg.br/bu/index.php/noticias/1038-peter-burke-explica-o-papel-dos-bibliotecarios-e-das-bibliotecas-na-historia-do-conhecimento>.
- DEJOURS, C. (1991) *A Loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. São Paulo, SP: Cortez / Oboré.
- DURAND, G. (1997) *As estruturas antropológicas do imaginário*. São Paulo, SP: Martins Fontes.
- DURAND, Y. (1988) *L'exploration de l'imaginaire: introduction à la modelisation des univers mythiques*. Paris, França: L'Espace bleu.
- FLANDREAU, M. (Ed.). (2003) *Money Doctors: The Experience of International Financial Advising 1850-2000*. London, UK: Routledge.
- GINZBURG, C; DAVIN, A. (1980) Morelli, Freud and Sherlock Holmes: Clues and Scientific Method. *History Workshop*, Oxford, 9, 5-36, Spring. Recuperado de <http://www.jstor.org/stable/4288283>.
- HARARI, Y. N. (2017) *Sapiens: uma breve história da humanidade*. Porto Alegre, RS: L&PM.
- JUNG, C. G. (1997) *Estudos Experimentais: obras completas*, Petrópolis, RJ: Vozes.
- KIMBLES, S. L. (2000) The cultural complex and the myth of invisibility. In: SINGER, Thomas (ed.). *The vision thing: myth, politics and psyche in the world*. (pp. 157-169) New York, NY: Routledge, 2000. ISBN 0 41 519-5535.
- MCKENZIE, P. J. (2003) A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking. *Journal of Documentation*. Bingley, 59 (1) 19-40.
- MOREIRA, J. C.. (2017) Programa Nossa Escola: a inserção da tv na web. *Revista Advérbio*, 7(14). Recuperado de <http://www.adverbio.faq.edu.br/ojs3/index.php/ojs3/article/view/98>.

- ORTIZ-OSÉS, A. (2012) *Hermenéutica de Eranos: las estructuras simbólicas del mundo*. Barcelona, Espanha: Anthropos Editorial.
- PAULA, C. P. A. de. (2013) A investigação do comportamento de busca informacional e do processo de tomada de decisão dos líderes nas organizações: introduzindo a abordagem clínica da informação como proposta metodológica. *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*, João Pessoa, PB, 3 (Número Especial), 30-44.
- PAULA, C. P. A. de. (2011) 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. Trabalho apresentado no *XII ENANCIB*. Brasília, DF: UNB.
- PAULA, Cláudio Paixão Anastácio de. (2012b) 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*. João Pessoa, PB, 2 (Número Especial), 118-132
- PAULA, C. P. A. de. (1999) *Informação e psicodinâmica organizacional: um estudo teórico*. (Dissertação de Mestrado) Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.
- PAULA, C. P. A. de. O bibliotecário como um information doctor. *Bibliotecas Universitárias*, Belo Horizonte, MG, 2 (Número Especial), 65-79.
- PAULA, C. P. A. de. (2005) *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*. (Tese de Doutorado). Departamento de Psicologia Social e do Trabalho, Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo.
- PAULA, C. P. A. de. (2012a) 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. Trabalho apresentado no *XIII ENANCIB*. Rio de Janeiro, RJ.
- ROCHA, J. A. P.; PAULA, C. P. A. de; SIRIHAL DUARTE, A. B. (2016) A cognição distribuída como referencial teórico para os estudos de usuários da informação. *Informação & Sociedade*, 26 (2), 91-105. Recuperado de <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/28563/16203>.
- ROCHA, J. A. P.; SIRIHAL DUARTE, A. B.; PAULA, C. P. A. de. (2017) Modelos de práticas informacionais. *Em Questão*, 1(23), 36-61.
- SANDBERG, J.; PINNINGTON, A.H. (2009) Professional competence as ways of being: an existential ontological perspective. *Journal of Management Studies*, 46 (7), 1138-1170.

- SAVOLAINEN, R. (2007) Information behavior and information practice: reviewing the “umbrella concepts” of information-seeking studies. *Library Quarterly*, Chicago, IL, 77 (2), 109-132.
- SINGER, T.; KIMBLES, S. L (ed.). (2004) *The Cultural Complex: contemporary Jungian perspectives on psyche and society*. New York, NY: Brunner –Routledge. ISBN-13 583-919-1239
- TASSARA, E. T. O.; RABINOVICH, E. P. (2001) 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*. (pp. 211-267). São Paulo, SP: Educ; Fapesp.
- VENÂNCIO, L. S. (2007) *O caminhar faz a trilha: o comportamento de busca da informação sob o enfoque da cognição situada*. (Dissertação de Mestrado) Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.
- WILSON, T. D. (1994) Information needs and uses: fifty years of progress, in: B.C. Vickery, (Ed.), *Fifty years of information progress: a Journal of Documentation review*. (pp. 15-51) London, UK: Aslib.
- WILSON, T. D.; SAVOLAINEN, R. (2009) The behaviour/practice debate: a discussion prompted by Tom Wilson's review of Reijo Savolainen's, “Everyday information practices: a social phenomenological perspective”. *Information Research*, Lund, 14 (2) recuperado de <http://www.informationr.net/ir/14-2/paper403.html>.
- WHITE, O. J.; McSWAIN, C. J. (1983) Transformational theory and organizational analysis. In: MORGAN G. (Org). *Beyond method*. London, UK: Sage.