



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Centro de Ciências Humanas e Sociais – CCH

Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia – PPGB

Mestrado Profissional em Biblioteconomia – MPB

Adriana da Silva Ornellas

**O BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA E A NECESSIDADE DE UMA ATUAÇÃO
EMPÁTICA NA CONTEMPORANEIDADE:
uma análise sobre a influência da leitura literária**

Rio de Janeiro

2014

Adriana da Silva Ornellas

**O BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA E A NECESSIDADE DE UMA ATUAÇÃO
EMPÁTICA NA CONTEMPORANEIDADE:**
uma análise sobre a influência da leitura literária

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia, da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (PPGB – UNIRIO), como requisito para obtenção do grau de Mestre no Mestrado Profissional de Biblioteconomia.

Área de Concentração: Biblioteconomia e Sociedade

Linha de Pesquisa: Biblioteconomia, Cultura e Sociedade.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Patrícia Vargas Alencar

Rio de Janeiro

2014

O74b

Ornellas, Adriana da Silva.

O bibliotecário de referência e a necessidade de uma atuação empática na contemporaneidade : uma análise sobre a influência da leitura literária / Adriana da Silva Ornellas. – Rio de Janeiro, 2014.

130 f. ; 21 cm.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Patrícia Vargas Alencar.

Dissertação (Mestrado)- Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2014.

1. Serviço de Referência. 2. Leitura literária. 3. Empatia. I. Título. II. Alencar, Patrícia Vargas.

CDD 025.52

Adriana da Silva Ornellas

**O BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA E A NECESSIDADE DE UMA ATUAÇÃO
EMPÁTICA NA CONTEMPORANEIDADE:**
uma análise sobre a influência da leitura literária

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia, da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (PPGB – UNIRIO), como requisito para obtenção do grau de Mestre no Mestrado Profissional de Biblioteconomia.

Apresentado em 13 de março de 2014.

Prof^a. Dr^a Evelyn Goyannes Dill Orrico

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – Unirio

Prof^a. Dr^a Luciana Paiva de Vilhena Leite

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – Unirio

Prof^a. Dr^a Patrícia Ferreira Neves Ribeiro

Universidade Federal Fluminense – UFF

Prof^a. Dr^a Patrícia Vargas Alencar (Orientadora)

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – Unirio

Aos bibliotecários de referência

AGRADECIMENTOS

Antes de tudo, meu intuito foi falar sobre a importância da literatura na vida e formação de uma pessoa. Isso significa dizer que todos os livros que lemos durante nossa vida se juntam aos pouquinhos em nosso interior para ajudar a construir quem somos: eles fazem parte do caminho que trilhamos para nos tornarmos a pessoa que somos e quem viremos a ser.

O mesmo podemos dizer de todas as outras atividades, momentos de nossa vida e das pessoas que encontramos em nosso caminho. Por isso, dedico este trabalho a todas as pessoas que estão à minha volta e contribuem para que eu seja quem eu sou, me dão força e me ajudam sempre a tentar me tornar melhor. Pessoas do passado e do presente!

Também àquelas pessoas que, de alguma forma, não tiveram ou não deixaram sentimentos bons em sua interação comigo, porém do mesmo jeito, contribuíram para meu aprendizado e crescimento. Sem determinados conflitos e obstáculos, também não poderia estar no caminho em que estou e nem ser quem sou.

Aos meus pais, Cristina e Jorge, que sempre me permitiram ser quem eu sou, concordando ou não com as minhas atitudes e estando incondicionalmente ao meu lado.

Ao meu irmão, André, pela sinceridade, apontando sempre minhas qualidades e defeitos, mas acima de tudo, fazendo isso com delicadeza.

Ao meu irmão e à Nadia Bernuci dos Santos por me ajudarem lendo quando foi preciso esse trabalho e dando críticas necessárias. Muito obrigada pelo tempo e carinho de vocês.

Novamente à Nadia, mas dessa vez na categoria de amiga junto com Camila Antunes, Carina Volotão, Fabiana Vilar e Patrícia Quaresma que aguentaram todas as minhas queixas, lamúrias, epifanias e alegrias durante o andamento desse trabalho e em vários outros momentos.

Agradeço também às minhas colegas de turma e aos professores desse programa de Mestrado.

Agradeço carinhosamente pela presença de todos vocês.

A Literatura é minha Utopia.

Helen Keller

Conheça todas as teorias, domine todas as técnicas, mas ao tocar uma alma humana,
seja apenas outra alma humana.

Carl Jung

Penso que deveríamos falar mais sobre o nosso déficit de empatia... É só quando almejamos
algo maior do que nós mesmos que nos tornamos capazes de realizar nosso verdadeiro
potencial.

Barack Obama

RESUMO

Essa dissertação focaliza a atuação do bibliotecário de referência no que se refere à interação com o usuário. Discute uma formação mais adequada que visa a atuação da empatia na otimização desse relacionamento. Questiona a tendência pragmática do ensino que torna secundária a preocupação com o desenvolvimento de capacidades e habilidades de cunho humano. Sugere a educação continuada como veículo de superação desse cenário, indicando a leitura literária como agente de desenvolvimento humano, social e da empatia. Parte de uma pesquisa de cunho qualitativo e quantitativo para investigar as práticas de leitura literária do bibliotecário de referência. Os resultados de nossa pesquisa mostram que os Bibliotecários que atuam no Serviço de referência estão se desenvolvendo empaticamente e que a leitura literária está presente nesse processo. A pesquisa poderá contribuir com a ampliação dos conhecimentos sobre o papel da leitura na formação humanista dos bibliotecários, visto que o conceito é pouco estudado na área.

Palavras-chave: Bibliotecário de referência. Formação do bibliotecário. Empatia. Leitura literária. Práticas de leitura.

ABSTRACT

This dissertation focuses on the role of the reference librarian in regard to user interaction. Discusses a more appropriate training aimed at performance optimization of empathy in this relationship. Questions the pragmatic tendency of teaching which makes secondary concern for the development of skills and abilities of human nature. Suggests continuing education as a vehicle to overcome this scenario, indicating the literary reading as human, social development and empathy agent. Part of a survey of qualitative and quantitative nature to investigate the practices of literary reading of the reference librarian. The results of our research show that librarians who work in the Reference service are developing empathically and that literary reading is present in this process. The research could contribute to the expansion of knowledge about the role of reading in humanistic education of librarians, since the concept is understudied area.

Key words: Reference librarian. Training Librarian. Empathy. Literary reading. Reading Practice.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Frequência geral de leitura dos Bibliotecários de referência	73
Gráfico 2 – Faixa etária do BRs	79
Gráfico 3 – Faixa etária dos BRs que sempre leem.....	81
Gráfico 4 – Região de residência dos BRs	82
Gráfico 5 – Lê livros de outras áreas do conhecimento	83
Gráfico 6 – Quais as áreas de conhecimento que costuma ler.....	83
Gráfico 7 – Atividades realizadas visando continuar a formação profissional	85
Gráfico 8 – Motivo para escolha da Biblioteconomia.....	86
Gráfico 9 – Outras funções exercidas pelos Bibliotecários de referência	87
Gráfico 10 – Gosta de ler livros de literatura narrativa	89
Gráfico 11 – Motivos de gostar pouco ou não gostar da leitura literária	90
Gráfico 12 – Qual significado atribui à leitura literária.....	91
Gráfico 13 – Em quais situações você costuma realizar a leitura literária	92
Gráfico 14 – A leitura literária é uma atividade básica para o ser humano.....	93
Gráfico 15 – Opinião dos BRs sobre obras literárias fazerem parte de uma cesta básica.....	94
Gráfico 16 – Acredita que a leitura literária auxilia nas habilidades linguísticas	95
Gráfico 17 – Costuma conversar sobre leitura literária	97
Gráfico 18 – Frequência de conversas com o usuário	99
Gráfico 19 – Assuntos que os BRs conversam com os usuários fora do escopo do atendimento de referência	100
Gráfico 20 – BRs que sempre conversam com o usuário e sempre conversam sobre suas leituras literárias	101
Gráfico 21 –BRs que sempre leem e sempre conversam com os usuários.....	102
Gráfico 22 – BRs que sempre leem e nunca conversam com os usuários.....	102
Gráfico 23 – BRs que acreditam entrar em contato com experiências inéditas através da leitura literária.....	103
Gráfico 24 – Durante a leitura de um livro literária interessante, costuma imaginar como se sentiria se a situação lida estivesse acontecendo com você	104
Gráfico 25 – Deixam de lado suas perspectivas ao analisar o comportamento do outro	106
Gráfico 26 – BRs que se preocupam com o bem estar do outro mesmo sem relação afetiva	107
Gráfico 27 – Prestam atenção na linguagem corporal do outro numa conversa	108

LISTA DE ABREVIATURAS

ALA	American Library Association
BR	Bibliotecário de referência
OPAC	On line public access catalog
RUSA	Reference Services Association
SR	Serviço de referência
TIC	Tecnologias da informação e comunicação
ToM	Teory of mind

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 A ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA	14
2.1 A IMPORTÂNCIA DA EMPATIA NAS RELAÇÕES HUMANAS	27
3 A QUESTÃO DA FORMAÇÃO EDUCACIONAL NA CONTEMPORANEIDADE .	36
3.1 A IMPORTÂNCIA DA LEITURA LITERÁRIA	47
3.2 A LEITURA LITERÁRIA E A EMPATIA	64
4 METODOLOGIA.....	70
5 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	73
5.1 PERFIL GERAL DO BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA	79
5.2 A LEITURA LITERÁRIA E OS ASPECTOS PROFISSIONAIS	82
5.3 O BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA E SUA VISÃO SOBRE A LEITURA LITERÁRIA	88
5.4 A LEITURA LITERÁRIA E A INTERAÇÃO COM O OUTRO: A EMPATIA EM CENA	97
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	112
REFERÊNCIAS	114
APÊNDICE A – Questionário aplicado aos bibliotecários de referência.....	123
APÊNDICE B – Outros comentários dos Bibliotecários de referência no questionário	129

1 INTRODUÇÃO

As várias mudanças paradigmáticas na estrutura e organização da sociedade, decorrentes dos novos parâmetros provocados pela Globalização, determinaram um crescimento exponencial na quantidade de informações. Obter informação passou a ser sinônimo de poder, o que causou a transformação da informação em mercadoria e o surgimento da Sociedade do conhecimento¹.

Atuando nesse contexto, o bibliotecário se destaca por, entre outras, desempenhar a função de disponibilizar informação organizada tecnicamente para sua comunidade visando atuar como um colaborador na construção do conhecimento dentro da sociedade. Para tanto, não apenas o domínio técnico eficaz é necessário, mas também a capacidade de se relacionar de maneira empática, visto que atingir o objetivo de sua função dependerá, em grande parte, de sua postura e atitudes em relação ao usuário. Por isso, esse profissional não deve priorizar somente o desenvolvimento das habilidades técnicas que norteiam o seu fazer, mas, também, as habilidades sociais e humanas que influenciam o desenvolvimento de sua relação com o usuário.

Considerando que a literatura, ao que tudo indica, exerce influência no desenvolvimento dos sujeitos², a formação de leitor literário do bibliotecário se apresenta como uma forma de educação continuada que pode auxiliar na construção de uma relação com o usuário que permite que a atividade de referência aconteça de maneira a não prejudicar o resultado da demanda informacional. Face a esse contexto, a questão que norteia nossa pesquisa é até que ponto a prática de leitura literária influencia na atuação profissional do bibliotecário de referência tornando-o um profissional mais empático.

¹ O termo Sociedade do conhecimento está sendo considerado aqui como sendo a “emergência de um novo paradigma econômico e produtivo no qual o fator mais importante deixa de ser a disponibilidade de capital, trabalho, matérias-primas ou energia, passando a ser o uso intensivo de conhecimento e informação. Atualmente, as economias mais avançadas se fundamentam na maior disponibilidade de conhecimento. A vantagem comparativa é determinada cada vez mais pelo uso competitivo do conhecimento e das inovações tecnológicas. Esta centralidade faz do conhecimento um pilar da riqueza e do poder das nações, mas, ao mesmo tempo, encoraja a tendência a tratá-lo meramente como mercadoria sujeita às leis do mercado e aberta à apropriação privada”, conforme definiram Bernheim e Chauí (2008, p. 7).

² Escolhemos o termo “sujeito” para designar o bibliotecário enquanto pessoa ou para designar uma pessoa de modo geral, enquanto ser. Consideramos o termo “indivíduo” impróprio, pois possui uma conotação contrária à ideia de bem estar coletivo, como atenta Bauman (2001, p. 45), “O ‘cidadão’ é uma pessoa que tende a buscar seu próprio bem-estar através do bem-estar da cidade – enquanto o indivíduo tende a ser morno, cético ou prudente em relação à ‘causa comum’, ao ‘bem comum’, à ‘boa sociedade’ ou à ‘sociedade justa’”. Entretanto, no lugar do termo “cidadão” preferimos adotar “sujeito” por esse ser mais impessoal e relacionar-se mais diretamente com o homem enquanto ser humano, enquanto cidadão, por outro lado, implicaria sempre um papel social implícito. Contudo, o conceito de sujeito é explorado por vários autores tendo outras definições que não serão consideradas nessa pesquisa, como o conceito de sujeito de Hegel, Adorno, Luckás etc.

Esta pesquisa tem por objetivo estudar o perfil do bibliotecário de referência como leitor literário - de narrativas ficcionais³, com vistas a discutir a influência de suas práticas de leitura em suas escolhas e atuações profissionais. Para tanto, vamos perseguir os seguintes objetivos específicos: 1) discorrer sobre o perfil do bibliotecário de referência na contemporaneidade; 2) discutir a importância de uma interação empática entre o bibliotecário de referência e o usuário; e 3) analisar as práticas de leitura literária dos bibliotecários de referência.

Esse trabalho pauta-se nas principais considerações sobre o serviço de referência de Denis Grogan (2001) e nas incursões sobre o assunto do pesquisador francês Jean-Phillipe Accart (2012), bem como utilizamos algumas ideias de R. D. Lankes (2011). Para discutir o conceito de empatia, trabalhamos com o discurso de Daniel Goleman⁴, e também de Roman Krznaric⁵. Em relação ao levantamento da formação na contemporaneidade, trouxemos os apontamentos de vários autores, como de Boaventura de Souza Santos⁶ (2011), e Paulo Freire⁷ (2013). Para abordar a importância da leitura literária na constituição de nossa subjetividade, trouxemos as propostas do escritor Ítalo Calvino (1990), as considerações da antropóloga francesa Michèle Petit⁸ (2009), do professor e crítico literário brasileiro Antonio Candido (2004); do pesquisador norte-americano Jonathan Gottschall⁹ (2012) e da pesquisa de Kidd e Castano (2013) que afirma que a leitura literária é um agente de desenvolvimento de empatia.

Procedemos a uma pesquisa de cunho qualitativo (MINAYO, 2010), bem como fizemos ainda uma pesquisa de campo cujos resultados foram interpretados à luz das teorias e ideias dos autores citados.

Essa pesquisa justifica-se na medida em que discute o cenário contemporâneo de atuação do Bibliotecário de referência dialogando com a necessidade de um comportamento

³ Consideramos narrativas ficcionais os textos que se utilizam de linguagem literária, ou seja, textos baseados na ficção para existirem.

⁴ Psicólogo formado em Harvard, famoso por difundir o termo Inteligência emocional através de seus livros; cofundador de um grupo que tem como missão implementar aulas de inteligência emocional nas escolas e também se preocupa em como essa habilidade está sendo desempenhada nos ambientes de trabalho.

⁵ Professor de Sociologia e Política na Universidade de Cambridge e City University, em Londres, um pensador e escritor sobre a arte de viver através da empatia e da conversação para a criação de uma mudança social e um dos fundadores da *The school of life*, instituição sediada em Londres que se dedica a desenvolver a inteligência emocional através da cultura. Seus membros são pensadores de diversas áreas, escrevem sobre temas de várias áreas do conhecimento e fazem palestras em todo o mundo.

⁶ Renomado sociólogo e economista português que possui forte crítica em relação à Globalização e ao modo atual da construção do conhecimento.

⁷ Importante filósofo, educador e pedagogo brasileiro, patrono da educação brasileira e que defende a educação como a base para a busca da emancipação e liberdade.

⁸ Estudiosa da leitura literária em lugares marcados pela adversidade.

⁹ que difunde estudos que relacionam as artes com a ciência e defende a ideia que as histórias são componentes que auxiliam em nossa formação como seres humanos.

empático como determinante para o sucesso de sua interação com o usuário no Serviço de Referência.

Essa dissertação está organizada da seguinte forma: no segundo capítulo, intitulado “A atuação do Bibliotecário de referência”, abordamos a existência de um novo paradigma na Biblioteconomia que está alterando o foco da posse da informação pelas bibliotecas e unidades de informação. Discorremos sobre o conceito de empatia como habilidade social que deve ser investigada visando dirimir os possíveis problemas ou ruídos na relação Bibliotecário de referência-usuário.

No capítulo três, intitulado “A questão da formação” na contemporaneidade, debatemos as consequências da ideologia atual do sistema educacional em que o bibliotecário de referência está inserido e sugerimos a educação continuada como uma atividade que permite que a formação aconteça além dos limites perpetuados por esse sistema. Apontamos a atividade da leitura literária como promotora de características subjetivas e humanizadoras imprescindíveis para o aperfeiçoamento da habilidade da empatia.

A metodologia é o quarto capítulo e nela detalhamos as escolhas que embasaram a realização da pesquisa de campo.

No quinto capítulo, discutimos os dados mais relevantes para nossa pesquisa.

Finalmente, nas considerações finais, retomamos as principais evidências encontradas ao longo de nossa investigação.

2 A ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA

Nesse capítulo, abordamos o Bibliotecário de referência (BR) discorrendo sobre perfil profissional com ênfase em seu contato com o usuário durante o atendimento no Serviço de Referência (SR). Assim como sobre as necessidades de competências e habilidades diferenciadas em relação àquelas necessárias ao tratamento técnico informacional e à busca em fontes de informação que esse processo comunicativo requer. Apresentamos o conceito de empatia como uma habilidade eficaz na busca pelo sucesso da interação entre o BR e o usuário. Atualmente, esse conceito está no cerne das reflexões sobre a maneira mais adequada de se conduzir interações visando a harmonia entre os sujeitos e, consequentemente, uma melhoria na qualidade de vida social e, em nosso caso, profissional.

Essa interação (BR-usuário) ocorre em um local designado especificamente para tal objetivo: o SR. Trata-se do espaço da biblioteca¹⁰ referente ao atendimento ao usuário, à busca das informações solicitadas e recebimento de todas as demandas dos usuários quanto aos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca. Nessa pesquisa, nos atentaremos somente ao atendimento ao usuário.

Para tanto, abordaremos o Serviço de referência como um processo comunicacional determinante para a conclusão eficaz do atendimento ao usuário. Como afirma Lankes¹¹ (2011, p. 13), a missão do bibliotecário na atualidade é: “melhorar a sociedade através da assistência na criação do conhecimento em suas comunidades”.¹² Portanto, baseando-nos nessa missão, investigar as influências que determinam o sucesso ou fracasso da interação entre o BR e o usuário durante esse processo comunicacional se configura (ou deveria se configurar) como o âmago dos atuais estudos biblioteconômicos acerca do SR.

Como observou Oddone (1998), o bibliotecário não é um profissional que apenas administra uma coleção informacional mas, através do tratamento e disponibilização desses insumos, faz parte de processos que vão além do simples tratamento técnico e disponibilização da informação e que, dialogando com processos comunicacionais, faz parte da produção de conhecimento dentro da sociedade. Em suas palavras:

Designado guardião do conhecimento acumulado pela humanidade desde a mais remota ancestralidade, ao bibliotecário muitas vezes escapa a compreensão plena da relação entre o caráter estático das peças de seu

¹⁰ Quando utilizamos o termo biblioteca estamos englobando todas as organizações, instituições e sistemas que possuem como objetivo disponibilizar informações para uma determinada comunidade.

¹¹ R. D. Lankers é um professor de Biblioteconomia na Universidade de Syracuse e seu livro *The atlas of new Librarianship* ganhou o prêmio de melhor livro de Biblioteconomia em 2012.

¹² “The mission of librarians is to improve society though facilitating knowledge creation in their communities” (LANKES, 2011, p. 11)

acervo e o caráter dinâmico de sua própria atividade. A prática profissional do bibliotecário, tantas vezes descrita como meramente tecnicista e burocratizante – exclusivamente voltada à aplicação das ferramentas de tratamento especializado dos documentos, enquanto suporte ou veículos da informação, e não propriamente centrada na especificidade de seu conteúdo – não deveria nem poderia constituir-se apenas pelo domínio dessas técnicas e procedimentos. Muito mais relevante é o papel que lhe está reservado nos processos de comunicação e transferência da informação e de mediação na construção do conhecimento.

Essa mudança de paradigma da posse da informação para sua disponibilização, coloca o bibliotecário no centro de um novo processo priorizando a comunicação e o aprendizado do usuário, tornando o bibliotecário um colaborador no processo de criação do conhecimento na sociedade:

Mudou-se o foco do trabalho dos bibliotecários, dos artefatos e produtos do conhecimento (como livros, páginas da internet e DVDs) para o processo de aprendizado. No lugar de se preocupar com conceitos externos como informação (ou pior, registros de conhecimento), foca a Biblioteconomia diretamente no comportamento e nos efeitos dos serviços nos indivíduos. Na essência, o valor de um livro ou bibliotecário deve ser avaliado de acordo com a sua habilidade de aprender. (...) Então a biblioteca, onde as pessoas estão aprendendo e construindo conhecimento, pode não ter livros, computadores, DVDs ou nem prédio. Mas terá bibliotecários auxiliando no processo de criação do conhecimento.¹³ (LANKES, 2011, p. 23) (tradução nossa)

Por isso, abordar o bibliotecário como um dos protagonistas do processo de criação do conhecimento é fundamental para construir as bases do novo paradigma que circunda a biblioteca e a Biblioteconomia – cujo futuro está se metamorfoseando e, assim, estabelecendo novas necessidades informacionais e demandas dos usuários mas, sobretudo, novas práticas do bibliotecário.

Apesar das muitas mudanças ocorridas devido ao advento das tecnologias da informação e comunicação (TIC) e do aumento exponencial do uso da internet, Accart (2012) dirime qualquer dúvida sobre a importância do SR presencial nesse cenário, afirmando que o SR presencial e o SR virtual são complementares e interligados.

Atestando essa afirmação, Inazawa (2013) pesquisou a forma como acontecia o atendimento em um SR virtual de uma biblioteca universitária. Ele constatou que a influência das TICs no SR acontece predominantemente como ferramenta de trabalho e não como um

¹³ “It changes the focus of the work of librarians from artifacts and the products of learning (like books, web pages, and DVDs) to the learning process. Rather than being concerned with some externalized concept such as information (or, worse “recorded knowledge”), it places the focus of librarianship squarely on behavior and the effects of services on the individual. In essence, the value of a book, or librarian for that matter, is evaluated against the need of the library member’s ability to learn. (...) So a library where people are learning and building their knowledge may have no books, no computers, no DVDs, and no building.” (LANKES, 2011, p. 23)

recurso que altera a essência desse setor: o BR ainda deve atender ao usuário e sanar sua necessidade de informação e o modo como ocorre esse atendimento é essencial para garantir o sucesso, não apenas da interação em si, mas para assegurar que o usuário sinta-se bem atendido e, assim, utilize os serviços da biblioteca a longo prazo.

Visto isso, podemos caracterizar, primeiramente, essa relação que acontece entre o BR-usuário como uma relação de serviço pois

trabalhar no serviço de referência é exercer uma profissão que presta um serviço, pois seu exercício depende essencialmente da demanda do usuário e da resposta oferecida. A noção de serviço adquire todo o sentido na medida em que o usuário participa ativamente da produção desse serviço: por meio de sua demanda, pelas informações que possui, ele contribui com elementos essenciais para o resultado final. Pode-se então falar de coprodução na medida em que o serviço é ‘coproduzido’ pelo seu usuário: a organização desse serviço é oferecida como um conjunto que agrupa o sistema de documentação (a infraestrutura) e o sistema de produção do serviço (servuction). Estabelece-se uma relação de serviço com o usuário. (ACCART, 2012, p. 18)

E esse processo, baseado em uma relação de serviço, está mais propício a incertezas do que aqueles setores que visam a produção de um produto tangível, cujo ambiente existente é muito mais apto ao controle externo e à avaliação de sua qualidade. Nesse ponto, reside a contradição dos serviços que necessitam da interação entre sujeitos para acontecer pois, ao mesmo tempo que essa relação está inserida dentro de um contexto organizacional, ela depende da interação humana para que seu resultado seja bem sucedido.

Por isso Grogan (2001, p. 60), além de ressaltar a importância dos atributos pessoais do BR, também destaca a questão do SR ser baseado numa relação de serviço, ou seja, o BR está realizando um atendimento pessoal, apesar de a prática dessa atividade se basear na busca técnica em fontes de informação ou em outro tipo de demanda informacional do usuário. A atividade técnica necessita passar antes pelo atendimento pessoal, tornando a interação entre os dois sujeitos extremamente decisiva:

É impossível estudar qualquer aspecto do processo de referência sem estar informado de quanto o mesmo depende inevitavelmente para seu êxito dos atributos pessoais do bibliotecário. Isso implica não os dotes profissionais como intimidade com as fontes de referência ou domínio das técnicas de buscas informatizadas, [mas] uma vasta cultura geral ou até mesmo a experiência em lidar com os consulentes, mas aqueles atributos pessoais humanos, inatos ou adquiridos, como simpatia, criatividade, confiança e outros mais. É claro que essas qualidades admiráveis deveriam estar presentes em todos nós, e, no caso das profissões voltadas para a prestação de serviços, são indispensáveis. Os bibliotecários de referência que carecem dessas virtudes padecem sob o peso de uma carga permanente, que amiúde se mostrará tão opressiva que serão incapazes de se erguerem para atender de modo satisfatório às necessidades dos usuários.

Accart (2012, p. xiii) informa que o primeiro contato do usuário com a biblioteca é o SR, sendo assim, “o serviço de referência constitui a imagem que ele [usuário] irá formar sobre a instituição: satisfeito, o usuário voltará. A política da informação implantada pela instituição deve incluir a noção de acolhida do público, seja no local, seja no virtual”.

Figueiredo (1983, p. 36) já alertara em suas recomendações para o aperfeiçoamento do SR sobre a importância do papel do BR:

É importante (...) que as escolas transmitam a noção de que o bibliotecário de referência representa para o usuário tudo aquilo que a biblioteca é. Da atuação pessoal e da execução profissional da tarefa de informação dependerá toda a imagem a ser criada a respeito da biblioteca pelo usuário.

Portanto, o BR não é um mero atendente da biblioteca que recepciona o usuário e faz a ponte entre sua demanda e o que a biblioteca disponibiliza para supri-la. Sua intervenção nessa situação é mais sutil do que se aparenta em um primeiro momento e o seu comportamento durante essa mediação é decisivo para a satisfação do usuário e para a construção da imagem da biblioteca.

Em consonância com esse argumento, o Committee on Behavioral Guidelines for Reference and Information Services (Comitê de Orientação Comportamental para Serviços de Informação e Referência¹⁴), pertencente à Reference Services Association (RUSA) criado pela American Library Association (ALA) que tem a intenção de “identificar e recomendar atributos comportamentais que podem ser observados e correlacionados com uma percepção positiva dos usuários sobre a performance dos bibliotecários de referência¹⁵” (AMERICAN, 2004), categorizou alguns atributos que podem ser verificados como influenciáveis na opinião dos usuários a respeito do comportamento do bibliotecário.

Os atributos foram os seguintes:

- a) visibilidade/acessibilidade: “Para se ter um atendimento de referência bem-sucedido é essencial que o bibliotecário de referência seja acessível. Se ele atua de forma tradicional/presencial ou remota/virtualmente, **o primeiro passo do bibliotecário ao iniciar a entrevista de referência é fazer com que o usuário se sinta confortável e não em uma situação que pode ser percebida como intimidadora**, confusa, ou esmagadora. A resposta inicial do bibliotecário em qualquer situação de referência define o tom para todo o processo de comunicação, e influencia a profundidade e nível de interação. (...)” (AMERICAN, 2004) (grifo nosso)

¹⁴ Tradução nossa.

¹⁵ “(...) to identify and recommend observable behavioral attributes that could be correlated with positive patron perceptions of reference librarian performance.” (AMERICAN, 2004)

- b) Interesse: “um bibliotecário de sucesso demonstra um alto grau de interesse imparcial na atividade de referência. Embora nem todas as consultas sejam de interesse do bibliotecário, ele deve abraçar a necessidade informacional de cada usuário e deve ser comprometido em fornecer a ajuda de forma eficaz. **Bibliotecários que demonstram um alto nível de interesse nas demandas dos usuários irão gerar um maior nível de satisfação;** (...)” (AMERICAN, 2004) (grifo nosso)
- c) capacidade de ouvir e questionar: “a entrevista de referência é o coração do serviço de referência e é crucial para o sucesso do processo. O bibliotecário deve identificar de forma eficaz as necessidades de informação do usuário de uma forma que o deixe à vontade. **Habilidades eficazes de escuta e questionamento são necessários para uma interação positiva;** (...)” (AMERICAN, 2004) (grifo nosso)
- d) investigador: “o processo de busca é a parte da atividade de referência em que o comportamento e precisão se cruzam. Sem uma busca eficaz, não é só a informação desejada que será improvável de ser encontrada, mas os usuários que ficarão desanimados também. **Muitos aspectos da procura, que conduzem a resultados exatos dependem do comportamento do bibliotecário;** (...)” (AMERICAN, 2004) (grifo nosso)
- e) acompanhamento: “o fornecimento de informação não é o fim da atividade de referência. O bibliotecário de referência é responsável por determinar se o usuário está satisfeito com os resultados da pesquisa, levantando até outras fontes para o usuário, incluindo aquelas que não estão disponíveis na biblioteca local. (AMERICAN, 2004) (tradução nossa)

Podemos notar que todos os atributos envolvem características comportamentais. Até mesmo a pesquisa que, a princípio, utilizaria apenas recursos tecnológicos e fontes de informação, necessita de uma determinada habilidade comportamental em sua condução, influenciando a decisão de até que ponto se deve permanecer na busca ou não.

Portanto, o BR não deve desenvolver apenas suas competências técnicas da profissão biblioteconômica, mas também observar como o seu comportamento pessoal e social irão influenciar na sua interação com o usuário de modo a não comprometer a atividade de referência.

Em uma pesquisa com 22 BRs de duas universidades do Ceará (Universidade Federal do Ceará e Universidade Estadual do Ceará), Melo, Nascimento e Melo (2013), almejando delinear o perfil do BR, concluíram que esse bibliotecário deve desenvolver suas competências técnicas, mas também competências que dizem respeito ao seu comportamento. Atribuíram à lacuna no desenvolvimento dessas competências a falta de visibilidade do bibliotecário no mercado de trabalho e, conseqüentemente, o fato de haver poucos bibliotecários em posição de chefia, sendo, de acordo com esses autores, de responsabilidade da formação do bibliotecário dirimir essa lacuna.

Por isso, podemos dizer que o bibliotecário, e aqui estamos nos referindo não apenas ao BR mas ao profissional de Biblioteconomia em todos os seus afazeres, não deve ser um profissional afastado da preocupação de como seu comportamento social e pessoal afeta seu rendimento no trabalho e como suas atitudes contribuem para manter ou desconstruir o perfil estereotipado do bibliotecário sisudo e mau-humorado que, ainda, é muito disseminado em nossa sociedade mas que, entretanto, está sendo aos poucos alterado pelo novo paradigma atual.

Essa pesquisa pode ser considerada um retrato dessa mudança em que se busca assegurar que esse novo perfil de bibliotecário se sobreponha ao perfil estereotipado da bibliotecária de óculos e coque que pede silêncio na biblioteca.

Em 1995, Alencar empreendeu uma pesquisa em seu doutorado sobre a perspectiva de mestres e doutores de Biblioteconomia e bibliotecários que atuavam como BRs sobre o trabalho no SR. O estudo se baseou nas informações de 116 mestres e doutores e 102 bibliotecários e averiguou que, quanto à atitude, o comportamento foi considerado o tipo de atitude mais importante tanto por mestres e doutores quanto por bibliotecários (27,7% e 37,1%), seguida da atitude cognitiva (26,7% e 25,9%) indicando que,

para o modo de agir que os indivíduos devem demonstrar em relação ao trabalho e denominadas de atitudes comportamentais, os sujeitos desta pesquisa indicaram a disposição em atender ao usuário, a boa educação, a boa comunicação, a cortesia e a atitude de atualizar-se constantemente. As atitudes afetivas relacionam-se ao gostar e ao apreciar dos indivíduos em relação a qualquer das atividades do Serviço de referência (ALENCAR, 1995, p. 143).

As características e atitudes mais assinaladas pelos mestres, doutores e BRs como sendo importantes para o desempenho prático do SR foram as características subjetivas. Mais recentemente, Accart (2012) separou em três categorias as competências necessárias para um desempenho eficaz no SR - técnicas, profissionais e sociais -, e é justamente nas competências sociais que permeiam a relação BR-usuário que essa pesquisa está se detendo.

Mesmo no SR virtual, as características comportamentais são importantes no momento de interação com o usuário. Soares (2009) pesquisou o SR virtual da Divisão de Biblioteca e Documentação da Puc-Rio visando avaliar seu desempenho. Quanto às competências dos BR ao atender um usuário através de mensagem virtual, ela transcreve o dizer de um dos BR atuante nesse serviço sobre essa questão:

Eu acho que lidar com as pessoas é uma coisa muito importante, nem que seja à distância (...) principalmente quando você não enxerga a pessoa, você tem que ver como escreve a sua mensagem, senão a pessoa vai achar que não é bem assim. Então, tem que ter muito cuidado. Eu acho que tudo o que você

faz fora, no ambiente de internet, você tem até que mudar a forma que fala com o usuário, “olha não é bem assim o que você quer, você quer é outra coisa”. Quer dizer, eu acho que é um conjunto de competências que te leva a desempenhar bem o seu papel. (SOARES, 2009, p. 214)

A pesquisadora dá voz à importância de se prestar atenção ao que se fala para não ser mal interpretado pelo usuário, o que numa comunicação apenas virtual pode acontecer mais facilmente. Entretanto, no atendimento pessoal o problema também ocorre, sendo indispensável que o BR tenha habilidade em se relacionar interpessoalmente.

É oportuno esclarecer que não estamos pregando o predomínio das competências sociais e pessoais do BR sobre as competências técnicas. Entretanto, para que seja alcançado um sucesso a longo prazo nos atendimentos do SR, é fundamental a análise de como as competências sociais e pessoais estão alterando esses resultados. As competências técnicas, sociais e comportamentais devem ser complementares - formando um perfil multidisciplinar - e observadas a partir de uma visão holística que as considere igualitárias: não basta encontrar uma informação para garantir a fidelização do usuário ao uso da biblioteca: o atendimento e o modo como o usuário foi recebido irão determinar o desejo (ou não) do usuário voltar à biblioteca ou pedir ajuda novamente ao BR.

Bonnet e McAlexander (2012, p. 335) ao pesquisar sobre o que influencia o usuário a pedir ou não ajuda ao bibliotecário, identificaram a comunicação não-verbal como primeiro item decisivo na acessibilidade do BR:

O comportamento não-verbal, em particular, é essencial para a comunicação interpessoal e, conseqüentemente, para as interações no serviço de referência, pois elas são ‘irrepreensivelmente impactantes’ (DEPAULO, 1992). Entretanto, resultados de estudos em bibliotecas que avaliaram comportamentos e acessibilidade têm sido variados. Kazlauskas (1976) observou as posturas corporais e as expressões faciais dos funcionários de quatro bibliotecas acadêmicas atribuindo características positivas e negativas da comunicação não-verbal a 148 interações. O autor concluiu que os bibliotecários com comportamento não-verbal positivo (definido assim como contato visual, postura e movimento corporal e alegria) produziu o mesmo comportamento em resposta nos usuários, o que é chamado de efeito contagioso. (tradução nossa)¹⁶

¹⁶ “Nonverbal behaviors in particular are essential to interpersonal communication and, consequently, to reference interactions, given that they are “irrepressibly impactful” (DePaulo, 1992). However, results of library studies that assessed behaviors and approachability have been mixed. Kazlauskas (1976) observed the body postures and facial expressions among staff at public service points in four academic libraries, assigning positive and negative characteristics of nonverbal communication to 148 interactions. The author concluded that librarians’ positive nonverbal behavior (defined variably as eye contact, body posture and movement, and cheerfulness) yielded the same behavioral response from library users, also known as a contagion effect.” (BONNET; MCALEXANDER, 2012, p. 335).

Radford (1996, p. 125) já havia declarado que a linguagem não-verbal tem um papel importante na comunicação não apenas para permitir a aproximação do usuário, mas também durante a fala do bibliotecário:

Essa perspectiva diz que mais do que respostas corretas estão sendo transmitidas na interação que acontece no serviço de referência. Os bibliotecários também estão fornecendo informações através da interpretação do que diz e dos seus gestos que transmitem acessibilidade, constróem harmonia e **empatia**. Esses atos influenciam na capacidade do bibliotecário para entender as necessidades do usuário e estabelecer uma relação positiva.¹⁷ (grifo nosso)

Portanto, podemos ver que não é apenas o encontro ou a falha na busca da demanda do usuário que influencia a sua satisfação. Accart (2012), devido a esses aspectos que vão além das questões técnicas e bibliográficas, diz que três aspectos determinam o sucesso do SR: dispor de (1) recursos, (2) informação e (3) pessoal qualificado que possua excelente capacidade de relacionamento. Baseando-nos nessa premissa e nos argumentos anteriores, podemos concluir que a atividade de referência não pode ser analisada excluindo-se o binômio do relacionamento BR-usuário.

Francisco (2013) alerta que, mesmo assim, os estudos sobre o processo comunicacional dentro da biblioteca são comumente acerca do tratamento e disseminação da informação e do conhecimento. Pouco se fala na comunicação humana que acontece na interação entre BR e usuário.

Assim, como a comunicação que acontece nos processos informacionais, a comunicação presente na interação BR-usuário é complexa e necessita de observação para que haja aperfeiçoamento visto que ela acontece através de um processo simbólico que ocorre não apenas pela linguagem verbal:

a comunicação humana é um processo constante, complexo e ativo que se distingue da comunicação animal por seu conteúdo simbólico, isto é, as pessoas são capazes de compreender, interpretar, elaborar e modificar signos e símbolos. A comunicação se dá sempre, aliás, é impossível não se comunicar. Mesmo calados, emitimos mensagens, pois, de acordo com a psicanálise, é difícil saber se o comportamento humano é intencional ou não, devido às intenções inconscientes, por isso, pode-se classificar tudo o que o homem faz em sociedade, até mesmo o silêncio, como comunicação. Uma vez que este pode significar concordância, indiferença, desprezo. Dessa forma, o processo de comunicação se dá pelos seguintes componentes: emissor, que elabora e põe em circulação a mensagem; receptor, que a

¹⁷ “This perspective argues that more than correct answers to questions are being communicated in reference interactions. Librarians are also providing relational information is communicated through linguistic cues and gestures that convey approachability, rapport building and empathy. These acts influence the ability of the librarian to understand successfully the user’s need and to establish a positive relationship.” (ANYANGUE, 2013).

recebe e interpreta; a mensagem, a informação; meio, suporte físico através do qual se transmite a mensagem; código, sistema de referência em função do qual se elabora e interpreta a mensagem e o contexto, que é a situação social, histórica, geográfica e psicológica do ato de comunicação em questão.

De acordo com esse cenário, o processo de comunicação humana não pode ser entendido como um processo mecânico, onde existe um emissor e um receptor. A comunicação humana é balizada por influências externas e intrínsecas dos sujeitos (contexto) que a realizam, ou seja, durante o processo comunicacional diversos aspectos articulam-se na produção de sentido através dos vários canais por onde a linguagem se expressa (verbal e não verbal, sinais psicológicos e/ou físicos) que os sujeitos participantes da interação emanam, consciente ou inconscientemente.

Com esse argumento, concluímos que quando o BR está se comunicando com o usuário, seu discurso verbal não é o único produtor de sentidos, mas que o usuário com todo o universo de entendimentos simbólicos que carrega em si, co-produz o significado do que o BR está lhe comunicando. Sendo essa troca de entendimentos mútua e paralela.

A Retórica se ocupou em destrinchar a participação desses diversos elementos simbólicos que ocorrem durante o ato comunicativo. Definindo-se assim, a grosso modo, como a arte de falar bem.

A preocupação da Retórica pode ser resumida a partir do desejo de que uma comunicação seja bem sucedida, pois ao estipularmos a noção que nosso enunciatário (quem nos ouve) participa da construção de sentido do que estamos comunicando, precisamos prestar atenção sobre quem ele é enquanto sujeito para definirmos melhor a forma como estamos nos comunicando. Assim, a eficácia de nossa comunicação depende da construção de sentido que ocorre baseada não apenas no que falamos mas articulando-se com o contexto em que estamos, com o sujeito com quem falamos e em como falamos.

Esse processo cíclico é demonstrado pelos conceitos de *ethos*, *pathos* e *logos*¹⁸ (Trilogia aristotélica) onde, simplificando, *ethos* é o orador; *pathos*, o ouvinte; e *logos*, o discurso¹⁹.

A trilogia aristotélica é estudada dentro da Análise do discurso e se preocupa com a eficácia do discurso, sendo considerada como elemento principal da arte da persuasão.

¹⁸ O conceito de *logos* não será abordado nessa pesquisa visto que estamos lidando com os sujeitos que participam da interação e não do discurso em si.

¹⁹ Como em um diálogo há uma troca de ideias onde cada participante apresenta seu discurso, para fins de entendimento da comunicação que ocorre no Serviço de referência, podemos dizer que ora o BR é o orador, ora é o receptor. E o mesmo acontece com o usuário.

Aristóteles (1998, p. 49 apud PIRIS, 2012) apresenta a definição de retórica como sendo a “capacidade de descobrir o que é adequado a cada caso com o fim [de] persuadir”.

Entretanto, nossa intenção ao trazer a noção de trilogia aristotélica não é compartilhar sua importância quanto à capacidade de persuasão de um sujeito mas, sim, exemplificar através de seus conceitos a subjetividade presente no processo comunicacional e como ela influencia em seus resultados e, por conseguinte, na interação humana onde se estrutura essa comunicação.

Aristóteles (1998, p. 49 apud PIRIS, 2012, p. 54) concebeu o *ethos* como sendo quando “o discurso é proferido de tal maneira que deixa a impressão de o orador ser digno de fé” e que é “necessário que esta confiança seja resultado do discurso e não de uma opinião prévia sobre o caráter do orador”.

Através do *ethos* podemos conceber o argumento de que o modo como o orador se porta influencia no depreendimento que o ouvinte tem do que se está sendo dito e que, para que a comunicação seja eficaz, é necessário tentar evitar que informações externas ao conteúdo do que está sendo dito influenciem negativamente o entendimento do ouvinte.

Witter (1986) relacionou esse cenário com o contexto do BR, destacando a importância do comportamento dos sujeitos participantes:

Os aspectos psicológicos envolvidos na relação entre o bibliotecário e o usuário são complexos, variados e possivelmente, por esta razão, insuficientemente estudados. **Por um lado tem-se o bibliotecário que, se está caracterizado enquanto profissional com funções e papéis a desempenhar, em um nível aceitável, é praticamente desconhecido como pessoa, como ser psicológico, especialmente nos países onde a pesquisa na área é ainda inexistente. Por outro lado, encontra-se o usuário que tem merecido mais atenção a nível de pesquisa mas que é ainda insuficientemente conhecido. Quando essas pessoas interagem em ação, de ambas as partes, um vasto complexo de variáveis vai influir decisivamente na quantidade, na qualidade, na direção, no êxito do relacionamento.** Entre essas variáveis estão: motivação, necessidades imediatas, atitudes, valores, autocontrole, auto-imagem, sociabilidade, conhecimento, afetividade, e outras tantas características psicológicas que marcam a individualidade de cada pessoa. (grifo nosso)

Cruzando com o conceito de *ethos*, construímos o argumento de que em cada momento o *ethos* de um dos participantes do processo comunicacional é construído. Por isso, é necessário que o BR se preocupe com a construção de sua imagem pelo usuário, pois ela irá influenciar no modo como esse se comporta durante a interação no atendimento de referência.

Além de se preocupar com a existência do estereótipo comum sobre o bibliotecário, é importante observar outras variáveis comportamentais que podem influenciar a construção dessa imagem durante a interação.

Por isso é tão difícil aferir todos os fatores que influenciam para que uma interação interpessoal seja satisfatória. Sobre essa dificuldade especificamente no SR, Mills e Lodge (2006, p. 588) disseram que

a construção do ambiente de informação para um usuário é muito individual e construir uma percepção do ambiente de informação de forma “geral” possui muitos fatores e eles estão acima de uma interação. O meio ambiente de interação é tão complexo que parece impossível dissecar e classificar os fatores envolvidos; todos os fatores podem estar envolvidos em um determinado ponto no tempo e no espaço e, em outros momentos, apenas alguns dos fatores que podem estar envolvidos.²⁰ (tradução nossa)

Grogan (2001, p. 2) salientou que “tão importante quanto o componente bibliográfico do SR é o elemento humano, sua natureza de intrínseca reciprocidade, comumente face-a-face (...)”. Inazawa e Baptista (2012, p. 178) reforçam essa importância dizendo que

se houver erro no fornecimento do produto de informação, isso poderá ocasionar danos consideráveis. **Competências conversacionais serviriam, à priori, como ferramenta de trabalho imprescindível para o bibliotecário, nesses casos, por considerar o fenômeno da comunicação humana problemático, o que demandaria desenvolver habilidades, como escutar efetivamente, indagar e expor de forma produtiva, saber pedir, ofertar e prometer a entrega de produtos de informação em uma base satisfatória.** (grifo nosso)

A interação face-a-face poderá influenciar na imagem do BR e influenciar no modo como o próprio usuário se comporta. Por isso, os autores advertiram, na citação acima, que o modo como o BR se comunica pode ser decisivo nessa interação.

O que nos leva ao conceito de *pathos* que “consiste na disposição dos ouvintes, ou seja, nas emoções que o discurso os leva a experimentar” (PIRIS, 2012, p. 54). E, como discorrido, o discurso chega ao ouvinte impregnado de informações simbólicas apreendidas do sujeito que a fala. Portanto, há que se ter uma acuidade maior quanto ao tipo de informações simbólicas transmitidas durante esse processo.

Assim, atentamos para o desenvolvimento de habilidades que tratem da preocupação em se influenciar positivamente o *pathos* do usuário. Inazawa e Baptista (2012, p. 118)

²⁰ “The construction of the information environment for an information seeker is very individual and a perception of the “general” information environment is comprised of many of the above factors and their interaction. The environment and what creates it is so complex that it seems impossible to dissect and categorise the factors involved; all factors may be involved at a particular point in time and space and at other times only a few of the factors may be involved.” (MILLS; LODGE, 2006, p. 588)

apresentaram a competência conversacional como sendo “o uso da comunicação através de conhecimentos, habilidades, atitudes e valores, com o propósito de aumentar o entendimento e a cooperação entre os indivíduos”: uma comunicação com o intuito de compreender o outro, não apenas entender o significado conotativo do que o outro comunica, mas também o contexto onde o outro se encontra, suas motivações, crenças, características pessoais e, a partir da assimilação da compreensão desses atributos, a realização da comunicação de modo mais efetivo e humano.

Buscar a competência conversacional significa se preocupar com quem o outro é e, assim, construir estratégias de comunicação que não o macularão, procurando evitar a deturpação do objetivo da comunicação e numa visão macro, o desvio do objetivo do Serviço de Referência que é o atendimento à demanda informacional e a satisfação do usuário.

Inazawa e Baptista (2012, p. 179) ainda trazem o conceito de “escutar afetivo” e explicam:

Com o emprego da competência conversacional do “escutar efetivo” de Echeverría (2003), o bibliotecário ampliaria a sua capacidade de ouvir, processar e compreender o contexto da mensagem, não somente averiguando a escuta através da reprodução oral de um resumo ao usuário do que entendeu sobre sua questão de referência, mas, também, checando as inquietudes quanto ao pedido (a importância do pedido, a urgência, a pressão por prazos, etc.). (...)

Em complemento ao “escutar efetivo”, tem-se a competência conversacional do “indagar e expor produtivos” de Kofman (2004). Sua função principal é revelar as conversas íntimas ao outro, as bases do raciocínio que dão corpo ao discurso oral. Por exemplo, revelar o quanto não se conhece sobre o pedido do usuário; dizer, quando necessário, que não compreendeu ou não será possível atender a necessidade de informação; comunicar o prazo de entrega do produto de informação, tendo em vista as condições reais de execução da busca; não se sentir conhecedor exclusivo das fontes de informação ao perguntar ao usuário sobre o conhecimento de outras fontes; e comunicar dados preliminares no meio do processo de busca. O “indagar e expor produtivos” servem, também, para refinar a questão de referência, ao se formular perguntas sobre o problema, remontando às origens da necessidade de informação, caso o usuário esteja em dúvida de qual seja a sua necessidade real. Outra aplicação dessa competência poderia resultar no uso adequado de feedback, potencializando a habilidade de argumentar com coerência, dissolvendo possíveis conflitos na interação entre as partes.

Esse escutar afetivo precisa essencialmente das características pessoais do BR para se realizar e necessita que ele tenha um alto nível de inteligência interpessoal. Goleman (2012, p. 63) diz que a “capacidade de compreender outras pessoas” é uma aptidão da inteligência interpessoal que significa entender o que “as motiva, como trabalham, como trabalhar cooperativamente com elas. As pessoas que trabalham em vendas, políticos,

professores, clínicos e líderes religiosos bem-sucedidos provavelmente são todos indivíduos com alto grau de inteligência interpessoal”.

O autor ainda afirma (GOLEMAN, 2012, p. 63) que “o âmago da inteligência interpessoal inclui a capacidade de discernir e responder adequadamente ao humor, temperamento, motivação e desejo de outras pessoas.”

Esses entendimentos nos levam diretamente para o conceito de empatia, que é, a grosso modo, colocar-se no lugar do outro. Goleman (2012, p. 67) estabelece a empatia como a aptidão pessoal fundamental para as interações humanas: “as pessoas empáticas estão mais sintonizadas com os sutis sinais do mundo externo que indicam o que os outros precisam ou o que querem. Isso as torna boas profissionais no campo assistencial, no ensino, nas vendas e administração.”

A habilidade da empatia busca pelo aperfeiçoamento do processo comunicacional, pois carrega em si o objetivo de refletir sobre o comportamento e escolhas do outro durante a interação a partir da perspectiva dele próprio. Refletindo a partir do conceito de *ethos*, podemos nos questionar sobre como nossa imagem influencia o significado de nosso discurso; sobre o *pathos*, sobre o quanto nosso comportamento determina o modo como o outro está se sentindo. Como a empatia abarca a habilidade de buscar pensar como o outro, ela auxiliaria na reflexão do BR quando à construção do *ethos* e *pathos* durante o ato comunicacional.

Essa capacidade intencional de querer colocar-se no lugar do outro para compreendê-lo nos remete aos termos e expressões que Accart (2012) utiliza para se referir ao modo como deve acontecer o encontro no SR: ele diz que esse encontro deve ser uma “assistência pessoal” (p. 14), um “aconselhamento e acompanhamento personalizado” (p. 16), uma recepção com “atitude amigável e atenciosa” (p. 19), o BR deve saber “ouvir atentamente” (p. 19), ter “vontade de (...) compreender” (p. 20) e ter “capacidade de relacionamento” (p. 32) e “amabilidade” (p. 33), onde “o contato é decisivo” (p. 34), deve “saber ouvir, ter prazer em se comunicar, mostrar-se disponível” (p. 80), “mostrar curiosidade, criatividade, iniciativa, abertura de espírito, discrição e adaptabilidade” (p. 81) e “competência de ouvir” (p. 82).

O BR é um dos protagonistas na interação que ocorre no SR juntamente com o usuário e ambos estão sujeitos a interferências das suas características pessoais. Por isso, é importante levantar a questão do estudo de conceitos que possibilitem que essa interação ocorra de forma mais positiva a longo prazo e torne o relacionamento entre o BR e o usuário um facilitador para que as questões e demandas informacionais aconteçam.

Portanto, a empatia é um conceito que deve figurar na filosofia de qualidade da biblioteca. Em concordância com essa afirmação, Sampaio et al (2004) implantaram um

programa de avaliação nas bibliotecas da USP contendo questionários para serem respondidos pelos usuários visando a averiguação de cinco dimensões baseadas numa escala chamada SERVQUAL²¹ que tem intuito de analisar quantitativa e qualitativamente o grau de satisfação de uma prestação de serviços. Sendo as dimensões: receptividade, empatia, confiabilidade, garantia e tangibilidade definidas como:

- tangibilidade (tangibles): facilidades e aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação;
- confiabilidade/receptividade (reliability): habilidade em prestar o serviço prometido com confiança e precisão;
- receptividade (responsiveness): disposição para ajudar o usuário e fornecer um serviço com rapidez de resposta e presteza;
- garantia (assurance): conhecimento e cortesia do funcionário e sua habilidade em transmitir segurança;
- empatia (empathy): cuidado em oferecer atenção individualizada aos usuários. (SAMPAIO et al, 2004, p. 143)

Isso demonstra a importância de se levar em conta a empatia no SR e também nas relações humanas como um todo. A empatia é um conceito atual que vem sendo estudado de maneira a tornar as interações entre os sujeitos mais compreensivas e humanas, configurando-se como um conceito de existência essencial no ambiente do SR, em que a construção de uma atmosfera propícia para a realização de uma comunicação bem sucedida é primordial para o sucesso do atendimento ao usuário.

Na próxima seção, abordamos o conceito de empatia trazendo para a pesquisa sua definição e importância nas relações e interações pessoais.

2.1 A IMPORTÂNCIA DA EMPATIA NAS RELAÇÕES HUMANAS

A empatia é um conceito que vem sendo discutido amplamente visando tornar as interações e relações entre os sujeitos mais humanas, objetivando uma melhor convivência com o próximo no nível entre pares e social. Sua importância existe em todos os tipos de relacionamentos – pessoal ou profissional – e profundidade – relações duradouras ou aleatórias. Desse modo, abordamos a empatia como modo de aprimorar a relação BR-usuário no SR.

As discussões sobre a empatia mostram uma preocupação em garantir e propagar uma boa relação de convívio e, a partir disso, chegar-se a uma sociedade melhor e mais

²¹ SERVQUAL é um questionário baseado em um modelo conceitual que tem o objetivo de medir as expectativas e percepções dos clientes sobre a qualidade de uma prestação de serviço. (FARIA, 2003)

humana. Esse conceito está no cerne dos estudos de Roman Krznaric que define a empatia como

A arte de se pôr no lugar do outro e ver o mundo de sua perspectiva. Ela requer um salto da imaginação, de modo que sejamos capazes de olhar pelos olhos dos outros e compreender as crenças, experiências, esperanças e os medos que moldam suas visões do mundo. Tecnicamente conhecida pelos psicólogos como “empatia cognitiva”, não é uma questão de sentir pena de alguém – isso é comiseração ou piedade –, mas de tentar nos transportar para o personagem e a realidade vivida de outrem (KRZNARIC, 2013, p. 69).

Sampaio, Camino e Roazzi (2009, p. 213) apontam que a origem do conceito empatia está nos estudos de apreciação estética e que, quando transportado para a interação humana, descreve

a capacidade de conhecer a consciência de outra pessoa e de raciocinar de maneira análoga a ela através de um processo de imitação interna, sendo que, por meio dessa capacidade, pessoas com o mesmo nível intelectual e moral poderiam compreender umas às outras.

A apreciação artística ser a origem dos estudos da empatia encontra justificativa no fato de que, para se entender uma pintura é necessário, muitas vezes, colocar-se no lugar do artista, pensar como ele pensou para buscar os motivos daquela pintura ser como é. Assim, a empatia passou a ser uma habilidade para ser realizada não apenas para se entender uma pintura ou qualquer outro objeto artístico, mas pessoas também, sendo a

possibilidade de entrar no sentimento, estar dentro, estar presente, viver com e como o outro o seu *pathos*, paixão, sofrimento e doença. Na Psicologia, o primeiro autor a utilizar o termo Empatia (*Einfühlung*) foi Titchener, em seu livro *Elementary Psychology of the thought processes* (1909). Para Titchener, a noção de *Einfühlung* se refere à capacidade de poder saber sobre a consciência de outra pessoa e raciocinar de maneira análoga a ela, por meio de um processo de imitação interna. (GALVÃO, 2010, p. 72)

Entretanto, os estudos do primatólogo Frans de Waal (2010) trazem o conhecimento de que a empatia é uma habilidade também exercida por outros mamíferos e que se constituiu como uma atitude decisiva na sobrevivência dos animais e também na sua evolução, pois somos seres essencialmente grupais e a conexão com o outro determinou a sobrevivência e evolução de grupos.

Assim, a colaboração e a preocupação com o outro é um traço evolutivo caracterizando o que Wall (2010, p. 59) chamou de autointeresse “esclarecido” pois colaborar e ajudar o outro também traz benefícios individuais e explica:

Existe algo como o autointeresse “esclarecido”, que nos leva a trabalhar em prol de uma sociedade que sirva aos nossos melhores interesses. Tanto os

ricos como os pobres dependem do mesmo sistema de esgotos, das mesmas autoestradas e do mesmo sistema de leis. Todos nós precisamos da defesa nacional, do sistema educacional e do sistema de saúde. Uma sociedade funciona como um contrato.

Podemos dizer então que garantir que o outro tenha as suas condições de sobrevivência também pode ser uma garantia da nossa própria sobrevivência posto que vivemos em sociedade e, a princípio, o que ocorre ao outro, também nos afeta.

Sendo assim, os estudos sobre a empatia podem ter tido origem na apreciação artística mas ela é praticada desde sempre como um modo de sobrevivência pois, sem a cooperação mútua, a evolução poderia não ter acontecido da maneira como ocorreu: “Em outras palavras, a capacidade de operar em grupo e de construir uma rede de sustentação é uma habilidade de sobrevivência decisiva.” (WAAL, 2010, p. 55)

Assim como os estudos originais da empatia, Waal também atribui o início da prática da empatia à imitação e chamou essa atitude de sincronização inconsciente:

O contágio do bocejo reflete a sincronização inconsciente, inscrita profundamente na nossa espécie, assim como em muitas outras espécies animais. A sincronia pode se manifestar pela cópia de pequenos movimentos corporais, como o bocejo, mas ocorre também numa escala maior, envolvendo as viagens e os deslocamentos dos grupos. (WAAL, 2010, p. 77)

É por essas constatações que Goleman (2012, p. 125) afirma que a “empatia é um dado da biologia” e complementa chamando esse tipo de imitação de *mímica motora* que é “algo que sentimos pelo o que o outro está vivenciando, sem, contudo, sentir o que esse outro está sentindo”, ou seja, simplesmente imitamos o sentimento do outro.

Não apenas na Biologia e na Psicologia a empatia é amplamente estudada e consagrada como determinante para o comportamento social, ainda no século XVIII, Adam Smith já havia levantado a importância da empatia como conceito fundamental para se entender as relações humanas:

O mais renomado proponente do *Homo empathicus* foi um professor de filosofia moral na Universidade de Glasgow chamado Adam Smith. Hoje ele é lembrado como pai do capitalismo, por seu livro *A riqueza das nações*, publicado em 1776. (...) Dezessete anos antes, Smith havia escrito outro livro, hoje quase esquecido – *A teoria dos sentimentos morais* – que propunha uma abordagem muito mais sofisticada à motivação humana que o *Leviatã* de Hobbes, e foi em parte uma inteligente resposta a ele. Isso fica claro a partir das primeiras linhas: “Por mais egoísta que possamos considerar o homem, há evidentemente alguns princípios em sua natureza que o levam a se interessar pela sorte dos outros, e tornam a felicidade dos outros necessária para ele, ainda que nada ganhe com ela, exceto o prazer de contemplá-la”. O que se seguia era a primeira teoria desenvolvida da empatia – na época conhecida como “simpatia”. (KRZNARIC, 2013, p. 72)

É nesse pedido de tentarmos pensar a partir da percepção do outro e não com a nossa própria percepção que reside a capacidade de intervenção da empatia nas relações interpessoais e, por isso, a empatia é considerada uma competência social (FORMIGA, 2012). Quanto à isso, Krznaric (2013, p. 69) esclarece:

A empatia nos vem naturalmente, e nós a exercemos o tempo todo, muitas vezes sem nos dar conta disso. Quando uma amiga nos conta que acaba de ser abandonada pelo marido, pensamos na raiva e rejeição que ela deve estar sentindo, e tentamos ser sensíveis às suas necessidades. Se temos um colega que não está conseguindo concluir suas tarefas no prazo, podemos decidir não o pressionar a trabalhar até mais tarde por sabermos que sua mãe está sucumbindo ao Alzheimer e ele está ocupado cuidando dela. Olhar a vida do ponto de vista do outro não só nos permite reconhecer suas dores ou alegrias, mas pode nos estimular a agir em favor dele. ‘Imaginar como é ser uma pessoa diferente da que somos está no cerne de nossa humanidade’, escreve o romancista Ian McEwan, ‘é a essência da compaixão e o início da moralidade’.

E por ser uma habilidade que envolve a percepção do comportamento do outro e como vamos agir a partir disso, a empatia está no centro das discussões sobre o que é moral e ética, conforme expôs Goleman (2012, p. 126):

A atitude empática empenha-se interminavelmente em julgamentos morais, pois os dilemas morais envolvem vítimas potenciais. Deve-se mentir para evitar ferir os sentimentos de um amigo? Deve-se manter o compromisso de visita a um amigo doente ou, ao contrário, aceitar um convite de última hora para um jantar? Até quando devem ser mantidos ligados os aparelhos hospitalares que mantêm a vida de alguém? Essas questões morais são colocadas pelo pesquisador de empatia Martin Hoffman que afirma que as raízes da ética estão na empatia, pois é o sentir empatia com as vítimas potenciais – alguém que sofre, que está em perigo, ou que passa privação, digamos – e, portanto, partilhar de sua aflição que leva as pessoas a agirem para ajudá-las. Além dessa ligação imediata entre empatia e altruísmo nos encontros pessoais, Hoffman sugere que a própria capacidade de afeto empático, de colocar-se no lugar de outra pessoa, leva as pessoas a seguir certos princípios morais.

Krznaric (2013, p. 70) lembra muito bem que não devemos confundir “nos colocar no lugar do outro” com a velha máxima que diz que “não devemos fazer ao outro o que não gostaríamos que nos fizessem” e explica que

embora essa seja uma noção valiosa, não é empatia, pois envolve considerar como você – com suas próprias ideias – desejaria ser tratado. A empatia é mais difícil, requer que imaginemos as ideias dos outros e que ajamos em conformidade com elas. George Bernard Shaw compreendeu a diferença quando observou: ‘Não faça aos outros o que gostaria que eles lhe fizessem – eles podem ter gostos diferentes dos nossos’.

Por isso, o conceito de empatia é tão importante para profissionais que exercem tarefas que demandam a interação direta com o outro e que precisam compreender atitudes diferentes das suas próprias para tomar decisões de como agir. E tão importante quanto e acima de tudo, é preciso respeitar a diversidade das pessoas e, sendo a biblioteca um local onde, normalmente, o uso é realizado por sujeitos de diferentes tipos, personalidades, crenças etc. é imprescindível que o BR seja dotado da capacidade de interagir com o outro diferente de si mesmo sem manifestar preconceitos ou através de seu atendimento sobrepor seus valores em detrimento dos valores do usuário.

A esse respeito, Birdi, Wilson e Tso (2009) empreenderam uma pesquisa objetivando investigar as relações entre os bibliotecários de uma biblioteca pública e uma comunidade de minoria étnica (chineses) cuja biblioteca possuía bibliotecários da mesma etnia e de etnia diferente, ou seja, os autores queriam descobrir se a diferença de etnia causava atritos ou problemas durante o atendimento. Após a pesquisa, concluíram que a empatia se mostrou ser uma habilidade com papel de facilitadora da comunicação entre bibliotecários e os usuários nesse contexto, e que a etnia não mostrou ser uma característica decisiva no atendimento mas, sim, o comportamento do bibliotecário.

Eles chegaram a essa conclusão através de depoimentos desses usuários que demonstraram conseguir identificar intuitivamente os bibliotecários que acreditavam ser mais solícitos e se dirigiam a eles para pedir ajuda independente dele ser chinês ou não:

Questões culturais a parte, poderia ser sugerido que, se um membro da equipe da biblioteca está motivado para tentar entender as necessidades e desejos de um usuário – tendo a consciência ou a espontaneidade de se envolver totalmente em uma ... experiência individual – e possuir algumas habilidades para atribuir um sentido a todas as necessidades e desejos do usuário, esse bibliotecário, portanto, teria uma maior capacidade empática.²² (BIRDI, WILSON, TSO, 2009, p. 87) (tradução nossa)

Os autores também apontam que essa atitude empática pode ser aperfeiçoada através do conhecimento da cultura do usuário, pois isso facilita a atitude empática de pensar a partir das perspectivas do outro e refletir sobre suas dificuldades e, conseqüentemente, na busca por entender melhor a demanda desse usuário. Nas palavras de um dos bibliotecários participantes da pesquisa, esse exercício é fundamental para se compreender as atitudes do usuário dentro da biblioteca:

²²“Cultural issues apart, it could be suggest that if a member of library staff is motivated to try to understand the needs and wants of a library user - having the conscious or spontaneous commitment to engage fully with... individual experience - and possesses certain diagnostic skills with which to make 'constructive sense' of those needs and wants, he ou she would therefore have a greater empathic ability.” (BIRDI, WILSON, TSO, 2009, p. 87)

Você tem que tentar se colocar no lugar dele e imaginar como se sentiria ao entrar através da porta de um lugar estranho e fazer perguntas em uma linguagem que provavelmente não é sua primeira língua. Então, imagine que não é fácil. Você deve tentar entender como essas pessoas podem estar sentindo não importa a cultura delas²³. (BIRDI, WILSON, TSO, 2009, p. 86) (tradução nossa)

Agada e Weaver (1997, p. 4) já haviam afirmado que a empatia é uma característica imprescindível para as profissões que apresentam um perfil de aconselhamento como é o caso da mediação feita pelo BR:

A compreensão pela empatia é definida como a capacidade de perceber e entender os sentimentos relacionados às expressões verbais e ao comportamento do outro e saber comunicar e entender essa percepção precisamente. Empatia é um componente central na filosofia do serviço centrado no usuário e um atributo indispensável para as profissões que prestam atendimento²⁴:

Para essa interação ter uma probabilidade maior de sucesso e não macular a demanda informacional, é necessário que haja uma preocupação de como ocorre a sua condução e a observação por parte do BR em como ele pode se comportar para aperfeiçoá-la. Para tanto, o desenvolvimento da empatia se mostra como sendo uma base que pode assegurar que o relacionamento entre BR e usuário aconteça sem empecilhos. Facilitando, assim, a acessibilidade e uso dos recursos informacionais pelo usuário e possibilitando maior êxito na missão do bibliotecário estipulada por Lankes (2011) no início desse capítulo que é agir como um colaborador na criação de conhecimento de sua comunidade.

A empatia é uma habilidade biologicamente inata ao ser humano – o cérebro possui uma determinada região que responde por nossa empatia – mas que também pode ser desenvolvida, como afirma Krznaric (2013, p. 74):

Os neurocientistas estão também convencidos de que a empatia é constitucional em nós. Quando imaginamos nosso dedo preso numa porta, uma região do nosso cérebro é ativada, mas quando pensamos sobre a mesma coisa acontecendo a outra pessoa, áreas diferentes – os pontos empáticos – são acionadas. Se essas áreas cerebrais básicas forem danificadas, por exemplo, num acidente de carro, perdemos nossa capacidade de empatia. (...) Nessa visão, nosso sistema de circuitos de

²³ “You have to got try to put yourself in their position and imagine what you would feel like walking through the door into a strange place and asking question in a language that probably not your first language. So you know it is not easy. You should try and understand how these people might be feeling no matter what culture they come from” (BIRDI, WILSON, TSO, 2009, p. 86)

²⁴ “Empathic understanding has been defined as the capacity to perceive and understand the feelings related to the verbal and behavioral expressions of another and to communicate this perception and understanding, precisely. Empathy is a core component of the user-centered service philosophy and an indispensable attribute for the helping professions.” (AGADA; WEAVER, 1997, p. 4)

empatia é geneticamente herdado e formado na primeira infância, mas pode também ser conscientemente desenvolvido depois.

Por isso, Motta (2011), em sua tese de doutorado, defende um programa com o objetivo de potencializar o desenvolvimento da empatia nas escolas de ensino básico e aponta que, apesar da importância da empatia no desenvolvimento saudável dos sujeitos, no caso específico da pesquisa de Motta, no desenvolvimento infantil, o Brasil tem poucos estudos acerca do tema.

Timbó (2002) discorre teoricamente acerca da influência das características pessoais no SR, seu discurso se foca na questão da melhor forma de conduzir a entrevista de referência, como por exemplo, a capacidade de entendimento do BR sobre a questão posta pelo usuário e da sabedoria do BR em extrair mais informações quando o entendimento não estiver claro, sendo necessário o uso das competências sociais e pessoais do BR para saber lidar adequadamente durante essa situação:

Para atender de forma precisa e prática no setor de referência, o bibliotecário precisa ter o equilíbrio das emoções, pois a cada entrevista de referência ele irá se deparar com usuários e emoções diferentes, variando de timidez até agressividade, mesmo que não expressa em linguagem falada, mas sempre percebida no comportamento não verbal de cada indivíduo na situação de requisição de ajuda no processo de referência.

A autora (TIMBÓ, 2002, p. 84) ainda pontua o conceito de Inteligência emocional de Goleman (2012) contextualizando a pertinência desse conceito em nossa sociedade contemporânea:

Goleman iniciou seu estudo sobre a inteligência emocional devido ao grande estresse social pelo qual passam os países modernos. Ele acredita que a tendência é para uma autonomia cada vez maior do indivíduo, o que traz, por sua vez, menos solidariedade e mais competitividade, às vezes brutal, como acontece nas universidades e nos locais de trabalho. Desde então, o desenvolvimento da inteligência emocional foi considerado como essencial para o desenvolvimento e sucesso das relações humanas.

Concordando com a afirmação, Formiga (2012) aponta a empatia como competência necessária a ser desenvolvida em todos os sujeitos, indiscriminadamente, e destaca que a empatia é um conceito contrário ao demandado por nossa sociedade atual que prega o individualismo:

Pesquisador ou não, tanto nós quanto os outros, frente a demanda psicossocial atual – individualista, egóica, narcísica - o que mais precisamos é a compreensão [d]a natureza do sofrimento em geral do ser humano e o interesse de forma sincera pelas pessoas que vivem tal condição, o que não tem nada com ser ou não caridoso ou adeptos de movimentos sociais contra

a fome ou qualquer coisa que lute pela dificuldade da sobrevivência física, social e psíquica do ser humano.

Como já destacado, não tem a ver com ser simpático ou caridoso, a empatia é uma forma de ver o mundo e (tentar) entender as pessoas ao seu redor, é uma filosofia de vida que se desenvolve aos poucos conforme vamos exercitando-a e se baseia numa vontade sincera de aperfeiçoamento pessoal que não se separa dos aspectos profissionais da vida do sujeito.

Além disso, a empatia é uma habilidade que não apenas aprimora a comunicação com o outro, mas que também é decisiva no comportamento de grupos e de sociedades, conforme apontado por Wall (2010), Goleman (2012) e Krzonaric (2013). Visto isso, podemos nos indagar como o contexto em que nos encontramos propicia a manutenção e o aprimoramento desse conceito, ou seja, como nossa sociedade contemporânea está apta a promover o desenvolvimento da habilidade social da empatia como uma característica essencial nas relações humanas.

Para o caso específico dessa pesquisa, a pergunta que nos guiou foi se as instituições responsáveis pela formação educacional dos sujeitos estão acompanhando essa necessidade de buscar a criação de ambientes mais empáticos. Arruda, Marteleto e Souza (2000, p. 18) já se mostravam preocupados com essa questão acerca de uma displacência da educação atual em relação aos atributos intrínsecos dos sujeitos que poderiam comprometer a atuação e formação do bibliotecário:

Sem subtrair a importância da demanda por maior qualificação do trabalhador no *design* do novo perfil profissional, é importante destacar a valorização de qualificações tácitas na composição desse perfil e o forte apelo para o comprometimento efetivo dos trabalhadores com a organização. Essa transição é identificada pela área de trabalho-educação como uma oportunidade e, ao mesmo tempo, como uma ameaça: uma oportunidade para se construir um modelo de educação integral, que capacite os indivíduos como agentes de seu destino e de sua história (FRIGOTTO, 1996; MACHADO, 1992) e, em concomitância, uma ameaça de desvalorização do padrão escolar e de estabelecimento de modelos de reconhecimento e certificação pelo setor produtivo que não habilitem os indivíduos com saberes concretos e duradouros.

Apesar de o questionamento quanto a estar dando atenção suficiente aos atributos subjetivos dos sujeitos poder ser uma oportunidade de revisão para o sistema educacional vigente, também se configura como uma ameaça pois se a reflexão nos mostra que o que se realiza atualmente não é satisfatório, será necessário se pontuar como uma alteração poderia ser posta em ação. E isso é de suma importância (para os bibliotecários e para todos os

profissionais): Souza (1991, p. 184) já havia apontado a importância da educação como disseminadora de conceitos que determinarão a representação do profissional socialmente:

Esse ponto da discussão coloca mais uma vez em perspectiva a educação pela qual passam os futuros bibliotecários. Na medida em que a escola for mais eficaz na transmissão de valores adequados à produção de respostas positivas para a sociedade, tanto melhor e tanto mais largamente será reconhecido o profissional bibliotecário.

Considerando que a nossa interação com o mundo é permeada, senão totalmente balizada, por princípios invisíveis que podem determinar ou transformar o modo como ocorrerá essa interação e nosso entendimento dela, podemos nos questionar quais são os princípios contemporâneos que atuam em nossa formação. Esses princípios podem ser chamados de ideologia que, segundo Gonçalves Filho (2002, p. 39) pode ser definida como

Uma espécie de ‘ciência geral’ trans-histórica das ideias, antes que uma teoria da falsa consciência, ou ainda, uma maneira de delimitar o campo muito vasto de tudo o que não condiz com os procedimentos científicos e se identifica muito mais com uma estratégia simbólica destinada a assegurar a aceitação de um certo discurso por meio de regras de persuasão que é possível formular. (...)

Explicar um efeito simbólico (a ideologia) por uma causa social é explicar como homem enquanto animal social utiliza os símbolos, compreende-os e lhes responde, construindo, graças a eles, relações sociais complexas e sistemas de ação. Enfim, a ideologia constitui o ‘adubo’ que alimenta o pensamento e a ação humanos.

A escola e a universidade, ou seja, o ensino que recebemos, mais do que nos transmitir determinados conhecimentos, nos encaminham para determinadas sendas que nos fazem atuar num sistema de retroalimentação, em que recebemos a ideologia presente na forma como esse sistema se molda e transmitimos, muitas vezes, essa mesma ideologia na maneira como nos portamos e nas decisões que tomamos. Por isso, a indagação sobre se a ideologia vigente se preocupa em transmitir valores que englobam a empatia.

No próximo capítulo, discorreremos sobre como se comporta nossa sociedade contemporânea no que se refere à educação e a forma como ela pode condicionar os sujeitos.

3 A QUESTÃO DA FORMAÇÃO EDUCACIONAL NA CONTEMPORANEIDADE

Nesse capítulo, discutimos o fato de a globalização neoliberal²⁵ provocar mudanças ideológicas na atualidade e, conseqüentemente, no sistema educacional, ocasionando uma deturpação do conceito de educação, defendido por Paulo Freire (2006), como sendo um ato político de busca da emancipação social dos sujeitos. Apontamos a educação continuada através da leitura literária como possibilidade de autonomia desse sistema; por isso, discutiremos também acerca de como a leitura literária influi na formação subjetiva dos sujeitos, atuando dessa maneira no desenvolvimento da empatia – discutida como uma habilidade essencial para o BR.

De qualquer modo, seria ingenuidade acreditar que a educação sozinha pode mudar o mundo, mas trata-se, também, de ingenuidade o pensamento de que ela não é um mecanismo extremamente importante para esse fim e que acontece como um sistema de retroalimentação para nossa sociedade, sendo influenciada e influenciando o modo como ocorrem as relações humanas.

Por isso, isolar a escola/ensino é deixá-la caminhar de acordo com uma orientação parcial, é condená-la a ser um mero instrumento de capacitação de mão de obra simplória e a sociedade à sua própria degradação, deixando-a, desse modo, ao lado oposto à prática educacional proposta por Paulo Freire que, nas palavras de Fiori (2013), busca a conscientização do homem através da objetivação do mundo pela subjetividade do pensamento e, assim, transforma a educação em uma prática de liberdade, pois, ao objetivar o mundo, ele se torna objetivável e passível de ser transformado a partir de seu próprio reflexo e indagações, trazendo para o homem o compromisso de mudança social e deixando-o livre para buscar sua própria emancipação.

Portanto, se estamos indicando que o BR deve se preocupar com suas relações humanas criadas no momento do atendimento no SR com o usuário, devemos nos voltar para o contexto em que esses sujeitos estão inseridos e averiguar se a busca e preocupação com o aperfeiçoamento dessa relação humana é uma prioridade condizente ou não com esse contexto.

²⁵ Entendemos o neoliberalismo como o movimento que possui seus pressupostos econômicos e políticos pautando-se “na manutenção de um Estado forte em sua capacidade de romper com o poder dos sindicatos, no controle de gastos públicos, na deflação, na restauração da taxa “natural” de desemprego (produção de um exército de reserva), na redução de impostos sobre rendimentos mais altos e rendas, na dispersão geográfica da produção, na durabilidade mínima de produtos, na reorganização de um sistema financeiro autônomo e na formação de grandes conglomerados para a construção de um único mercado mundial para dinheiro e recursos de crédito” (NEVES, 1997, p. 88) Ou seja, defende a acumulação extrema do capital e se coloca contra o Estado Intervencionista e do Bem-estar.

Contrapomos o panorâma atual de ensino ao conceito de educação de Paulo Freire que a define como uma prática de liberdade e uma busca por transformação da realidade social. Nas palavras de Fiori (2013, p. 29) a visão de Paulo Freire:

Não tem a ingenuidade de supor que a educação, só ela, decidirá dos rumos da história, mas tem, contudo, a coragem suficiente para afirmar que a educação verdadeira conscientiza as contradições do mundo humano, sejam estruturais, superestruturais ou interestruturais, contradições que impelem o homem a ir adiante. As contradições conscientizadoras não lhe dão mais descanso, tornam insuportável a acomodação. Um método pedagógico de conscientização alcança as últimas fronteiras do humano. E como o homem sempre se excede, o método o acompanha. É “a educação como prática de liberdade”.

Entretanto, vivemos um período em que a educação segue orientações que a desvirtuam de sua essência e ela está ávida por formar sujeitos preparados para atender as necessidades neoliberais oriundas do contexto globalizado atual. Desse modo, nosso sistema educacional não estaria preparado para formar sujeitos que procuram a transformação social proclamada por Freire (2013) mas sim sujeitos aptos a atender uma determinada demanda de trabalho.

Para começar a organizar nossa reflexão sobre o contexto atual da educação, devemos nos ater ao cenário construído pela globalização. Conforme Bauman (1999, p. 7), a Globalização se tornou tema recorrente para explicar as mudanças e a necessidade sempre presente de nos adequarmos aos tempos atuais. Segundo este autor:

A “globalização” está na ordem do dia; uma palavra da moda que se transforma rapidamente em um lema, uma encantação mágica, uma senha capaz de abrir as portas de todos os mistérios presentes e futuros. Para alguns, “globalização” é o que devemos fazer se quisermos ser felizes; para outros, é a causa da nossa infelicidade. Para todos, porém “globalização” é o destino irremediável do mundo, um processo irreversível; é também um processo que nos afeta a todos na mesma medida e da mesma maneira. Estamos todos sendo “globalizados” – e isso significa basicamente o mesmo para todos.

Andrade (2010, p. 79) confirma essa premissa constatando que a Globalização “como fenômeno tem seus efeitos sentidos nas múltiplas dimensões do espaço social, sejam estas econômicas, políticas, culturais, tecnológicas, principalmente educacionais”. Sendo assim, a globalização age articulando seus preceitos em toda e qualquer instituição social, sendo fundamental a reflexão sobre como a sua existência se desdobra dentro do sistema educacional visando à preservação do cunho humanístico da educação.

Bernheim e Chauí (2008, p. 7) fortalecem essa proposição tecendo severas críticas à chamada Sociedade do conhecimento por ela atuar disseminando os objetivos competitivos e

mercadológicos do neoliberalismo globalizado para o contexto informacional e, consequentemente, educacional:

Do ponto de vista da informação, a *sociedade do conhecimento* é governada pela lógica do capital (sobretudo o financeiro), de tal modo que não é propícia nem favorável à ação política da sociedade civil e à promoção efetiva da informação e do conhecimento necessários para a vida social e cultural.

Em suma, em lugar de prometer significativo progresso e desenvolvimento autônomo das universidades como instituições sociais comprometidas com a vida de suas sociedades e articuladas a poderes diretos democráticos, a noção de sociedade do conhecimento sugere, ao contrário, tanto a heteronomia da universidade (quando ela produz conhecimento destinado a gerar mais informação para o capital financeiro, curvando-se às suas necessidades e à sua lógica), como a irrelevância da atividade universitária (quando a pesquisa é definida com autonomia pelas suas sociedades ou busca responder às suas necessidades sociais e políticas).

Ou seja, o ensino encontra-se dependente dessa cenário neoliberal. Para Santos (2005, p. 137), essa atual conjuntura está provocando três crises na universidade pública que não podem ser entendidas separadamente:

- a) a crise de hegemonia: polarização entre “a produção de alta cultura, pensamento crítico e conhecimentos exemplares, científicos e humanísticos, necessários à formação das elites de que a universidade tinha se ocupado desde a Idade Média européia” e a “produção de padrões culturais médios e de conhecimentos instrumentais, úteis na mão-de-obra qualificada exigida pelo desenvolvimento capitalista;
- b) a crise de legitimidade: contradição entre a “hierarquização de saberes especializados através das restrições do acesso e da credenciação das competências” e “as exigências sociais e políticas da democratização da universidade e da reivindicação da igualdade de oportunidades para os filhos das classes populares”; e
- c) a crise institucional: dicotomia entre a “reivindicação de autonomia na definição dos valores e objetivos da universidade e a pressão crescente para se submeter esta última a critérios de eficácia e de produtividade de natureza empresarial ou responsabilidade social.”

O autor ainda informa que a crise institucional monopoliza a atenção por atingir diretamente a autonomia científica e pedagógica da universidade pública e é acentuada no momento em que o Estado reduz seu compromisso com a universidade e a educação, sendo esse cenário típico do neoliberalismo crescente do atual modelo global de capitalismo em que

o Estado oferece menos prioridade às políticas públicas (como nas áreas de saúde, educação e previdência).

Sobre isso, Andrade (2010, p. 81) discorre apontando que essa situação causa o crescimento da

sobrevalorização do pragmatismo, da eficiência meramente técnica e do conformismo. O mais importante é a formação profissional, concebida como único meio de acesso ao mercado de trabalho. Ganham voz teorias como a do capital humano, que promovem a ideia de que, com uma melhor qualificação técnica, se tenha maiores possibilidades de conseguir um emprego num mercado de trabalho em declínio. Em consequência disso, a reflexão sobre os problemas da sociedade assume cada vez menos importância, e valores como engajamento, mobilidade social, solidariedade e comunidade perdem seus significados.

Santos (2007, p. 1. 146) é contundente ao afirmar que esse pragmatismo causado pela prioridade aos objetivos do mercado econômico é nocivo à educação, pois “para além de certo limite, esta pressão produtivista desvirtua a universidade, até porque certos objectivos que lhe poderiam estar mais próximos têm sido esvaziados de qualquer preocupação humanista ou cultural”.

Para o autor, a educação pode estar servindo como forma de perpetuação dos desígnios consumistas do mercado neoliberal através da determinação desse viés tecnicista. Cruz (2009, p. 23) esclarece concisamente esse ponto:

A educação é utilizada, na percepção neoliberal, para atingir interesses de desenvolvimento científico e tecnológico, através dos quais se conseguiria uma vantagem competitiva nacional na economia global. Além desse interesse, o neoliberalismo tem na educação um veículo fundamental de imposição de suas políticas culturais. Contudo, a educação que eles defendem tende a despolitização, pois, desprovida do seu caráter público, recebe uma roupagem mercadológica que edifica a morte do espanto e da rebeldia diante da sociedade do consumo. E desse forma, instaura a lógica do lucro e do imediatismo como marcos de uma nova era.

Essa realidade se configura como uma segregação através da educação e também, até, como uma irresponsabilidade social, pois desvirtua a educação de sua preocupação com o desenvolvimento coletivo social, como destaca Morin (2011, p. 18) ao enfatizar que uma formação especializada não supre as necessidades dos indivíduos como cidadãos, pois o

enfraquecimento de uma percepção global leva ao enfraquecimento do senso de responsabilidade - cada um tende a ser responsável apenas por sua tarefa especializada -, bem como ao enfraquecimento da solidariedade - ninguém mais preserva seu elo orgânico com a cidade e seu concidadãos.

Assim, há dois tipos de conhecimentos resultantes dessa dicotomia no ensino conforme categoriza Santos (2005, p. 156):

- a) Conhecimento universitário: é o “conhecimento científico produzido nas universidades” ou instituições separadas das universidades, mas detentoras do *ethos* universitário – foi, ao longo do século XX, um conhecimento predominantemente disciplinar cuja autonomia impôs um processo de produção relativamente descontextualizado em relação às premências do cotidiano das sociedades. Segundo a lógica deste processo, são os investigadores quem determinam os problemas científicos a resolver, define a sua relevância e estabelece as metodologias e os ritmos de pesquisa. É um conhecimento homogêneo e organizacionalmente hierárquico na medida em que agentes que participam na sua produção partilham os mesmos objectivos de produção de conhecimento, tem a mesma formação e a mesma cultura científica e fazem-no segundo hierarquias organizacionais bem definidas. É um conhecimento assente na distinção entre pesquisa científica e desenvolvimento tecnológico e autonomia do investigador traduz-se numa certa irresponsabilidade social deste ante os resultados da aplicação do conhecimento.
- b) Conhecimento pluriversitário: “é um conhecimento contextual na medida em que o princípio organizador da sua produção é a aplicação que lhe for dada. Como essa aplicação ocorre extra-muros, a iniciativa da formulação dos problemas que se pretende resolver e a determinação dos critérios de relevância destes é o resultado de uma partilha entre pesquisadores e utilizadores. É um conhecimento transdisciplinar que, pela sua contextualização, obriga a um diálogo ou confronto com outros tipos de conhecimento, o que o torna internamente mais heterogêneo e mais adequado a ser produzido em sistemas abertos menos perenes e de organização rígida e hierárquica. Todas as distinções em que assenta o conhecimento universitário são postas em causa pelo conhecimento pluriversitário e, no fundo, é a própria relação entre ciência e sociedade que está em causa. A sociedade deixa de ser um objeto das interpelações da ciência para ser ela própria sujeita de interpelações da ciência.

Esses dois tipos de conhecimento refletem duas realidades distintas, em que uma representa o conhecimento gerado a partir de um sistema educacional comprometido com a educação em sua essência e poder emancipatório; a outra é o conhecimento gerado a partir de uma criação dirigida para determinada aplicação. De acordo com o ângulo neoliberal, só deveriam ser criados conhecimentos que tenham uma aplicabilidade vislumbrada e passível de gerar um produto, o conhecimento que não possui uma aplicação imediata, não recebe respaldo para sua produção.

Nesse momento, podemos fazer um adendo e refletir sobre o lugar que o desenvolvimento da empatia tem nessa configuração. Se vivemos em um momento em que apenas o conhecimento que é passível de ser mensurado tem espaço, como permitir o desenvolvimento da empatia? Uma habilidade intangível que se fundamenta na intenção de

apenar compreender melhor o outro sem ter, dentro dessa lógica, a geração de nenhum produto?

Essa distinção entre o tipo de produção de conhecimento produzido na universidade de acordo com a direção ideológica dispensada ao sistema educacional universitário devido à influência do sistema econômico neoliberal e a educação preconizada por Paulo Freire como busca da emancipação e liberdade, pode ser entendida como característica da dualidade entre formação especializada e formação humanista.

Bernheim e Chauí (2008) atribuem a realidade dessa dualidade à transformação da universidade em organização²⁶ e concluem que esse viés divisório acontece porque não há mais oportunidade para trabalhos cognitivos que deem tempo para uma reflexão descompromissada sem prejudicar um possível retorno mercantil:

“pesquisa” não significa a aquisição de conhecimento de alguma coisa, mas a posse de instrumentos para intervir em algo e controlá-lo. Por isso mesmo, não há tempo em uma organização para a reflexão, a crítica e a análise do conhecimento instituído e as possibilidades para transformá-lo e superá-lo. Em uma organização, não há sentido ou justificativa para exercer atividade cognitiva. Pelo contrário, no jogo estratégico da competição no mercado, a organização se mantém e se afirma, se é capaz de propor áreas de problemas, dificuldades e obstáculos sempre renovados, o que se faz fragmentando velhos problemas em novos microproblemas, sobre os quais parece haver ainda maior controle. A fragmentação, condição para a sobrevivência da organização, se torna efetiva e propõe a especialização como principal estratégia, entendendo-se “pesquisa” como a demarcação estratégica de um campo de intervenção e controle. Está claro que esse trabalho só pode ser avaliado em termos que são compreensíveis para uma organização, isto é, em termos de custo-benefício, regulado pela idéia de produtividade, que avalia em quanto tempo, com que custo e quanto foi produzido.

Esse viés educacional que prega a especialização se apresenta voltado para uma ideologia moderna que visa à produtividade e o lucro necessários para a continuidade do processo econômico neoliberal, desvirtuando a consciência que objetiva o desenvolvimento humano e social do homem e não, primeiramente, o retorno financeiro.

Desse modo, podemos nos perguntar se estamos sendo formados ou moldados pelo ensino a que somos submetidos. Collares, Moyses e Geraldi (1999, p. 205) já haviam questionado o conceito de formação como sendo dubio e podendo ter a conotação negativa sob determinadas visões: “enformar” o sujeito, não “formar”:

De fato, é adequada essa crítica à “formação”, pois permite desvendar nos traços semânticos implicados as noções que a “enformação” contém:

²⁶ Os autores explicam que uma organização é voltada para a administração de contratos e possui uma estrutura de gerenciamento o que vai de encontro à questão da autonomia que deve fazer parte da essência da administração de uma universidade.

passado e futuro. Somente é possível pensar em formação se tivermos presente um conjunto de características do tempo futuro em que queiramos ver projetadas perspectivas do passado. No presente, calculam-se horizontes de possibilidades, e é o cálculo desses horizontes que define o que do passado será parte do conjunto de informações a serem transmitidas no presente, **as quais desenharão a forma/fôrma do sujeito do futuro que estamos a formar no processo educacional presente, processo que ultrapassa os limites da escola mas no qual a escola funciona emblematicamente.**

Sempre que reconhecemos, na sociedade do presente, a luta ideológica de diferentes interesses, estamos olhando o presente com um olhar do tempo futuro. Para aqueles que projetam um futuro que repete as relações sociais do presente – em que são beneficiados e por isso mesmo impõem seus interesses como interesses de todos –, trata-se de entender a “formação” como “enformação”, definindo desde sempre, e com o olhar voltado para o passado, como deve ser a forma do futuro. Trata-se de construir o futuro não como um acontecimento, mas como uma repetição do presente. Busca-se congelar os acasos para produzir/construir subjetividades assujeitadas a um conjunto prefixado de modos de compreensão do mundo. (grifo nosso)

A partir desse ângulo, podemos tentar entender com mais afinco os detalhes da formação que estamos recebendo e quais os objetivos dela já que, como salientam Collares, Moyses e Geraldi (1999, p. 207), na concepção da educação pragmática:

o conhecimento torna-se quase um objeto concreto, uma mercadoria a ser trocada, repassada, transmitida de um a outro; um objeto que existe independentemente das mãos – ou mentes – em que repousa. Por isso, não sofre transformações nem interage com o sujeito que transmite e o sujeito que aprende.

Sendo assim, esse viés educacional está intimamente entrelaçado aos preceitos que balizam o sistema econômico em vigor atualmente e promove um sistema cíclico de disseminação e assimilação desses preceitos:

Aqui a questão crucial, sob o domínio do capital, é assegurar que cada indivíduo adote como suas próprias as metas de reprodução objetivamente possíveis do sistema. Em outras palavras, no sentido verdadeiramente amplo do termo *educação*, trata-se de uma questão de ‘internalização’ pelos indivíduos (...) (MÉSZÁROS, 2008, p. 44)

O BR é um profissional que, além de vivenciar essa realidade - como todas as demais profissões - já traz no âmago de sua formação uma bifurcação entre formação tecnicista e humanista – ou formação técnica e cultural -, o que torna a discussão dentro da área mais delicada. Entretanto, a razão dessa pesquisa é trazer questionamentos voltados à necessidade de uma formação humana em um cenário em que a formação universitária atual é articulada de acordo com preceitos mecânicos e objetivos em que resultados palpáveis são o cerne de sua ideologia.

Essa discussão é extremamente importante, pois como afirmou Coelho (2009, p. 16):

Compreender a crise da sociedade contemporânea é ponto de partida para a busca de caminhos para gerar um novo modelo civilizatório (formas alternativas de relações sociais, de cidadania e formação humana de cunho democrático) que tenha como referência o ser humano em suas necessidades, suas dimensões e espaços, como um processo social formador de todas as dimensões do ser humano.

Assim, uma formação que auxilie no entendimento do contexto histórico, social e político assim como no desenvolvimento pessoal para a assimilação desses dados e no favorecimento na construção de relações mais saudáveis e harmoniosas com o outro, será mais benéfica para as práticas profissionais e para o desenvolvimento da sociedade como um todo.

Para o BR, oriundo desse sistema educacional dicotomizado, isso pode ser ainda mais prejudicial devido à falta de ênfase no desenvolvimento das competências sociais necessárias para uma atuação plenamente satisfatória no que diz respeito a interação com o usuário.

Entretanto, o prejuízo de uma formação que ignora ou diminui a importância das questões de cunho social e humano é amplamente notado, como mostram os autores citados nessa seção. A afirmação de Santos (2007, p. 20) é significativa neste sentido: “o que precisamos é de um pensamento alternativo às alternativas”. Portanto, precisamos pensar nossa realidade e em modos de transformá-la.

Arruda, Marteleto e Souza (2000, p. 21) fortalecem a premissa de que é necessário traçar um caminho paralelo e simultâneo à educação formal elencando como importantes para a capacitação profissional “a educação continuada, a adaptabilidade social, a capacidade de mobilizar seu conhecimento para o alcance dos objetivos da organização, o aprender a aprender, a sociabilidade, a lealdade e a responsabilidade”.

Souza (2013, p. 16) em sua pesquisa de mestrado sugeriu o *coaching*²⁷ como solução para esse cenário e justifica:

Já se esgotaram os estudos em teoria de gestão e de ensino para desvendar aquilo que se entende sobre o ser humano e suas potencialidades. Entretanto, a discussão não se encerra e a razão advém da conclusão de que o que se está fazendo nos ambientes organizacionais e acadêmicos *com* e *para* esses indivíduos, não está dando certo. Sem uma nova mentalidade, tudo o que se

²⁷ “É a filosofia que forma a raiz principal e sustentável no coaching, sendo a influencia mais fidedigna e mais forte em sua prática. Como afirma Brock (2008, p. 25) as raízes que brotam da Filosofia incluem: a psicologia, a sociologia, a antropologia e a ciência. Entretanto, outras podem ser vistas também nos esportes e nas artes. (...) Seu campo de estudo também recebe contribuições da psicologia humanista uma das principais raízes do coaching, baseando-se num ponto de vista holístico do comportamento humano.” (SOUZA, 2013, p. 28)

pode fazer é continuar a repetição de ações que já foram empreendidas e que não levaram a melhores resultados dos quais já se obteve.

E concluiu:

(...) o bibliotecário precisa, por si mesmo, resgatar sua identidade profissional, tornando-se participativo e atuante, um agente transformador de mudanças, que busca na educação continuada o aperfeiçoamento, construir uma nova imagem condizente com o seu papel de mediador entre a informação, o conhecimento e as pessoas num processo de interação contínuo e ininterrupto.

(...) é necessário questionar e refletir sobre a contribuição desses profissionais de forma a desconstruir, construir e reconstruir criativamente seus processos e sistemas de aprendizagem para si e para seus colaboradores dentro e fora das organizações, modificando suas práticas onde a interação humana é vital para o devido encaminhamento e obtenção de progresso para todos os indivíduos (SOUZA, 2013, p. 140).

Sendo assim, o profissional não pode ficar à mercê de uma única forma de educação para ser capaz de alcançar todos esses atributos. Por isso, objetivando complementar sua educação de maneira que possa elevar sua formação para um estágio além do pragmatismo da educação neoliberal, a educação continuada se configura como uma saída que permite a atualização profissional e o conhecimento de conteúdos que podem não ter sido abordados dentro de uma educação formal, como é o caso exemplificado da educação universitária, e ampliar a redoma de conhecimentos, valores e aptidões dos sujeitos.

A educação continuada pode ser entendida como a atualização dos sujeitos, informando-os sobre os novos descobrimentos da área, entretanto, essa percepção pode reduzir o sentido de educação presente nessa expressão pois transmite o entendimento de que os conhecimentos são estanques e são objetos produzidos e acumulados como um “corpo sólido” que precisam passar de um sujeito para o outro em um espaço-temporal definido. Entretanto, a educação é uma atividade sem começo, meio e fim que acontece paralelamente à educação formal e apesar do contexto ser preparado para tal fim ou não.

Como pontua Rocha (2000, p. 40) ao tratar sobre o que é cidadania na sociedade da informação, nossa formação não está enclausurada dentro dos limites do ensino institucionalizado, mas construindo-se através da soma de todas as ramificações de nossa vida:

É, pois, através do conhecimento de mundo, adquirido formal e informalmente, a partir de suas experiências e do convívio em sociedade, pelas trocas linguísticas e reconhecimento de símbolos, em um processo sistemático de formação intelectual e moral do indivíduo, que se processa a construção de sua dimensão enquanto cidadão.

Desse modo, uma educação continuada também pode ocorrer fora do âmbito escolar e universitário: ela se desenrola enquanto vivemos e apreendemos o mundo. Isso significa dizer que a educação continuada não acontece somente quando estendemos o estudo formal como com a leitura ininterrupta de livros e artigos de nossa área, ela se espalha para outros aprendizados que temos contato durante nossa vida.

De acordo com Gohn (2010), a educação pode ocorrer de forma informal e não formal: a educação não formal não pressupõe uma forma de organização prévia e a informal acontece de forma espontânea e até incontrollável, todavia, ambas sempre acontecem no âmbito externo da formalidade, como acontece com as atividades de visitas aos museus, idas ao teatro, idas ao balé, ao cinema, com a leitura de um livro etc. Ao realizarmos essas atividades, estamos nos educando: estamos retirando significados do mundo e internalizando-os, trazendo para nosso interior outras percepções, outros entendimentos, construindo aos poucos nosso arcabouço intelectual e subjetivo.

Entretanto, vimos que nosso sistema educacional sofre grande influência da ideologia neoliberal que não atua em concordância com os preceitos da educação pregada por Paulo Freire que, por sua vez, está alinhada com a crença que defendemos e que seria ideal na busca por uma educação comprometida com a formação de sujeitos mais críticos e interessados em seu desenvolvimento pessoal e social – no sentido mais humano da concepção desses termos.

Então, se a proposta dessa pesquisa é sugerir uma habilidade que capacite o BR a atender seu usuário de um modo mais satisfatório, temos que pensar o contexto desse BR pois ele não existe por si só e não é desprovido de um cenário social, por isso refletimos sobre o contexto atual e diagnosticamos que ele pode não contemplar de forma adequada o desenvolvimento da habilidade sugerida, a empatia.

Para tanto, apresentamos uma atividade de educação continuada que possui os atributos necessários para atuar como elemento importante e decisivo no desenvolvimento dos sujeitos: a leitura literária.

O aperfeiçoamento alcançado pela leitura literária – leitura de literatura narrativa ficcional - é extremamente importante para o caso dessa pesquisa por dois motivos específicos: um diz respeito ao contexto abordado nessa seção sobre o atual sistema educacional e o outro é acerca da empatia citada na seção 2.1 ser uma habilidade social necessária ao BR durante seu encontro com o usuário como facilitadora dessa interação:

- a) Como educação paralela e subversiva à educação formal: com a leitura de descrição de situações e personagens externos à vida do leitor, a leitura literária permite que o leitor saia de si mesmo, vislumbre outro universo a partir da ótica

dos personagens criados pelo autor e, ao voltar, esteja emaranhado na subjetividade do outro que, somada as suas próprias questões e experiências de vida, dará origem a um processo interno cíclico de trocas entre leitor e livro. É nesse processo cíclico de questionamentos provocado por diversas leituras somadas com o diálogo do leitor e suas experiências de vida que encontramos o papel humanizador da literatura e a incapacidade de controlá-la, como nos diz Candido (2004, p. 175):

(...) convém lembrar que ela [a literatura] não é uma experiência inofensiva, mas uma aventura que pode causar problemas psíquicos e morais, como acontece com a própria vida, da qual é imagem e transfiguração. Isto significa que ela tem papel formador de personalidade, mas não segundo as convenções, seria antes segundo a força indiscriminadora e poderosa da própria realidade. Por isso, nas mãos do leitor o livro pode ser fator de perturbação e mesmo de risco. Daí a ambivalência da sociedade em face dele, suscitando por vezes condenações violentas quando ele veicula noções ou oferece sugestões que a visão convencional gostaria de proscrever. **No âmbito da instrução escolar o livro chega a gerar conflitos, porque o seu efeito transcende as normas estabelecidas.** (grifo nosso)

- b) Como desenvolvimento pessoal e interior que favorece aperfeiçoamento da habilidade social da empatia: para um profissional que está no centro de um processo comunicacional e que necessita entender e compreender o outro no momento do encontro no SR com o usuário que é, em sua essência, uma interação humana, a preocupação com a existência, desenvolvimento e aperfeiçoamento dessa competência é essencial. E, como demonstra Goleman (2012, p. 15), a empatia é uma competência que pode ser aprendida e treinada:

Enquanto a inteligência emocional determina nosso potencial para aprender os fundamentos do autodomínio e afins, nossa competência emocional mostra o quanto desse potencial dominamos de maneira que ele se traduza em capacidades profissionais. Para ser versado em uma competência emocional como atendimento ao consumidor ou trabalho em equipe, é preciso possuir uma habilidade subjacente nos fundamentos do QE²⁸, especificamente consciência social e gerenciamento de relacionamentos. Mas as competências emocionais são habilidades aprendidas: o fato de uma pessoa possuir consciência social e aptidão para gerenciar relacionamentos não garante que ela tenha dominado o aprendizado adicional necessário para lidar com um cliente a contento ou resolver um conflito. Essa pessoa apenas tem o potencial de *se tornar* hábil nessas competências.

Assim, estamos sugerindo a leitura literária como atividade que auxilia no desenvolvimento e aperfeiçoamento da competência social da empatia. Antes mesmo do BR

²⁸ Quociente emocional.

ser um profissional, ele é uma pessoa e é na habilidade de se relacionar com outras pessoas que a empatia influencia. O que propomos é que seja dispensada à leitura literária a importância devida a seu papel como influenciadora na formação dos sujeitos. Como Goleman (2012, p. 19) antevê, teremos um “dia em que o sistema educacional incluirá como prática rotineira a instilação de aptidões humanas essenciais como autoconsciência, autocontrole e empatia e das artes de ouvir, resolver conflitos e cooperar” (GOLEMAN, 2012, p. 26)

Na próxima seção, aprofundamos alguns aspectos sobre as características da leitura literária que a tornam relevante e essencial para a construção subjetiva e pessoal de um sujeito e como ela é necessária para alcançarmos um desenvolvimento maior na busca pela empatia.

3.1 A IMPORTÂNCIA DA LEITURA LITERÁRIA

Quando falamos em narrar, estamos invocando a capacidade humana de contar uma história, ou seja, contar um acontecimento, passar um fato para outra pessoa, seja oralmente ou através da escrita. Nessa necessidade de transmitir histórias de um para o outro, de uma geração para a outra, está o cerne do surgimento da literatura.

Sobre a necessidade de alimentarmos nossas vidas através de histórias, Gottschall (2012, p. xiv) fundamenta que:

Podemos não perceber, mas somos criaturas de um reino imaginativo chamado Neverland. Neverland é nossa casa e, antes de morrer, passaremos várias décadas lá. Se você ainda não percebeu isso, não se desespere: histórias são para os humanos o que a água é para o peixe – toma conta de tudo mas não podemos tocar. Enquanto nosso corpo está fixado em um lugar particular no tempo-espaco, nossa mente está sempre livre para devagar nas terras do faz-de-conta. (tradução nossa)²⁹

Essa importância das histórias pode ser exemplificada pela preocupação da inserção dos contos de fadas no imaginário infantil pois esse tipo de leitura atua diretamente na organização desse mundo ainda em desenvolvimento. Por as crianças ainda não terem consciência e capacidade de organização de suas emoções, os contos de fadas apresentam sentimentos sempre em dualidades: bem/mal, bonito/feio, pobre/rico que possuem o objetivo de facilitar o processo de interiorização pelo inconsciente da criança e auxiliarem na formação

²⁹ “You might not realized it, but you are a creature of an imaginative realm called Neverland. Neverland is your home, and before you die, you will spend decades there. If you haven’t noticed this before, don’t despair: story is for a human as water is for fish – all-encompassing and not quite palpable. While your body is aoways fixed at a particular point in space-time, your mind is always free to ramble in lands of make-believe (GOTTSCHALL, 2012, p. xiv)

de sua personalidade a partir da apresentação dessas emoções humanas, sendo assim, um caminho que ajudará na percepção do mundo externo e em um entendimento maior de seu mundo interno.

Bettelheim (1980) traz vários argumentos favoráveis à leitura dos contos de fadas para acessar esse caminho de desenvolvimento da criança, um deles diz respeito à ordenação interior que a leitura de contos de fadas proporciona:

Para dominar os problemas psicológicos do crescimento – superar decepções narcisistas, dilemas edípicos, rivalidades fraternas, ser capaz de abandonar dependências infantis; obter um sentimento de individualidade e de autovalorização, e um sentido de obrigação moral – a criança necessita entender o que está se passando dentro de seu eu inconsciente. Ela pode atingir essa compreensão, e com isto a habilidade de lidar com as coisas, não através da compreensão racional da natureza e conteúdo de seu inconsciente, mas familiarizando-se com ele através de devaneios prolongados – ruminando, reorganizando e fantasiando sobre elementos adequados da estória em resposta a pressões inconscientes. Com isto, a criança adequa o conteúdo inconsciente às fantasias conscientes, o que a capacita a lidar com este conteúdo. É aqui que os contos de fadas têm um valor inigualável, conquanto oferecem novas dimensões à imaginação da criança que ela não poderia descobrir verdadeiramente por si só. Ainda mais importante: a forma e estrutura dos contos de fadas sugerem imagens à criança com as quais ela pode estruturar seus devaneios e com eles dar melhor direção à sua vida (BETTELHEIM, 1980, p. 16)

Gottschall (2012, p. 6) concorda com a necessidade das narrativas na vida infantil e dá como exemplo suas próprias filhas:

É óbvio que crianças são criaturas de histórias. Minhas próprias filhas, que tem quatro e sete anos enquanto escrevo esse livro, tem suas vidas cheias de faz-de-conta. Elas passam grande parte de seu tempo perambulando felizes por Neverland. Elas aproveitam alegremente as histórias em seus livros e vídeos ou criando suas próprias peças, mundos maravilhosos de mamães e bebês, príncipes e princesas, mocinhos e bandidos. Histórias são, para minhas meninas, psicologicamente compulsórias. É algo que elas parecem precisar do mesmo jeito que precisamos de comida e amor. Tirá-las de Neverland seria um ato de violência. (tradução nossa)³⁰

O depoimento de Gottschall mostra que estar em Neverland para as crianças é tão normal quanto estar em uma brincadeira, é algo rotineiro e sem distinção entre a vida real e a vida inventada. Contudo, apesar das histórias poderem nos rodear de várias maneiras percebidas ou não, essas histórias são comumente mais percebidas na forma escrita.

³⁰ “It is obvious that small children are creatures of story. My own daughters are four and seven as I write this book, and their lives are drenched in make-believe. They spend most of their waking hours traipsing happily through Neverland. They are either pretend paly, wonder worlds of mommies and babies, princes and princesses, good guys and bad. Story is, for my girls, psychologically compulsory: It is something the seem to need in the way need bread and love. To bar them from Neverland would be an act of violence.” (GOTTSCHALL, 2012, p. 6)

Seguindo o mesmo raciocínio de Bettelheim e Gottschall citados, Maria (2009, p. 33) complementa esse argumento dando ênfase à necessidade humana por histórias na forma narrativa:

Elas compõem e estruturam nosso cotidiano: contamos e ouvimos histórias continuamente. Ao encontrar amigos, ao apresentar nossas ideias e conceitos, ao discutir e defender nossas posições, os projetos, nossas perspectivas de futuro e até mesmo ao buscar um sentido mais pleno para nossas vidas, somos perpassados por fios de histórias. Uma boa parte do que ouvimos e contamos, entre familiares, em animadas reuniões sociais ou no ambiente de trabalho, são episódios encadeados em consequentes desdobramentos, caracterizando o gênero narrativo. Trata-se de um atributo inerente à nossa condição de humanos: a capacidade de armazenar na memória a lembrança é mais fácil quando os fatos se organizam em histórias, e por isso, até mesmo uma parcela considerável do conhecimento acumulado pela humanidade chega até nós em forma de narração. Para o cientista cognitivo Mark Johnson, a “imaginação narrativa” – a forma conhecida como história – é a ferramenta básica do pensamento.

Sendo assim, as estruturas narrativas das histórias são elementos indispensáveis em nossa existência com as quais entramos em contato e criamos sem ao menos perceber. Além disso, também temos a necessidade de consumirmos essas mesmas narrativas criadas por um outro alguém e que representam uma determinada realidade na forma escrita. Petit (2009, p. 116) confirma essa abordagem e relata que essas narrativas são uma forma de organização inconsciente do mundo:

Mitos, contos, lendas, poesias, peças de teatro, romances que retratam as paixões humanas, os desejos e os medos ensinam às crianças, aos adolescentes, aos adultos também, não pelo raciocínio, mas por meio de uma decifração inconsciente, que aquilo que os assusta pertence a todos. São tantas as pontes lançadas entre o eu e os outros, tanto os vínculos entre a parte indizível de cada um e a que é mostrada aos outros.

Além de validar a importância das histórias, Petit traz, com a citação acima, a questão delas poderem estar na forma escrita configurando uma forma de discurso. Sobre isso, Gottschall (2012, p. 103) apresenta uma metáfora do personagem Sherlock Holmes, do escritor Sir Arthur Conan Doyle, para explicar como assimilamos as várias histórias que acontecem ao nosso redor: Gottschall diz que dentro de nosso cérebro existe um pequeno Sherlock que, ao tomar conhecimento de um acontecimento do mundo real, organiza as informações como se fossem parte de uma história. Essa organização não precisa ser necessariamente racional, ela só precisa fazer sentido e dar ordem ao caos de informações que recebemos do mundo externo. Ele explica:

A storytelling mind é alérgica à incerteza, informações aleatórias e coincidências. É viciada em significados. Se a storytelling mind não pode

encontrar padrões significantes no mundo, ela tentará impo-los. Em resumo, a storytelling mind é uma fábrica que clama por histórias reais sempre que pode, mas que irá produzir mentiras se não encontrá-las.³¹

Candido (2004, p. 177) já havia discutido sobre o importante papel ordenador das histórias, sobretudo, as escritas – literárias – em ordenar o caos do mundo em nossa mente:

De fato, quando elaboram uma estrutura, o poeta ou o narrador nos propõem um modelo de coerência, gerado pela força da palavra organizada. Se fosse possível abstrair o sentido e pensar nas palavras como tijolos de uma construção, eu diria que esses tijolos representam um modo de organizar a matéria, e que enquanto organização eles exercem papel ordenador sobre a nossa mente. Quer percebamos claramente ou não, o caráter de coisa organizada da obra literária torna-se um fator que nos deixa mais capazes de ordenar a nossa mente e sentimentos e, em consequência, mais capazes de organizar a visão que temos do mundo.

Essas histórias escritas que, conforme Gottschall, são o alvo de nossa mente ávida por histórias e por dar significado ao mundo, são nossa fonte de organização e superação do caos e, ainda conforme Candido (2004, p. 177),

a produção literária tira as palavras do nada e as dispõe como todo articulado. Este é o primeiro nível humanizador, ao contrário do que geralmente se pensa. A organização da palavra comunica-se ao nosso espírito e o leva, primeiro, a se organizar; em seguida, a organizar o mundo. Isto ocorre desde as formas mais simples, como a quadrinha, o provérbio, a história de bichos, que sintetizam a experiência e a reduzem à sugestão, norma, conselho ou simples espetáculo mental.

Esse caminho nos dirige à literatura, ou seja, a escrita organizada de histórias, à transposição para o papel da vida de personagens que de outro modo não teríamos a oportunidade de conhecer e muito menos de ter contato com os pensamentos. É acerca desse tipo de contato com a literatura que desejamos nos focar nessa pesquisa: o contato literário de cunho humano, o encontro do leitor com as vidas criadas pelos escritores e o conhecimento sobre a vida e sobre os indivíduos que essas histórias de papel nos oferecem.

A Literatura é um conceito de difícil conceituação porque o contexto histórico em que ela está inserida guia seu entendimento: até o século XVIII, literatura significava saber, erudição, ciências em geral, mas desde então passou a designar conhecimento que está disponível através da escrita, que se exprime pela palavra (LOPES, 2010) e, mesmo assim,

³¹ “The storytelling mind is allergic to uncertainty, randomness, and coincidence. It is addicted to meaning. If the storytelling mind cannot find meaningful patterns in the world, it will try to impose them. In short, the storytelling mind is a factory that churns out true stories when it can, but will manufacture lies when it can’t.” (GOTTSCHALL, 2012, p. 103)

podemos encontrar diferentes visões sobre o que é literatura dependendo da corrente que a define. Lajolo (1982, p. 25) esclareceu esse fato dizendo que essa pergunta

Tem várias respostas. E não se trata de respostas que, paulatinamente, vão-se aproximando cada vez mais de uma grande verdade, da verdade-verdadeira. Não é nada disso. Não existe uma resposta correta, porque cada tempo, cada grupo social tem sua resposta, sua definição para literatura (...)
Vários tem sido os critérios pelos quais se tenta identificar o que torna um texto literário ou não literário: o tipo de linguagem empregada, as intenções do escritor, os temas e assuntos de que trata, a natureza do projeto do escritor.

A principal característica que define um texto como literatura, e que é o que mais importa para essa pesquisa, é o uso da palavra: nos textos literários há o uso estético da palavra que é evidenciada pelo conceito de literariedade que, por sua vez, são os signos linguísticos somados à intenção do autor de produzir um sentimento no leitor.

Para Martins (2006), na leitura há algo que pode ser chamado de “pulo do gato” que é a capacidade do leitor fazer referências a partir do texto lido e retirar dele ideias totalmente originais. Melhor dizendo, a leitura literária tem poderes que não podem de todo ser cerceados e que levam a caminhos ignorados e essa polissemia da literatura se dá graças ao uso estético da linguagem.

Como disse Chartier (1988), esse é um dos maiores questionamentos da Sociologia da leitura. Em todo caso, no momento, o que podemos reforçar é que a leitura literária, em qualquer tempo e qual seja o seu uso, preservará seu caráter de mudança, seja ela de acordo com os dizeres de uma classe ou a favor da autenticidade do leitor.

É justamente nesse poder de mudança autêntico que reside a maior importância da leitura literária. Conforme discutimos na seção anterior, a educação se encontra em um momento delicado em que sua missão, muitas vezes, é alterada para atender objetivos privados e, como a educação pode ser realizada não apenas dentro de uma instituição escolar, temos a oportunidade de entrarmos em contato com outras formas de formação principalmente através da leitura literária.

Por a leitura ser uma atividade que se sustenta no preenchimento das lacunas de seu texto pelo leitor, ela se apóia na imaginação para se realizar de forma plena. Por esse motivo, ela não pode ser completamente controlada ou induzida e é por isso que a leitura literária pode ser considerada o melhor caminho para nos desenvolvermos criticamente.

Embora a leitura seja uma atividade solitária, ela pode ter consequências invisíveis e indisfarçáveis que se delineiam socialmente, pois ela tem o poder de ampliar a habilidade do sujeito de enxergar e se portar no mundo.

Inúmeros autores e textos dissertam sobre a importância e benefícios da leitura literária em nossa vida e sua influência na constituição dos nossos conhecimentos e personalidade. Para tratarmos do assunto aqui, utilizamos como base para a organização de nossa reflexão, as seis propostas para o próximo milênio de Ítalo Calvino (1990) que consistem na transcrição de uma série de palestras que seriam proferidas em Harvard durante um ano³² pelo autor. Infelizmente, Calvino faleceu antes de concluir a sexta proposta e poder palestrar, tendo assim, deixado apenas 5 propostas que são: leveza, rapidez, exatidão, visibilidade e multiplicidade.

Essas são as características e atributos que, segundo Calvino, deveriam ser preservadas no próximo milênio (dos anos dois mil) e que somente a literatura seria capaz de transmitir e resumiu suas conferências da seguinte forma:

Estamos em 1985, quinze anos apenas nos separam do início de um novo milênio. Por ora não me parece que a aproximação dessa data suscite alguma emoção particular. Em todo caso, não estou aqui para falar de futurologia, mas de literatura. O milênio que está para findar-se viu o surgimento e a expansão das línguas ocidentais modernas e as literaturas que exploraram suas possibilidades expressivas, cognoscitivas e imaginativas. Foi também o milênio do livro, na medida em que viu o objeto-livro tomar a forma que nos é familiar. O sinal talvez de que o milênio esteja para findar-se é a frequência com que nos interrogamos sobre o destino da literatura e do livro na era tecnológica dita pós-industrial. Não me sinto tentado a aventurar-me nesse tipo de previsões. **Minha confiança no futuro da literatura consiste em saber que há coisas que só a literatura com seus meios específicos nos pode dar.** Quero pois dedicar estas conferências a alguns valores ou qualidades ou especificidades da literatura que me são particularmente caros, buscando situá-los na perspectiva do novo milênio. (grifo nosso)

Com essa passagem, vemos a crença de Calvino no poder da literatura e é nessa crença que nos apoiamos para defender a sua leitura como recurso para nos elevarmos além dos limites impostos por nosso contexto social e político – sejam quais forem esses limites porém, como tratado na seção anterior, especificamente para o contexto dessa pesquisa, os limites moldados pela globalização moderna em que vivemos - e assim, conquistarmos características que nos aproximem um pouco mais de um ideal humano que valorize as relações que temos com o outro, ou seja, sejam favoráveis ao desenvolvimento de valores que priorizem as relações humanas, como é o caso da empatia defendida no primeiro capítulo.

³² “Em 6 de junho de 1984, Calvino foi oficialmente convidado a fazer as Charles Eliot Norton Poetry Lectures: um ciclo de seis conferências que se desenvolvem ao longo de um ano acadêmico (o de Calvino seria o ano letivo de 1985-86) na Universidade de Harvard, em Cambridge, no estado de Massachussets. O termo ‘poetry’ significa no presente caso qualquer espécie de comunicação poética – literária, musical, figurativa -, sendo a escolha do tema inteiramente livre. (...) A partir do momento em que conseguiu definir claramente o tema que deveria tratar – alguns valores literários que mereciam ser preservados no curso do próximo milênio – passou a dedicar quase todo seu tempo à preservação dessas conferências.”, fala de Esther Calvino, no começo do livro Seis propostas para o próximo milênio. (CALVINO, 1990, p. 5)

Assim, iremos usar as propostas elencados por Calvino (1990) que discorrem acerca dos benefícios da leitura literária e de como ela é, sutilmente, importante para o desenvolvimento de algumas qualidades primordiais para os sujeitos. Não é nossa intenção abordar os benefícios da leitura passíveis de mediação por avaliações ou provas, como por exemplo, melhorar o vocabulário, aprimorar os conhecimentos didaticamente, aumentar o número de assuntos para se conversar etc. ou qualquer outro benefício fartamente difundido sobre o poder da leitura, nosso objetivo é tratar a leitura literária como uma atividade de formação psicológica e base para reflexões acerca de si mesmo e do mundo a longo prazo pois, como fundamenta Petit (2009, p. 42), a “contribuição da literatura para o desenvolvimento psíquico, com a convicção, lastreada pela experiência e por observações, de que a arte da narrativa, em particular, permite organizar a própria história e transformá-la”.

Iniciamos pelo primeiro atributo elencado por Calvino (1990), a leveza: analogia que coloca o leitor literário na posição de observador da realidade. A palavra escrita possibilita que sejamos expectadores de um mundo criado pelos escritores e nos permite somente olhá-lo, sem participarmos dele, sem fazermos interferências, como se fosse um plano paralelo.

O autor inicia o capítulo com o mito de Perseu e Medusa como uma alegoria da relação do escritor com o mundo:

Para decepar a cabeça de Medusa sem se deixar petrificar, Perseu se sustenta sobre o que há de mais leve, as nuvens e o vento; e dirige o olhar para aquilo que só pode se revelar por uma visão indireta, por uma imagem capturada no espelho. (...)

Quanto à cabeça cortada, longe de abandoná-la, Perseu a leva consigo, escondida num saco; quando os inimigos ameaçam subjugar-lá, basta que o herói a mostre, erguendo-a pelos cabelos de serpentes, e esse despojo sanguinoso se torna uma arma invencível em suas mãos, uma arma que utiliza apenas em casos extremos e só contra quem merece o castigo de ser transformado em estátua de si mesmo. Não há dúvida de que neste ponto o mito quer me dizer alguma coisa, algo que está implícito nas imagens e que não se pode explicar de outro modo. Perseu consegue dominar a pavorosa figura mantendo-a oculta, da mesma forma como antes a vencera, contemplando-a no espelho. É sempre na recusa da visão direta que reside a força de Perseu, mas não na recusa da realidade do mundo de monstros entre os quais estava destinado a viver, uma realidade que ele traz consigo e assume como um fardo pessoal.

Seria esse, então, o papel do escritor – ou poeta, como Calvino se refere – através das palavras, tirar a cabeça da Medusa de seu saco e nos mostrar a face da vida humana: através da linguagem, o escritor dilui aspectos do mundo e os oferece dentro de um livro e, assim, podemos apenas observar o peso do mundo de modo leve e seguro – com nosso livro em mãos.

Compagnon (2012, p. 46) atribui aos escritores e poetas um papel diferenciado dentro da sociedade na qual eles tem a função de nos mostrar o que não percebemos naturalmente, sendo denominados, então, artistas:

A arte visa "nos mostrar, na natureza e no espírito, fora de nós e em nós, coisas que não impressionavam explicitamente nossos sentidos e nossa consciência." O poeta e o romancista nos divulgam o que estava em nós mas que ignorávamos porque faltavam-nos as palavras (...).

Somado a isso, esses escritores tem a função de instigar-nos com perguntas que não objetivam encontrar respostas mas, ao contrário, nos fazer refletir visando a criação de mais outras perguntas. Sobre isso Manguel (2008, p. 22) frisa que esses escritores

conferem forma e existência às coisas, conferem-lhe sua identidade intrínseca. Quietos num canto das marés do resto da humanidade, os artífices refletem o mundo em suas rupturas e mudanças contínuas e espelham em si mesmos as formas instáveis de nossas sociedades, tornando-se o que o poeta nicareguense Rubem Dario chamou "para-raios celestias", indagando repetidas vezes "Quem somos nós?" e oferecendo um esboço fantasmagórico de resposta com os mesmos termos da pergunta. Por isso, o artífice é uma figura perturbadora numa sociedade que busca, a todo custo, a estabilidade e a eficiência necessárias ao maior proveito econômico.

Os escritores de literatura possuem como função nos mostrar a realidade em todos os seus aspectos, sejam bons ou ruins. Nesse argumento, encontra-se a questão da leveza: esse poder da literatura em tornar qualquer aspecto da realidade, mesmo os mais macabros, como algo que podemos ter contato e refletir sobre, sem nos impor uma verdade ou sofrimento: estamos tendo acesso aos pensamentos e sentimentos de um ser alheio à nossa mente pois apesar de sabermos que

personagem **não existe** e as coisas pelas quais ele passou na história **não são reais**. Ainda assim, você sente aquele aperto no peito quando ele passa por situações difíceis, ou sorri quando o personagem se dá bem, ou é tomado por ansiedade quando ele passa por um momento de tensão, ou ainda derrama algumas lágrimas quando ele morre.

A leitura é uma incrível tecnologia de simulação de realidade. Você incorpora os personagens. Você vive o que ele vive, vê o que ele vê, sente o que ele sente.

Talvez nada nessa vida consiga nos apresentar tão bem a essa experiência quanto a ficção. Ler ficção é, acima de tudo, desenvolver a habilidade criativa de ser outra pessoa. De viver o mundo dessa pessoa. De estar na história dessa pessoa. (VALEK, 2012) (grifos da autora)

Gottschall (2012, p. 58) também compara a experiência de leitura literária a uma simulação, no caso, uma simulação de voo:

Como os simuladores de voo que permitem que o piloto treine com segurança, as histórias nos treinam com segurança para os grandes desafios

do mundo social. Como um simulador de voo, a ficção nos projeta numa intensa simulação de problemas paralelamente àqueles que realmente enfrentamos. E, como um simulador de voo, a principal virtude da ficção é que temos ricas experiências sem morrer no final. (...) Ficção é uma tecnologia antiga de realidade virtual especializada em simular problemas humanos.³³ (tradução nossa)

Kidd e Castano (2013) concordam com isso dizendo que assim não precisamos encarar as consequências da experiência. Calvino (1990, p. 39) enunciou a leveza como sendo “uma reação ao peso de viver”. Petit (2009, p. 98) dialoga sobre isso dizendo que a literatura permite uma aproximação do outro com a gente, o que forma uma arte de habitar:

a literatura é parte integrante da arte de habitar que nos resulta essencial, dessas atividades que, nas palavras do arquiteto Henri Gaudin, “nos familiarizam com o exterior, abrigam-nos, é claro, mas fazem com que atravessemos assoalhos, paredes, vigas, divisórias, colocam uns próximos dos outros, casas, árvores, tecem toda sorte de coisas ao nosso redor para nos tornarmos amigos, menos indiferentes a elas. Habitar é isso, dispor das coisas ao nosso redor. Diminuir a distância em relação à estranheza do que é exterior a nós. Tentar sair da confusão mental que provoca a incompreensibilidade inerente ao que está fora de nós.

Isso acontece porque, conforme Calvino (1990, p. 28), a linguagem canaliza a verbalidade, narra um raciocínio ou um processo psicológico e cria imagens com valor emblemático, o que é melhor explorado no valor exatidão, próximo valor que abordamos. Portanto, a literatura oferece leveza porque aponta sem desejar, obrigatoriamente, atingir um alvo, ela demonstra um sentimento, uma ação, um pensamento e almeja tornar palpável uma abstração através de suas palavras, sem tentar nos convencer sobre sua verdade..

Gottschall (2012, p. 55) trabalha esse detalhe dizendo que as histórias que encontramos na literatura focam a condição humana:

histórias são sobre o amor e o sexo. Sobre o medo da morte e as mudanças da vida. E sobre o poder: o desejo de exercer influência e fugir da subjugação. Histórias não são sobre ir ao banheiro, dirigir para o trabalho, lanchar, ficar gripado ou tomar café – ao menos que essas atividades estejam ligadas a grandes assuntos. (tradução nossa)³⁴

³³ “Just as flight simulator allows pilots to train safety, stories safety trains us for the big challenges of the social human world. Like a flight simulator, fiction projects us into intense simulators of problems that run parallel to those we face in reality. And like a flight simulator, the main virtue of fiction is that we have a rich experience and don’t die at the end.(...) Fiction is an ancient virtual reality technology that specializes in simulating human problems” (GOTTSCHALL, 2012, p. 58)

³⁴ “Stories are about love and sex. There are about the fear of death and the challenges of life. And they are about power: the desire to wield influence and to escape subjugation. Stories are not about going to the bathroom, driving to work, eating lunch, having the flu, or making coffee – unless those activities can be tied back to the great predicaments.” (GOTTSCHALL, 2012, p. 57)

A leitura literária é uma oportunidade única em que, calmamente, lemos sobre os pormenores e idiossincrasias da natureza humana. Temos acesso ao universo interior de seus personagens e a descrição de seus acontecimentos, o que permite que o leitor entre em contato com noções que de outro modo só poderia ocorrer-lhe caso ele mesmo vivesse aquela situação, e mesmo assim, seria improvável ter o mesmo ponto de vista apresentado pelo autor. Isso lhe proporciona o encontro com outras visões de mundo, outras situações que não pertencem a sua realidade diária. Bloom (2001, p. 25 apud MARIA, 2009, p. 50) simplifica essa questão:

Lemos, intensamente, por várias razões, a maioria das quais conhecidas: porque, na vida real, não temos condições de “conhecer” tantas pessoas, com tanta intimidade, porque precisamos nos conhecer melhor; porque necessitamos de conhecimento, não apenas de terceiros e de nós mesmos, mas das coisas da vida.

Essa permissividade para observação da realidade também nos dá a oportunidade de desmistificação do outro e das atitudes e comportamentos que não são entendíveis num primeiro momento para nós, tornando-o mais próximo e humano, tornando mais entendível que o outro é possuidor dos mesmos sentimentos e desejos que qualquer um é capaz de ter e que nós mesmos. Manguel (2008, p. 63) engrandece poeticamente essa premissa:

Os monstros não continuam monstros para sempre. Essa é uma das revelações que as histórias podem nos oferecer. Captados e transmitidos em palavras, apresentados como ponto de partida para a reflexão e ao diálogo, os monstros que em geral vemos fora da lei social podem de repente ser vistos em toda sua humanidade trágica, expostos não como criaturas capazes de atos monstruosos por serem diferentes de nós, mas porque são muito parecidos conosco e capazes dos mesmos atos. As histórias nos dizem: os fatos são esses, e esses acontecimentos terríveis fazem parte do nosso âmbito comum de existência.

A linguagem literária, através das histórias, tem o poder de tornar mais próximo do leitor mesmo aqueles pensamentos que são evitados por não serem compreendidos, ela é capaz de contar para o leitor, como em um diálogo ou como um telejornal, uma história que o leitor não concorda e sente ojeriza, a princípio, mas por deter a capacidade de destrinchar recônditos da mente humana e mostrar novas visões, abordagens ou mesmo um mundo particular desconhecido para o leitor, a obra literária traz em si um pedido de compreensão que ajuda o leitor a caminhar para o desenvolvimento de sua humanidade a partir de uma maior compreensão sobre os dilemas do outro.

A esse deslocamento do pensamento, Calvino (1990) chamou de rapidez, em que existem dois tempos: o primeiro diz respeito ao deslocamento temporal do leitor durante a leitura e o segundo diz respeito à questão do tempo cronológico da realidade.

Essa questão nos coloca em cheque quando diferencia a temporalidade real com a temporalidade narrativa e nos impõe a decisão de preferir uma à outra. Quando escolhemos a temporalidade da narrativa, ela nos beneficia com a descontinuidade do tempo, pois com a leitura, realizamos um movimento de pensamento no tempo. Isso nos remete àquela frase clichê de que quem lê, está em vários lugares ao mesmo tempo.

O valor da rapidez é sobre a velocidade do pensamento, não sobre a velocidade de raciocínio, mas sobre a nossa capacidade de sobrepor pensamentos e realidades e acompanhar o ritmo narrativo. Todavia, o tempo mensurável e o tempo narrativo são diferentes, exigem uma temporalidade diversa e também oferecem benefícios ímpares pois a temporalidade real é linear enquanto a temporalidade da literatura é descontínua: mesmo as histórias estando impressas e apresentarem-se através de uma sequência de acontecimentos, o tempo narrativo permite a dilatação do tempo, em que histórias podem coexistir. Essa coexistência é o pensamento em movimento, esse movimento desencadeia a imaginação e dá origem à abstração.

Petit (2009, p. 75), através de depoimentos, chamou esse movimento possibilitado pela literatura de um movimento de soltar-se, o que significa abertura para um outro espaço, “em que se encontra aquele que lê ou ouve um texto, onde ele entra de cabeça, ou cauteloso, e uma nova oportunidade de uma atividade psíquica e de uma palavra, a volta do movimento de um tempo que parece congelado.”

De fato, o que os leitores descrevem quando se referem a esse salto para fora de suas realidades cotidianas provocado por um texto não é uma fuga, como é dito frequentemente, de maneira até depreciativa, mas uma verdadeira abertura para um outro lugar, em que o devaneiro, a lembrança, a imaginação são possíveis.

A literatura é uma celebração da diversidade e sua temporalidade é uma marca dessa característica e isso pode se contrapor à necessidade de aceleração de tempo do mundo moderno:

O século da motorização impôs a velocidade como um valor mensurável, cujos recordes balizam a história do progresso da máquina e do homem. Mas a velocidade mental não pode ser medida e não permite comparações ou disputas, nem pode dispor os resultados obtidos numa perspectiva histórica. A velocidade mental vale por si mesma, pelo prazer que proporciona àqueles que são sensíveis a esse prazer, e não pela utilidade prática que se possa extrair dela. (CALVINO, 1990, p. 58)

Essa afirmação é calcada na contradição de que, a rapidez moderna encerra em si a uniformidade, enquanto a rapidez da literatura contribui para a diversidade de pensamento:

Dado que me propus em cada uma destas conferências recomendar ao próximo milênio um valor que me seja especialmente caro, o valor que hoje quero recomendar é precisamente este: numa época em que outro media triunfam, dotados de uma velocidade espantosa e de um raio de ação extremamente extenso, arriscando reduzir toda comunicação a uma crosta uniforme e homogênea, a função da literatura é a comunicação entre o que é diverso pelo fato de ser diverso, não embotando mas antes exaltando a diferença, segundo a vocação própria da linguagem escrita. (CALVINO, 1990, p. 58)

A exatidão representa o valor da palavra, o modo como ela se apresenta para o leitor visando retratar o mundo. Se ela for capaz de fazer isso com excelência, o leitor será apto a aumentar sua capacidade de descrever o mundo e, conseqüentemente, de entendê-lo.

A exatidão trata da linguagem em si e se orienta no sentido de ser quase um manifesto contra o uso sem significado da linguagem:

Às vezes me parece que uma epidemia pestilenta tenha atingido a humanidade inteira em sua faculdade mais característica, ou seja, no uso da palavra, consistindo essa peste da linguagem numa perda da força cognoscitiva e da imediaticidade, como um automatismo que tendesse a nivelar a expressão em fórmulas mais genéricas, anônimas, abstratas, a diluir os significados, a embotar os pontos expressivos, a extinguir toda centelha que crepita no encontro das palavras com novas circunstâncias. (CALVINO, 1990, p. 72)

Como já dito, os escritores podem ser vistos como artífices que possuem a função de nos instigar questionamentos, mas eles também nos ajudam a criar novos pontos de vista da realidade através da linguagem. A obra literária pode ser produto da invenção da mente de um escritor, mas na verdade, ela não é uma mentira pois é a construção de uma realidade: a literatura cria a realidade ao nomeá-la, ao colocá-la no papel, ao descrevê-la e, assim, permite o aumento da atribuição de significados ao que encontramos no mundo.

Desse modo, vemos que os escritores carregam a importante função de descortinar realidades que poderiam ficar escondidas para o leitor. Manguel (2008, p. 18) diz que “a linguagem (...) não se limita a nomear; ela também confere existência à realidade: ela é um ato de evocação por meio de palavras e por meio daquelas versões dos acontecimentos reais que chamamos de histórias”. Assim, a linguagem permite que a realidade seja percebida e nos ajuda a não apenas a perceber o mundo de formas diferentes, mas também a criar outras visões e analogias para o mundo, isso quer dizer que podemos usar nossa imaginação para

pensar sobre o mundo e a leitura literária auxilia nesse processo de criar novas imagens: ela torna o mundo mais visível para nós.

A visibilidade proclama essa habilidade da linguagem literária em desenvolver nossa habilidade de criar imagens. Não se refere às imagens que estão descritas nas histórias pelos escritores, mas às imagens que o leitor cria a partir das palavras:

Podemos distinguir dois processos imaginativos: o que parte da palavra para chegar à expressão verbal e o que parte da imagem visiva para chegar à expressão verbal. O primeiro processo é o que ocorre normalmente na leitura. Lemos por exemplo uma cena de romance ou a reportagem de um acontecimento num jornal, e conforme a maior ou menor eficácia do texto somos levados a ver a cena como se esta se desenrolasse diante de nossos olhos, se não toda a cena pelo menos fragmentos e detalhes que emergem do indistinto. (CALVINO, 1990, p. 99)

Ou seja, ao lermos uma passagem em um texto literário sobre, por exemplo, a chegada de um trem, visualizamos em nossa mente um trem chegando. Assim, a leitura literária é uma atividade que se sustenta no preenchimento das lacunas de seu texto pelo leitor, ela se apóia na imaginação e em nossa capacidade de criar imagens para se realizar de forma plena.

É por esse motivo que a leitura literária pode ser considerada o melhor caminho para desenvolvermos nossa capacidade imaginativa e esse argumento encontra respaldo científico no funcionamento do cérebro pois é lá que a criação dessas imagens e o desenvolvimento da imaginação acontece.

O cérebro é dividido entre os hemisférios esquerdo e direito. O hemisfério esquerdo é racional, linear e fragmentado, enquanto o hemisfério direito é intuitivo, criativo, sistêmico e imagético (ANDRAUS, 2010, p. 169).

Andraus (2010), a partir desse fato, defende o contato com as artes, em geral, a fim de possibilitar o desenvolvimento do lado direito do cérebro, não um desenvolvimento maior do lado direito do que do lado esquerdo, mas um desenvolvimento equilibrado já que esse não vem sendo a realidade da educação:

É necessário introduzir elementos das artes no ensino deficitário (pois que privilegiou mais a racionalidade em detrimento da expressão artística), para que a mente humana se equilibre nos hemisférios cerebrais: o esquerdo (da razão) e o direito (da imagem, das artes) e para que o próprio ser humano se aprofunde e modifique sua maneira de ser e estar no mundo.

Assim, para nos desenvolvermos plenamente e humanamente é necessário elaborarmos modos de aperfeiçoar igualmente os dois hemisférios do cérebro e a leitura

literária contribui para isso pois possibilita o trabalho de criação de imagens e, assim, aperfeiçoa nosso lado criativo e da imaginação.

Souza (1987, p. 43) já havia esclarecido sobre essa peculiaridade e importância da linguagem literária no desenvolvimento humano:

É a literatura porta de um mundo autônomo que, nascendo com ela, não se desfaz na última página do livro, no último verso do poema, na última fala da representação. Permanece ricocheteando no leitor, incorporado como vivência, erigindo-se em marco do percurso de leitura de cada um. Daí o engano de quem acha que o caráter humanizante e formador da literatura vem da natureza ou quantidade de informações que ela propicia ao leitor. Literatura não transmite nada. Cria. Dá existência plena ao que, sem ela, ficaria no caos do inomeado, e, conseqüentemente, do não existente para cada um.

Essa capacidade da leitura literária de ajudar no desenvolvimento de nossa imaginação, nos leva à questão de que ela, mesmo não sendo científica, pode contribuir para a forma como nos desenvolvemos cientificamente pois essa habilidade imaginativa nos permite criar hipóteses mesmo quando elas não são comprovadas – ou mesmo reais – porque essa criação de novas hipóteses é o que impulsiona as descobertas e os estudos científicos:

(...) imaginação como instrumento de saber, segunda a qual a imaginação, embora seguindo outros caminhos que não os do conhecimento científico, pode coexistir com esse último, e até coadjuvá-lo, chegando mesmo a representar para o cientista um momento necessário na formulação de suas hipóteses. (CALVINO, 1990, p. 103)

Nesse momento, Calvino (1990, p. 104) faz mais uma crítica à sociedade atual: perguntando-se qual o futuro da imaginação individual na civilização da imagem; sobre como ficará a humanidade numa sociedade cada vez mais imundada pelo dilúvio das imagens pré-fabricadas? Nesse mundo em que outras formas de criação e disponibilização de imagens, como TV e cinema são cada vez mais priorizadas em detrimento da leitura literária, até que ponto nossa capacidade de imaginação estará comprometida?

Calvino (1990, p. 110) acredita na literatura como contraponto para esse cenário porque ela, por ser materializada pela linguagem, possui características que outros tipos de representação de realidades ou fantasias não possuem:

Digamos que diversos elementos concorrem para formar a parte visual da imaginação literária: a observação direta do mundo real, a transfiguração fantasmagórica e onírica, o mundo figurativo transmitido pela cultura em seus vários níveis, e um processo de abstração, condensação e interiorização da experiência sensível, de importância decisiva tanto na visualização quanto na verbalização do pensamento.

Petit (2009, p. 208) também demonstra essa preocupação: “as crises atuais estariam também ligadas a colapsos simbólicos, a impasses na capacidade de metaforizar? É o que temem alguns psicanalistas. ‘Quando somos, sem parar, expostos a imagens que não deixam lugar algum à imaginação, a realidade se torna caótica e indiferenciada’, escreve Hannah Biran.”

E é através da multiplicidade de um texto literário que temos acesso a uma senda de conhecimentos compactados na obra literária, com uma gama de assuntos que demandariam uma grande quantidade de consultas a diferentes áreas do conhecimento e especializações para serem encontrados. Isso significa atribuir ao texto literário o poder de englobar em si uma confluência enorme de assuntos de ordem humana e social:

A excessiva ambição de propósitos pode ser reprovada em muitos campos da atividade humana, mas não na literatura. A literatura só pode viver se se propõe a objetivos desmesurados, até mesmo para além de suas possibilidades de realização. Só se poetas e escritores se lançarem a empresas que ninguém mais ousaria imaginar é que a literatura continuará a ter uma função. No momento em que a ciência desconfia das explicações gerais e das soluções que não sejam setoriais e especialísticas, o grande desafio para a literatura é o de saber tecer em conjunto os diversos saberes e os diversos códigos numa visão pluralista e multifacetada do mundo. (CALVINO, 1990, p. 127)

E lendo um livro de literatura, podemos ter contato com os mais diversos assuntos de uma só vez. Assim, multiplicidade distingue a linguagem literária abordando-a como uma teia múltipla de pensamentos e assuntos, como fios que precisam ser desenrolados. É nesse desenrolar de fios que reside a peculiaridade do texto literário frente a essa realidade caótica citada por Petit e também esclarecida pela autora (2009, p. 209): “Esse encontro, ninguém pode antecipá-lo ou prevê-lo, ele se produz ali onde menos se espera, em um espaço entre duas psiques, no qual o leitor não tem de prestar contas a ninguém.”

Além disso, podemos entender a multiplicidade não apenas na unidade de um texto literário, mas também na leitura de vários livros de literatura, pois o processo desencadeado por uma obra literária não é fechado, não há início, meio e fim, ele se conjuga com outra leitura, se soma com o universo cognitivo do sujeito e, assim, promove influências em suas visões de mundo e formação de opiniões. A partir de uma leitura ocorrerá o encontro entre dois mundos: o mundo do texto - carregado de experiências e devaneios do autor - com o mundo do leitor - formado por sua bagagem pessoal e social, já influenciada por outras leituras.

Além da capacidade de englobar uma infinidade de assuntos em si, a estrutura da literatura pode ser definida como uma estrutura universal:

Como o linguísta Noam Chomsky mostrou, todas as línguas humanas compartilham algumas semelhanças estruturais básicas - uma gramática universal. Assim também, eu argumento, acontece com as histórias.. Não importa quão longe viajamos para trás na história literária, quão profundo mergulhamos nas selvas e no ermo folclore mundial, encontramos sempre a mesma coisa espantosa: suas histórias são como dos outros. Existe uma gramática universal na ficção mundial, um padrão de profundidade de heróis confrontando problemas e lutando para superar.³⁵ (GOTTSCHELL, 2012, p. 55) (tradução nossa)

Petit (2009, p. 138) chamou a leitura de atividade de sublimação:

mesmo se leio sozinha no meu quarto, quando viro as páginas, quando levanto os olhos do livro, outros estão ali ao meu lado: o autor, os personagens cujas vidas ele narra ou aqueles que ele criou, se se tratar de uma ficção (e talvez aqueles que o inspiraram), os outros leitores do livro, de ontem e de amanhã, os amigos que dele me falaram ou a quem imagino que eu poderia recomendar. Mas também os que constituíram a minha vida ou que a compartilharam hoje, cujos rostos, brincadeiras, traições ou generosidade estão prontos para aparecer nas entrelinhas. Sozinha, sou muito povoada dentro de mim mesma.

Isso só é possível porque a forma como a linguagem é utilizada nos textos literários é diferente daquela usada em textos científicos e essa peculiaridade é a marca do uso estético da linguagem: a linguagem dos textos literários se usa dos signos linguísticos para construir significados que representam uma determinada realidade não significando exatamente o sentido literal da palavra usada, permitindo, assim, variados entendimentos e percepções do leitor, o que constrói o aspecto polissêmico da literatura.

Por isso, o entendimento de um texto literário não é construído somente a partir do sentido conotativo do texto. Aguiar e Silva (1988, p. 567) explica que esse sentido é construído em conjunto com o leitor:

O texto, como unidade semântica e pragmática, não é um objecto plenamente existente “em si mesmo”. Resultando dum acto de enunciação e dum acto de recepção, o texto realiza-se no quadro de um processo comunicativo, implica determinadas “situações pressupositivas complexas”, que conglobam factores psicológicos, culturais, sociais, etc.

Isso significa dizer que as obras literárias possuem propriedades que mescladas (e somadas) aos signos linguísticos e ao cabedal intelectual e social do leitor, criam novos

³⁵ “As the linguist Noam Chomsky showed, all human languages share some basic structural similarities - a universal grammar. So too, I argue, with story. No matter how far we travel back into literary history, and no matter how deep we plunge into the jungles and badlands of world folklore, we always find the same astonishing thing: their stories are just like others. There is a universal grammar in world fiction, a deep pattern of heroes confrontin trouble and struggling to overcome” (GOTTSCHELL, 2012, p. 55)

sentidos e emoções que caracterizam a obra literária como sendo provedora de aprendizados, independente de seu conteúdo ou forma.

Petit (2009, p. 163) ao abordar os clubes de leitura, afirmou que as experiências literárias que acontecem nesses clubes fazem parte de uma educação sentimental provocada pelas leituras literárias:

Os espaços coletivos de leitura tiram cada um de sua solidão, fazem-no compreender que esses tormentos são compartilhados pelos que estão a seu lado, mas também por aqueles que encontram nas páginas lidas ou por quem as escreveu. Em mais de um caso, essas experiências literárias contribuem para a formação de uma sensibilidade e uma educação sentimental (...)

Utilizamos os valores de Calvino para reunir as características promovidas pela leitura literária que criam uma atmosfera propícia ao desenvolvimento de uma série de características psicológicas e intelectuais que irão, gradativamente, construir nossas subjetividades e aumentarão nossa capacidade de entender o outro e o mundo.

Dentre essas características, está a empatia. Waal (2010, p. 98) sintetiza a conexão empática afirmando que “não sentimos nada do que acontece fora de nós, mas ao nos fundirmos inconscientemente com o outro, as experiências dele repercutem em nosso interior. Nós as sentimos como se fossem nossas. (...) A empatia oferece acesso direto ao ‘outro eu’.” Então, se a leitura literária é um encontro com a subjetividade do outro e um exercício de desenvolvimento das nossas capacidades intelectuais, ela está no cerne do aperfeiçoamento da habilidade de compreendermos o outro a partir de suas próprias perspectivas, ou seja, ela é um exercício de desenvolvimento de empatia.

Isso é o que alegamos no primeiro capítulo ser uma busca fundamental para o BR durante seu encontro com o usuário no SR: tentar entendê-lo de acordo com suas próprias perspectivas para evitar uma interação negativa que comprometa o SR como um todo. Assim, a leitura literária, além de todos os benefícios alegados nessa seção e também por causa deles, permite que o sujeito crie uma base para enxergar de forma mais compreensiva o outro e assim, aperfeiçoar as interações humanas das quais faz parte.

A empatia é nosso deslocamento para pensar como outro: a partir das perspectivas do outro buscar maior compreensão de suas motivações e comportamentos, o que possibilita que as interações humanas possam ocorrer com menos ruídos na comunicação e de forma mais positiva (KRZNARIC, 2013). Por tudo isso, na próxima seção discorreremos acerca da relação entre a leitura literária e empatia.

3.2 A LEITURA LITERÁRIA E A EMPATIA

Como explorado na seção anterior, a leitura literária é uma aproximação do outro e do mundo externo, se configurando como uma necessidade humana de ter contato com histórias e de um desenvolvimento equilibrado do intelecto e das emoções. Entretanto, apesar de Gottschall (2012) ter nos comunicado que Neverland é um lugar onde todos nós ocupamos, percebamos ou não, Neverland não é biologicamente imprescindível para o ser humano, como o próprio autor afirma (2012, p. 29):

Para que servem as histórias? Nada. O cérebro não é projetado para as histórias, há falhas na sua concepção que o tornam vulnerável a elas. Histórias, em toda a sua variedade e esplendor, são apenas acidentes de sorte na construção improvisada da mente. Histórias podem nos educar, nos tornar mais profundos e nos dar alegria. Histórias podem ser uma das coisas que faz com que seja mais interessante ser um ser humano. Mas isso não significa que elas tem um propósito biológico.³⁶

Entretanto, se a leitura literária não tem um propósito biológico - apesar de permitir um desenvolvimento intelectual mais equilibrado, podemos nos desenvolver mesmo sem esse equilíbrio - é sensato nos questionarmos o porquê da evolução ainda não a ter eliminado das atividades humanas imprescindíveis, pois como Gottschall (2012) propõe poderíamos usar o tempo que gastamos na leitura literária ganhando dinheiro ou fazendo qualquer outra atividade que tenha benefícios para a evolução.

Antonio Candido (2004) já pensara nessa premissa quando precisou refletir acerca da relação entre literatura e direitos humanos: afirmamos que a leitura literária é um encontro com o outro e os direitos humanos são o reconhecimento “que aquilo que consideramos indispensável para nós é indispensável também para o próximo” (CANDIDO, 2004, p.172). Embora a leitura literária não seja uma garantia de que os direitos humanos serão reconhecidos e postos em prática, ela tem influência na formação dos sujeitos e pode ser um caminho de vislumbamento para o (re)conhecimento desses direitos, pois a literatura

Pode ser uma aquisição consciente de noções, emoções, sugestões, inculcamentos, mas na maior parte se processa nas camadas do subconsciente e do inconsciente, incorporando-se em profundidade como enriquecimento difícil de avaliar. As produções literárias, de todos os tipos e todos os níveis, satisfazem necessidades básicas do ser humano, sobretudo

³⁶ “What are stories for? Nothing. The brain is not designed for story; there are glitches in its design that make it vulnerable to story. Stories, in all their variety and splendor, are just lucky accidents of the mind's jury-rigged construction. Story may educate us, deepen us, and give us joy. Story may be one of the things that makes it most worthwhile to be human. But that doesn't mean story has a biological purpose.” (GOTTSCHALL, 2012, p. 29)

através dessa incorporação que enriquece a nossa percepção e a nossa visão do mundo.

Por isso, ao se fazer a pergunta “mas será que pensam que o seu semelhante pobre teria direito a ler Dostoievski ou ouvir os quartetos de Bethoven?”, sobre a necessidade universal e igualitária de literatura, Candido (2004, p. 175) responde que sim, que a literatura é vital para a sobrevivência humana, não para a sobrevivência física e biológica mas sim, para sobrevivência interior e subjetiva do homem:

podemos dizer que a literatura é o sonho acordado das civilizações. Portanto, assim como não é possível haver equilíbrio psíquico sem o sonho durante o sono, talvez não haja equilíbrio social sem a literatura. Deste modo, ela é fator indispensável de humanização e, sendo assim, confirma o homem na sua humanidade, inclusive porque atua em grande parte no subconsciente e inconsciente. Neste sentido, ela pode ter importância equivalente à das formas conscientes de inculcamento intencional, como a educação familiar, grupal ou escolar. Cada sociedade cria as manifestações ficcionais, poéticas e dramáticas de acordo com os seus impulsos, as suas crenças, os seus sentimentos, as suas normas, a fim de fortalecer em cada um a presença e atuação deles.

E assim a literatura “a todos humaniza, isto é, permite que os sentimentos passem do estado de mera emoção para o da forma construída, que assegura a generalidade e a permanência” (CANDIDO, 2004, p. 179) Ou seja, a habilidade de humanizar da literatura pode ser considerada importante para a evolução humana, apesar de não ser biológica, pois permite nosso desenvolvimento e avanço no modo que nos relacionamos. Segundo Kidd e Castano (2013), “a capacidade de identificar e entender o estado subjetivo dos outros é o mais deslumbrante produto da evolução humana”³⁷ (tradução nossa) e a leitura literária incrementa a possibilidade dessa identificação e compreensão.

Simplificando: ao lermos sobre as mais variadas situações somos levados a encarar sentimentos a partir do olhar de uma outra pessoa, e ao pensarmos como se estivéssemos fora de nosso corpo e fôssemos essa outra pessoa – um personagem -, podemos passar a ter a capacidade de identificar como o outro pensa e se sente e, assim, nos tornarmos mais humanos.

O escritor inglês Ian McEwan (MCEWAN, 2013, p. 72) esclareceu esse pormenor muito eloquente e poeticamente através de uma situação pessoal, em uma entrevista:

A minha mãe me deixou na praia quando estava indo para o trabalho. Eu estava no norte da África. Era de manhã cedo. Era primavera no Mediterrâneo, e eu tinha o dia todo para mim. Nenhum amigo - não sei por quê, naquele dia -, e tive uma daquelas pequenas epifanias do tipo "Eu sou

³⁷ “The capability to identify and understand other’s subjective states is one the most stunning products of human evolution” (KIDD; CASTANO, 2013)

eu", e ao mesmo tempo pensei "Bem, todo mundo deve sentir isso". Todo mundo deve pensar "Eu sou eu". É uma ideia assustadora para uma criança, no entanto essa noção de que os outros existem é a base da nossa moral. Você não pode ser cruel com alguém, penso, se tem plena consciência do que é ser a outra pessoa. Em outras palavras, você pode ver a crueldade como uma falha de imaginação, uma falha da empatia.

Portanto, durante a leitura literária lemos sobre a consciência, a personalidade e as atitudes do outro, isso auxilia no desenvolvimento de nossas habilidades na vida real. Essa atitude de nos colocarmos no lugar do outro e refletirmos a partir de suas perspectivas é um comportamento empático.

Essa capacidade empática é biologicamente possível, ela nasce com a gente e vamos diminuindo-a conforme vamos interiorizando os conceitos sociais de nosso contexto. Gottschall (2012, p. 61) alega que isso é possível graças ao neurônio-espelho³⁸ que tem a sagacidade de refletir emocionalmente o que lemos:

Nós temos empatia pelos personagens ficcionais – nós sabemos como eles estão se sentindo – porque nós literalmente experienciamos os mesmos sentimentos que eles. E quando nós vemos um beijo no cinema? As células que disparam em nosso cérebro são as mesmas que disparam quando nós beijamos uma pessoa. “Vicário” não é uma palavra forte o bastante para descrever o efeito desses neurônios-espelho³⁹.

Portanto, quando lemos uma determinada situação num livro de literatura, respondemos biologicamente àquela situação sentindo o mesmo que o personagem sente, essa resposta corresponde ao sentimento empático que sentimos pelo personagem e assim, isso configura a leitura literária como um exercício de aperfeiçoamento da habilidade empática.

Então é preciso que ao longo de nossa vida busquemos meios para nos ajudar a desenvolver ou aperfeiçoar nossa capacidade empática e, do mesmo jeito que ela pode diminuir conforme crescemos, também pode aumentar se a exercitarmos. “Práticas culturais (...) podem promover e refinar a

³⁸ “Em 1992, uma equipe de pesquisadores da Universidade de Parma, na Itália, revelou pela primeira vez que os macacos tem células especiais no cérebro que se tornam ativas não somente quando o animal tenta alcançar um objeto, mas também quando ele vê alguém fazendo o mesmo. Isso foi demonstrado numa tela de computador que exibía os disparos de um neurônio registrado por elétrodos no cérebro de um macaco. Quando o macaco apanhava um amendoim da mão do experimentador, o neurônio emitia um breve estouro que, amplificado, soava como uma metralhadora. Instantes depois, o macaco observava o experimentador apanhar um amendoim e a mesma célula voltava a disparar. Dessa vez, no entanto, ela o fazia em resposta à ação de outro indivíduo. O que torna esses neurônios especiais é a ausência de distinção entre ‘macaco vê’ e ‘macaco faz’. Os neurônios-espelho apagam a fronteira entre o eu e o outro (...)” (WAAL, 2010, p. 117).

³⁹ “We have empathy for the fictional characters – we know how they’re feeling – because we literally experience the same feelings ourselves. And when we watch the movie stars kiss on screen? Some of the cells firing on our brain are the same ones that fire when we kiss our loves. ‘vicarious’ is not a strong enough word to describe the effect of these mirror neurons” (GOTTSCHALL, 2012, p. 61).

sensibilidade interpessoal por toda nossa vida. Uma dessas práticas é a leitura de ficção”⁴⁰ (KIDD; CASTANO, 2013) (tradução nossa)

Com a leitura literária “nós aprendemos a entender nosso senso de espírito, nossa consciência pela observação dos outros que também possuem mentes que suas mentes são conscientes de outras mentes. Portanto, a fim de desenvolver nossa auto-consciência, nós dependemos não apenas de nosso próprio processo cognitivo mas também de nosso meio social que vivemos”⁴¹ (SUMARA; LUCE-KAPLER; IFTODY, 2007, p. 229) (tradução nossa)

Bal e Veltkamp (2013, p. 2) são bem esclarecedores sobre essa questão e explicam que há várias razões porquê a leitura de ficção pode estar relacionada ao desenvolvimento de habilidades empáticas.

Primeiramente, a simulação de experiências do mundo real pode estar associada aos processos cotidianos que as pessoas usam para compreender o que acontece no mundo. Consequentemente, através do processo de compreensão, as pessoas melhoram seu próprio entendimento do mundo e como devem interagir com as outras pessoas. Pessoas aprendem pela ficção sobre psicologia humana e obtém conhecimentos sobre como reagiria aos outros em situações sociais, como argumenta Mar et al. Quando um indivíduo lê uma história, ele prevê as ações e reações dos personagens, pela interferência do que está pensando, sentindo e pretendendo. Assim, o leitor simpatiza com os personagens da história e assimila sua perspectiva na experimentação dos eventos como se fosse o próprio leitor que estivesse vivendo a experiência⁴². (tradução nossa)

Gottschall (2012, p. 66) sintetiza através de dados científicos:

Em um estudo, eles descobriram [os psicólogos Keith Oatley, Raymond Mar e seus colegas] que leitores assíduos de ficção tem melhores habilidades sociais – como mensurado em testes de habilidades sociais e empáticas – que aqueles que leem não-ficção. Isto não é, eles descobriram, porque pessoas que já tem naturalmente habilidades sociais gravitam em torno da ficção. Em um segundo teste que contabilizou as diferenças de personalidade – como fatores de gênero, idade e QI – os psicólogos ainda descobriram que pessoas que consomem muita ficção foram bem melhores que pessoas leitores de não ficção em testes de habilidades sociais. Em outras palavras, como Oatley

⁴⁰ “Cultural practices (...) may function to promote and refine interpersonal sensitivity throughout our lives. One such practice is reading fiction” (KIDD; CASTANO, 2013)

⁴¹ “(...) we learn to understand our sense of mind, our consciousness, by observing that others also have minds and that those minds are also aware of other minds. Therefore, in order to develop our self-awareness, we are dependent upon not only our own cognitive processes but also the social and cultural milieu that we inhabit.” (SUMARA; LUCE-KAPLER; IFTODY, 2007, p. 229)

⁴² “First, the simulation of real-world experiences in fiction might be associated with processes that people use in life to comprehend what happens in the world and how they should interact with other people. People learn from fiction about the human psychology, and gain knowledge about how to react to other people in social situations, as argued by Mars et al. When an individual reads a story, he/she predicts the actions and reactions of the characters and to experience the events as if it is the reader’s own experience. (BAL; VELTKAMP, 2013, p. 2).

coloca, diferenças de habilidades sociais “são melhores explicados pelos leitores que as tem”⁴³.

E Kidd e Castano (2013) também provaram que os leitores de ficção possuem maiores habilidades sociais e empáticas que leitores de não ficção e afirmaram que a “ficção parece expandir nosso conhecimento sobre a vida dos outros, ajudando-nos a reconhecer nossa similaridade com eles. (...) É isso, a ficção pode mudar o como, não apenas o que pensamos dos outros. (...)”⁴⁴ (tradução nossa). Para chegar a essa conclusão, eles empreenderam uma pesquisa que testou vários adultos para medir a capacidade de identificar emoções e responder a emoções, a chamada Teoria da mente⁴⁵ (ToM) que é dividida em ToM afetiva (habilidade de detectar e entender a emoção do outro) e ToM cognitiva (a interferência e representação das crenças e intenções do outro).

Na pesquisa, 86 adultos foram escolhidos aleatoriamente para ler seis pequenos textos (3 de literatura de ficção e 3 de não ficção). Para medir a ToM cognitiva (Teoria da mente cognitiva), eles responderam a um questionário com questões de verdadeiro-falso (que perguntou o que o personagem faria, buscando identificar se a resposta seria a partir da percepção do personagem ou da percepção do próprio respondente). Para identificar a ToM afetiva (teoria da mente afetiva), a tarefa consistia em identificar as emoções em imagens de expressões faciais.

Na tarefa da ToM cognitiva, os leitores de ficção e não ficção tiveram suas respostas tabuladas para se diagnosticar qual o padrão de resposta de cada grupo. Na tarefa da ToM afetiva, foram cruzados os dados entre quem acertou quais eram as emoções mostradas em expressões faciais com quem havia lido ficção e quem havia lido não ficção. O resultado foi que quem havia tido contato com a ficção teve resultados melhores. Isso significa que os leitores de ficção conseguiram reconhecer as emoções das expressões faciais e obtiveram melhor resultado em responder sobre o que o personagem faria pensando de acordo com a percepção do personagem e não baseando-se na própria opinião, valores e crenças.

⁴³ In one study, they found that heavy fiction readers had better social skills – as measured by tests of social and empathic ability – than those who mainly read nonfiction. This was not, they discovered, because people who already had good social abilities naturally gravitated to fiction. In a second test that accounted for differences in personality traits – as well as factors such as gender, age and IQ – the psychologists still found that people who consumed a lot of fiction outperformed heavy nonfiction readers on tests of social ability. In other words, as Oatley puts it, differences in social abilities “were best explained by the kind of reading people mostly did.” (GOTTSCHELL, 2012, p. 66)

⁴⁴ “Ficcion seems alto to expand our knowledge of other’s lives, helping us recognize our similarity to them (...) That is, fiction may change how, not just people think about others.(...) Not any kind of fiction achieves that. Though. Our proposal is (...) literary fiction” (KIDD; CASTANO, 2013)

⁴⁵ Theory of mind é a capacidade de entender estados mentais dos outros e de si mesmo.

Essa pesquisa **afirma que a leitura literária aumenta a empatia dos sujeitos** e vem confirmar toda a teoria que explanamos até aqui na pesquisa: a leitura literária é uma atividade que tem a capacidade de aumentar a empatia dos sujeitos, sendo assim, é essencial para o BR que necessita aprimorar a habilidade empática para que possa aperfeiçoar sua interação com o usuário e garantir que a prática de referência ocorra sem intervenções negativas de características pessoais de seu comportamento.

Sendo assim, como contextualizado, a empatia é uma habilidade importante para a interação do BR com o usuário. Ela pode ser desenvolvida através da leitura literária que é uma atividade da educação continuada que ocorre fora do viés neoliberal apresentado.

Por tudo isso, na próxima seção fizemos a análise do perfil de leitor literário do BR com ênfase na sua relação com o comportamento empático desse mesmo BR.

Entretanto, antes, fizemos uma descrição de como se deram os procedimentos metodológicos para executarmos essa pesquisa na prática.

4 METODOLOGIA

Essa é uma pesquisa social de caráter descritivo que “tem o objetivo de identificar as características de um determinado problema ou questão e descrever o comportamento dos fatos e fenômenos” (BRAGA, 2007, p. 25). Para tanto, traça o perfil de leitor literário do BR através da coleta de dados quantitativos pelo preenchimento de um questionário disponibilizado on line por rede social (Facebook) e e-mails institucionais de bibliotecas.

Para alicerçar os dados coletados e o tema da pesquisa, foi realizada uma pesquisa bibliográfica e documental da literatura acerca do estudo sobre: a) a atuação do BR e sua interação com o usuário; b) a dicotomia do sistema educacional na contemporaneidade; e c) as características e a importância da leitura literária na formação dos sujeitos.

Foram realizadas pesquisas em periódicos digitais das áreas de Educação, Psicologia, Biblioteconomia e Ciência da Informação, como também em bibliotecas digitais de teses e dissertações. As referências encontradas nesses trabalhos foram um caminho para a localização de outras pesquisas afins assim como a busca de livros e autores que tratam sobre os temas.

Seguimos os aspectos considerados fundamentais por Minayo (2010, p. 196) para delinear a pesquisa de campo. São os seguintes critérios:

- a) Espaço da pesquisa: elaboração de pesquisa bibliográfica em fontes impressas e digitais, livros ou capítulos de livros, artigos de periódicos, dissertações e teses. Foram realizadas buscas nas seguintes fontes de informação: catálogos on-line de bibliotecas (UFRJ, UNIRIO e PUC-Rio), periódicos on line, buscadores de informação voltados para área acadêmica, bibliotecas digitais de teses e dissertações e no Portal Capes. Os termos de busca utilizados formam variações dos seguintes termos e expressões: bibliotecário, bibliotecário de referência, profissional da informação, formação do bibliotecário, formação, modernidade, contemporaneidade, leitura literária, narrativas ficcionais, literatura, leitor e educação continuada e empatia.

Nesse momento, podemos fazer um adendo acerca da escassez de literatura nacional sobre a relação entre bibliotecário e usuário no serviço de referência. Foram realizadas buscas em alguns periódicos da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação com as notas mais altas na Capes (CARVALHO, 2012)⁴⁶ e constatou-se que o número de artigos

⁴⁶ A escolha dos periódicos baseou-se na lista de periódicos em vigor avaliados pela Capes.

com essa temática é irrisório, enquanto a busca por artigos em língua inglesa no Portal de Periódicos Capes mostrou-se muito mais frutífera, trazendo, inclusive, resultados que tratavam especificamente sobre a empatia no SR.

Na amostragem, foram considerados somente BRs, devido às características desse tipo de bibliotecário apresentadas na primeira seção, sendo livre o tipo de biblioteca e os delimitadores sobre a formação e atuação do bibliotecário.

Como estratégias de entrada no campo, o questionário foi enviado através da internet para os bibliotecários de referências, via e-mail e redes sociais. Essa escolha justificou-se por a internet ser, atualmente, usada extensamente pelos bibliotecários de uma maneira geral e, também, profissionalmente, sendo uma ferramenta de uso cotidiano e possuir as vantagens de não exigir deslocamento de nenhuma das partes, atingir um número maior de respondentes e oferecer comodidade para o preenchimento do instrumento.

O instrumento utilizado para a coleta de dados (APÊNDICE A) foi um questionário de múltipla escolha para dados de natureza quantitativa e qualitativa.

O questionário foi elaborado visando reunir informações que permitissem encontrar padrões no perfil de leitor literário do BR que nos conduzissem a fazer relações com seu comportamento empático ou com falta desse tipo de comportamento.

Com ele esperou-se: (1) esboçar o perfil profissional do bibliotecário de referência; (2) definir o contexto do atual emprego tentando estipular as motivações do profissional enquanto bibliotecário de referência; (3) coletar dados sobre algumas posturas e opiniões que caracterizam sua visão acerca da leitura literária; (4) traçar suas práticas e preferências de leitura em geral; (5) traçar suas práticas e preferências de leitura literária; (5) coletar dados sobre como é a interação pessoal e humana e também com o usuário; (6) determinar sua empatia de acordo com sua anuência ou não sobre algumas posturas consideradas empáticas.

O questionário foi aplicado aos bibliotecários de referência que trabalham em qualquer área do conhecimento; trabalham em qualquer tipo de biblioteca (especializada ou não); estudaram em universidade pública ou privada; mas que estão obrigatoriamente exercendo atividades de um bibliotecário de referência.

O questionário aplicado foi elaborado em plataforma virtual do Google, o Google Docs, em que o bibliotecário de referência respondeu às questões que foram enviadas diretamente para uma planilha na qual todas as respostas foram agrupadas. Foi enviado através de e-mail e de redes sociais para grupos virtuais de bibliotecários, cujo período de preenchimento foi de 12.11.13 até 20.12.13, obtendo 222 respostas.

A interpretação dos dados obtidos na pesquisa de campo é uma “análise de conteúdos”, “expressão genérica que designa o tratamento de dados qualitativos” (MINAYO, p. 301). Como o significado diz, é uma técnica para o tratamento de dados qualitativos, assim, iremos propor premissas a partir dos dados quantitativos extraídos de cada questão de modo que essas premissas possam ser analisadas qualitativamente. Essa análise de conteúdo será realizada como uma análise de relações, ou seja, construiremos relações de uma premissa com a outra visando elaborar inferências acerca de cada contexto analisado de modo que as torne replicáveis e válidas dentro de seu contexto.

No próximo capítulo, apresentamos a descrição e a análise dos resultados que se apresentaram mais significativos em nossa pesquisa.

5 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Nessa seção, realizamos a descrição e análise dos dados coletados através do questionário aplicado aos BRs. Para tanto, dividimos a análise nos seguintes tópicos:

- 1) Perfil geral dos Bibliotecários de referência;
- 2) A leitura literária e os aspectos profissionais;
- 3) Os BRs e sua visão sobre a leitura literária; e
- 4) A leitura literária e a interação com o outro: a empatia em cena.

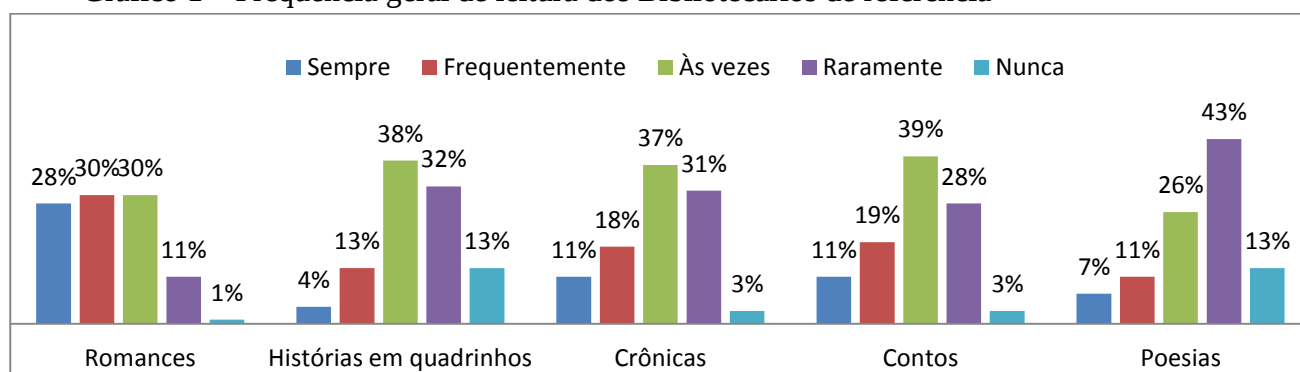
Antes da análise, são necessárias algumas observações. A primeira é que, em nossa pesquisa, o objetivo não foi buscar dados quantitativos de leitura, por essa razão, não foram elaboradas perguntas a respeito de quantos livros haviam sido lidos ou sobre qual o último livro lido. A intenção foi averiguar a relação do BR com a leitura literária, suas preferências, opiniões e práticas dessa atividade. Assim, preferimos buscar a frequência da prática de leitura (“sempre”, “frequentemente”, “às vezes”, “raramente” ou “nunca”) do que a quantidade de livros lidos pensando também que, como profissionais, cada um está inserido dentro de uma realidade e que as circunstâncias podem fazer a quantidade de leitura variar.

Do mesmo jeito, Petit (2009, p. 23), em suas pesquisas sobre a influência da leitura literária em jovens de diversas regiões, constatou que dados numéricos ou dados que marcam a classe e geração são dispensáveis nesse tipo de pesquisa, pois o foco da busca é a atitude do sujeito com a leitura.

A segunda observação é que consideramos os dados referentes à frequência de leitura dos gêneros literários de *Sempre lê* e *Nunca lê* como indicadores de leitura literária para poder fazer as análises em comparação com outros dados que se mostrarem pertinentes.

O gráfico 1 abaixo mostra o resultado total sobre a frequência de leitura dos gêneros:

Gráfico 1 – Frequência geral de leitura dos Bibliotecários de referência



Fonte: A autora, (2014).

Segundo o gráfico 1, a primeira consideração que devemos fazer é que TODOS os BRs que responderam ao questionário leem em maior ou menor proporção em algum momento, pois não houve nenhum bibliotecário que tenha respondido que *Nunca lê* para todos os gêneros literários apresentados, ou seja, mesmo um BR que respondeu nunca ler romance, respondeu que lê com alguma frequência outro tipo de gênero literário. Portanto, todos os BRs que responderam ao questionário são leitores com algum nível de frequência de leitura literária.

Demonstrando o quanto esse tipo de leitura é importante, um dos BRs comentou como se sente em relação às leituras literárias:

A literatura narrativa é de extrema importância para o desenvolvimento do sujeito e proporciona uma visão ampla do mundo e de si mesmo. É na experiência com os enredos e com as personagens que refletimos sobre nós mesmos e podemos crescer como pessoa, como ser existente no mundo! Creio que é fundamental que cursos de Biblioteconomia/Ciência da Informação reflitam e pensem a formação dos profissionais além da técnica. Afinal, entre o pensar e o fazer biblioteconômico, há muitos sentidos que são da ordem da hermenêuticas.

Vemos na opinião do BR de nossa pesquisa o espelho de toda nossa discussão acerca da necessidade da leitura literária como base para o desenvolvimento do sujeito e ampliação de sua percepção sobre o mundo e sobre o outro. E mostra o entendimento também por parte do BR de que o ensino biblioteconômico deve perpassar pela leitura literária pois sem ela, qualquer ensino acontecerá pela metade, visto que esse tipo de leitura perpassa o desenvolvimento dos sujeitos como seres sociais e humanos.

Também, a partir do gráfico 1, podemos notar que os BRs que leem *Frequentemente* e *Às vezes* romances representam 60% da leitura total desse gênero literário, 28% *Sempre leem* e apenas 1% afirma que *Nunca lê* romances. Esses números constatarem que os BRs são, em sua maioria, leitores de romances, pois, apesar dos outros gêneros terem apresentado uma porcentagem maior em determinada frequência, o romance possui uma quantidade maior de leitores quando se observa as frequências de *Sempre*, *Frequentemente* e *Às vezes*, computando 88% de leitores com alguma frequência de leitura de romances.

O romance é um gênero literário em forma narrativa que “volta-se para o homem como indivíduo” (SOARES, 2004, p. 85) e possui como elementos o enredo (trama), as personagens, o espaço, o tempo e o ponto de vista da narrativa. Todos esses elementos em conjunto trabalham para formar uma história com início, meio e fim (mesmo que não seja contada de forma linear) e, através da narração de fatos, acontecimentos e sentimentos, exploram as inquietudes humanas.

Os romances são o terceiro tipo de leitura preferida pelos brasileiros (INSTITUTO, 2011) (atrás somente da Bíblia e dos livros didáticos), colocando-o, então, como gênero literário preferido dos brasileiros, mas sendo, também, o gênero com mais presença em nosso imaginário quando pensamos em leitura literária e também como presença física pois, quando entramos em uma livraria, os primeiros livros que vemos, são romances. São os romances que consagram escritores e, muitas vezes, os transformam em celebridades. Podemos citar como exemplo Paulo Coelho que é um escritor-celebridade e vários outros Stephen King, J. K. Rowling, Nicholas Sparks, sem contar os nossos escritores clássicos que são quase uma marca como Machado de Assis ou os novos escritores que levam uma legião de leitores para as Bienais do Livro que acontecem pelo Brasil como Thalita Rebouças e André Vianco.

Assim, o resultado de nossa pesquisa demonstrar que o romance é o gênero literário mais lido por nossos BRs é um reflexo dessa forte presença do romance em nossa sociedade.

Petit (2009, p. 179) faz uma pequena explanação sobre o papel da leitura de romances para pessoas em situações de adversidade e demonstra a função terapêutica que eles podem ter para o leitor:

A menção de romances é também frequente. Linda, uma leitora mexicana, invariavelmente lê romances antes de dormir: “Eles são como um aspirador, levam tudo e assim posso dormir tranquila”. “Eu podia encontrar companhia, consolo e esperança num romance tirado quase ao acaso de uma estante”, diz Jonathan Franzen. No Egito, para escapar do medo que sentia quando seu pai foi preso, Samia Serageldin, quando criança, lia Stendhal. E Samia Benramdane, que cresceu em Nanterre na época dos “barracos”, se debruçava em determinada biblioteca municipal sobre Dostoiévski, Sade, Carson McCullers, Mahfouz: “Os livros me salvaram de Nanterre, quero dizer: da pobreza, do tédio, de toda essa infelicidade que já despontava e que se espalhou ao mesmo tempo que os condomínios populares e a droga.

Uma das BRs de nossa amostra comentou: “Quando estou muito estressada, leio romances de banca de jornal.” Esse uso da leitura literária, com ênfase nos romances, nos leva à aplicação da leitura como Biblioterapia que significa terapia através de livros e ocorre através da liberação de emoções do leitor a partir da leitura:

Ao articular o literário com a biblioterapia, parte-se do pressuposto que o ser humano se envolve emocionalmente com o texto ficcional. Assim, a leitura (narração ou dramatização, por extensão) pode proporcionar: a catarse, na medida em que libera emoções, a identificação com as personagens, no momento em que o sujeito assimila um atributo do outro ficcional; e a introspecção, ou seja, a educação das emoções. Então a catarse, identificação e introspecção – componentes biblioterapêuticos ativados no receptor do texto literário pelo caráter ímpar da literatura, serão esclarecidos, destacados, ilustrados. (CALDIN, 2010, p. 19)

Por ter ser um tipo de narrativa mais longa, que possibilita a contação de uma história mais profundamente e com a apresentação mais detalhada dos meandros psicológicos e circunstanciais de uma determinada situação e personagem, os romances são uma leitura que participam mais ativamente na vida de leitores e até, na vida social. Vargas Llosa (2009, p. 26) é enfático sobre essa questão:

Uma sociedade democrática e livre tem necessidade de cidadãos responsáveis e críticos, conscientes da necessidade de submeter continuamente a exame o mundo em que vivemos para procurar aproximá-lo – empresa sempre quimérica – daquele em que queremos viver; mas, graças a sua obstinação em querer realizar aquele sonho inalcançável – conjugar a realidade com os desejos –, graças a isso é que a civilização nasceu e progrediu, e que o ser humano foi levado a derrotar muitos – não todos, naturalmente – demônios que o submetiam. E não existe melhor fermento de insatisfação diante do existente do que a boa literatura. Para formar cidadãos críticos e com imaginação inquieta, nada melhor do que bons romances.

Com nossos resultados, percebemos que o romance, mesmo não sendo o gênero com maior porcentagem em uma frequência de leitura, é o gênero que possui maior distribuição entre as frequências de leitura, totalizando maior número de leitores.

As histórias em quadrinhos (HQ) também possuem bastante penetração na sociedade, mas de maneira diferente do romance: as HQs “tornaram-se um meio de comunicação de massa de grande penetração, podendo-se dizer até mesmo que, junto com o cinema, caracterizam a comunicação de massa no século 20” (VERGUEIRO, 2005) e é o gênero com maior diferença entre as frequências de leitura: apenas 4% afirmam que sempre o lêem. Apesar de ser um número baixo, corresponde ao fato de que HQ ainda é um gênero que possui um círculo fechado e pequeno de leitores, tendo até uma categorização da frequência de consumo desse gênero pelos leitores:

- a) **eventuais:** aqueles que usufruem das histórias em quadrinhos da mesma forma como utilizam todas as outras modalidades de leitura, sem qualquer predileção especial por esse meio de comunicação específico (...)
- b) **exaustivos:** os que lêem apenas histórias em quadrinhos mas não fazem qualquer tipo de seleção, consumindo à exaustão tudo o que for produzido pelo meio. Em termos etários, tendem a se concentrar nas camadas mais jovens da população. É possível supor que o número desses leitores diminui em proporção com o seu envelhecimento: quanto mais velhos, menor é a probabilidade da leitura exclusiva de histórias em quadrinhos, já que surgem outros interesses a dividir sua atenção. No entanto, essa regra não é assim tão rígida. Algumas vezes, leitores exaustivos são também grandes colecionadores;
- c) **seletivos:** leitores que têm predileção apenas por determinados gêneros, personagens ou autores. Lêem tudo o que é publicado em sua área de

interesse e buscam fazer a correlação de suas leituras com outros meios de comunicação de massa. (...)

d) **fanáticos**: como o próprio nome diz, levam sua predileção a extremos. Não apenas lêem as histórias de seus personagens e títulos prediletos, como também procuram saber o máximo possível sobre eles, conhecendo minúcias de produção, características específicas de cada desenhista ou roteirista, evolução histórica do protagonista e coadjuvantes, etc. (...)

e) **estudiosos**: nem sempre são leitores tão ávidos, mas resolveram se debruçar sobre as histórias em quadrinhos para estudar suas características e relações com outros meios de comunicação, com outros aspectos da vida social ou sob o ponto de vista de sua aplicação em determinadas ciências ou atividades. (...) (VERGUEIRO, 2005)

Em nossa pesquisa, 13% dos BRs afirmam que *Nunca* lêem HQ, entretanto, 38% dizem *Às vezes* lê-lo, o que não deixa de representar um bom percentual de leitores em potencial.

Já a crônica é um gênero literário híbrido que tem origem no jornal e transita entre os textos jornalísticos e estéticos, mas sempre sendo ficcionais.

O estudo da crônica na qualidade de um texto literário esbarra, logo nas páginas iniciais de qualquer ensaio sobre o assunto, na controvérsia gerada por seu veículo de origem: o jornal. Não que professores de literatura, jornalistas, críticos literários e teóricos julguem de antemão que o fato de serem as crônicas publicadas antes em jornais deverá necessariamente privá-las de um estatuto artístico, mas esta peculiaridade no trajeto da crônica parece requerer dos estudiosos a lembrança inevitável deste vínculo que a situa num espaço intermediário, de caracterização diferenciada. (SIMON, 2004, p. 55)

Depois dos romances, a crônica é o gênero que apresenta um número menor de não leitores, apenas 3%. Isso pode ser justificado por esse gênero possuir um aspecto híbrido e existir também em jornais e, assim, ser mais acessível, podendo infiltrar-se em momentos que não estão reservados para a leitura literária. Além disso, a crônica tem características que a diferem um pouco dos outros gêneros devido ao tipo de histórias que procura narrar:

A crônica é um gênero que fixa seus limites entre a realidade palpável e a imaginação. Seu autor – o cronista – busca nos acontecimentos cotidianos o conteúdo para seu texto, mas não se prende apenas à narração de um fato. Na verdade, ele capta o que passa diante de nós e que deixamos escapar. Pelo conteúdo, aproxima-se do leitor e o envolve a ponto de transformar uma situação trivial em um fato que explora a sua capacidade de reflexão e de análise crítica. Desperta-lhe, também, a sensibilidade e a emoção, tocando os sentimentos humanos e eternizando momentos que não passariam de circunstâncias efêmeras se não fosse seu trabalho sensível de percebê-los em meio ao turbilhão de informações e acontecimentos que, muitas vezes, passam despercebidos (RAMOS, 2008).

A quantidade de não leitores dos contos empata com a quantidade das crônicas, 3%. Podemos aproximar os dois gêneros também por seus tamanhos serem normalmente reduzidos, o que facilita a escolha do leitor que possui limitações de tempo. Ao contrário do romance, a origem do conto é popular e

seu processo evolutivo, partiu dos mitos, tradições e lendas, para assumir a forma de arte literária propriamente dita, cuja grande realização, no Brasil, deu-se em 1882, com a publicação de *Papéis avulsos*, de Machado de Assis. Para Lima (1952), o francês Guy de Maupassant e o russo Anton Tchecov deram ao gênero a estratificação definitiva. (ALEXIOUS; LANGARO; ALVES, 2006)

Assim, em suas origens o conto era considerado um sinônimo de fábula, apenas depois passou a definir uma história ficcional curta, como ainda é considerado atualmente:

Conto é uma forma de narrativa, em prosa, obra de ficção de menor extensão no sentido estrito de tamanho em relação às novelas e romances, os quais são extensos e com muitas personagens. Ora, se todos são curtos, depreende-se que, para formar um todo harmonioso, os contos devem ser sucintos (ter densidade) e concisos (ser curtos), claros e objetivos (ter precisão - sem lero-lero).

O eixo narrativo do conto (o esqueleto) aborda um só conflito, um só drama e uma só ação. Diferentemente das novelas, que são longas, não se detém em pormenores secundários, razão pela qual o conto aborrece as divagações, digressões e os excessos (PIMENTEL, 2011)

39% dos BRs afirmaram ler contos *Às vezes*, 19% *Frequentemente* e 11% *Sempre*, o que revela que 69% dos BRs são leitores de contos.

A poesia é um gênero diferente dos outros e controverso também, sendo um gênero muito amado por seus leitores ou totalmente odiado, sendo o gênero literário mais subjetivo de todos (MOISES, 1974, p. 403). Ela é o gênero que mais tem não leitores, 13%, e que mais BRs afirmam raramente ler, 43%, o que é um número muito alto em comparação com os outros gêneros, tornando a poesia o gênero menos lidos pelos BRs de nossa amostra. Entretanto, o comentário de um dos BRs (“Eu mesma gosto muito de poesias e estou sempre lendo essa.”) demonstra que o leitor de poesia pode ser considerado fiel: quem a lê tem quase que um apego à sua leitura: lê para se colocar num plano mais subjetivo.

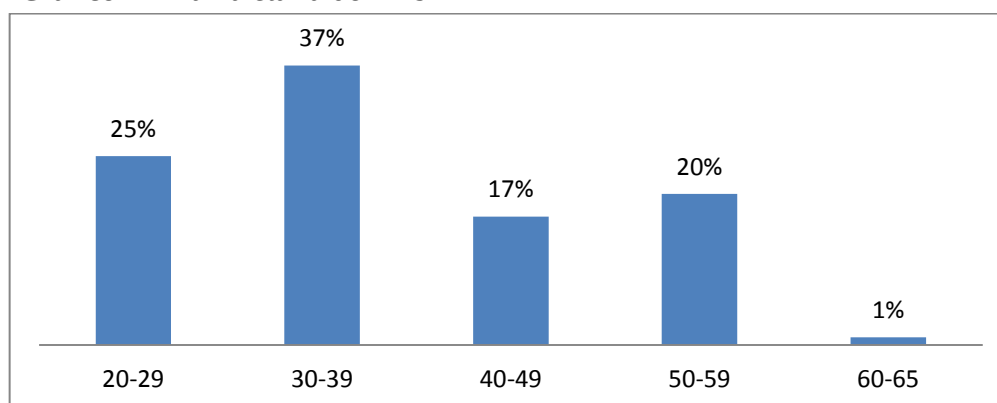
Visto o perfil geral do leitor literário dos BRs, passaremos para as questões que se preocuparam em coletar informações pessoais gerais do BR.

5.1 PERFIL GERAL DO BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA

Nessa seção, reunimos as questões que investigaram informações gerais sobre o perfil do BR, como a idade - resultado que nos levou à questão da imagem estereotipada do bibliotecário comumente difundida em nossa sociedade - e dados sobre a região em que os BRs de nossa pesquisa residem.

O gráfico 2 mostra o resultado da idade dos BRs.

Gráfico 2 – Faixa etária do BRs



Fonte: A autora, (2014).

Segundo o gráfico 2, a maioria dos BRs que respondeu à pesquisa está na faixa dos 30 anos, seguidos da faixa etária de 20 anos. Do resultado sobre a quantidade de BRs nas faixas etárias entre 20 e 39 anos, podemos suspeitar que ele pode ser um indicativo da média de uso da internet pois como o questionário da pesquisa foi divulgado por redes sociais e e-mails, seu acesso aconteceu apenas por internet. Conforme pesquisa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a faixa etária que mais usa a internet está concentrada entre as idades de 25 e 29 anos com 60,3% de uso nacional, dos 30 aos 34 anos (53,9%), dos 35 aos 39 anos (48,4%), dos 40 aos 44 anos (41,3%) e dos 45 aos 49 anos (36,8%) (CIRILO JUNIOR, 2013).

O resultado da faixa etária de nossa pesquisa pode estar confirmando dados do IBGE no que se refere à faixa mais jovem. Por outro lado, a faixa etária compreendida entre 50 e 59 anos também apresentou percentual próximo à da faixa entre 20 e 29 – o que pode estar sinalizando que, no que se refere ao profissional bibliotecário, o uso das ditas novas tecnologias pode ser um fator determinante na rotina de trabalho.

A segunda informação que podemos extrair é que nossa amostra de pesquisa contradiz o estereótipo⁴⁷ profissional do bibliotecário ser, em sua maioria, composto por uma bibliotecária velhinha de coque e óculos, como frisam Walter e Baptista (2007, p. 30):

É muito interessante como o aspecto visual e comportamental dos bibliotecários realmente permeia o imaginário popular, associando a profissão a mulheres, em geral idosas e, especialmente, com dois adereços principais, pois como uma espécie de marca registrada, que são os indefectíveis óculos e o famigerado coque nos cabelos, além de uma postura geralmente antagônica e pouco receptiva para os usuários, provavelmente em gesto que indique um enfático pedido de silêncio.

Essa realidade talvez corresponda à mudança do paradigma da posse da informação para a sua disponibilização. Por que dizemos isso? Porque esse estereótipo difundido da imagem do bibliotecário foi o resultado de um determinado contexto em que a requisição de profissionais enquadrava-se no perfil dos sujeitos que possuíam esse biotipo.

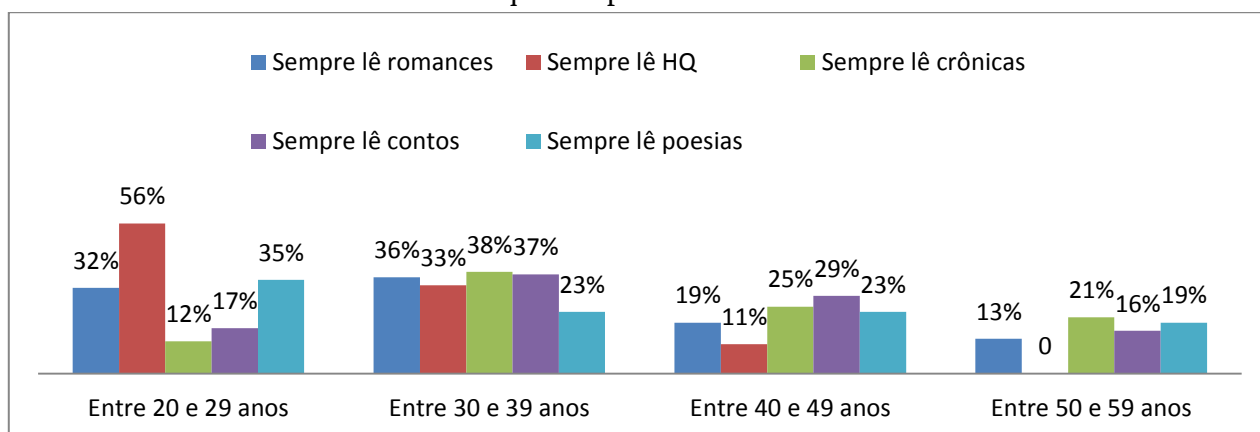
Podemos ainda destacar que a internet é uma ferramenta de trabalho para o profissional bibliotecário conforme as mudanças no uso intensivo da internet pelas bibliotecas vem demonstrando, como a existência dos OPACs (On line public access catalog - Catálogo público de acesso on line), as fontes de informação e bases de dados serem acessados pela internet, pela migração de periódicos para a plataforma virtual, pelos atendimentos virtuais de referência via chat (comumente chamado de *Ask a librarian*, até pelas novas formas de utilização da internet), como a criação de aplicativos para celular permitindo o acesso ao sistema da biblioteca, pelo uso de redes sociais para a divulgação de informações sobre os seus serviços e produtos da biblioteca e mesmo a utilização de dispositivos que permitam o cruzamento do catálogo da biblioteca com redes sociais para permitir o compartilhamento de conteúdos da biblioteca nas redes sociais do usuário.

Sendo assim, nossa amostra demonstra que os BRs da faixa etária entre 20 e 39 anos que são, segundo a pesquisa do IBGE, as idades que mais utilizam a internet, foram também a maior quantidade de BRs que responderam à nossa pesquisa.

Ao relacionarmos os dados da faixa etária com os indicadores de frequência de leitura que estipulamos, o seguinte resultado se dá, conforme o gráfico 3:

⁴⁷ Estereótipo é “um conjunto de crenças, de conceitos interrelacionados que informam as percepções de membros de um certo grupo; ou ainda como a representação específica de um grupo particular em um determinado tempo” (WALTER; BAPTISTA, 2007, p. 28). Os estereótipos podem ser negativos quando representam um julgamento ou positivo quando ajudam a identificar um determinado grupo socialmente.

Gráfico 3 – Faixa etária dos BRs que sempre leem



Fonte: A autora, (2014).

Podemos ver pelo gráfico 3 que **a maior quantidade de leitores encontra-se no gênero literário HQ**, na faixa etária entre 20 e 29 anos. Esse dado nos remete à citação de Vergueiro na seção anterior sobre a categorização de leitores de HQs, em que o autor informa que o leitor de HQ

Em termos etários, tendem a se concentrar nas camadas mais jovens da população. É possível supor que o número desses leitores diminui em proporção com o seu envelhecimento: quanto mais velhos, menor é a probabilidade da leitura exclusiva de histórias em quadrinhos, já que surgem outros interesses a dividir sua atenção. No entanto, essa regra não é assim tão rígida. Algumas vezes, leitores exaustivos são também grandes colecionadores. (VERGUEIRO, 2005)

A faixa etária dos 30 anos é a faixa que possui o maior número de leitores⁴⁸, em contra partida com a faixa dos 50 anos que tem o menor número de leitores e possui o único resultado zerado para o gênero da poesia, atestando que nenhum bibliotecário que participou da pesquisa lê poesia nessa faixa etária.

Também investigamos a questão do gênero sexual. O gênero feminino obteve o percentual de 83% e o masculino 17%. Se comparamos nossa pesquisa com a de Ribeiro (2011) que também obteve a predominância feminina, podemos dizer que isso é um padrão e confirma a informação que a profissão de Biblioteconomia é dominada pelo gênero feminino, o que também corresponde a um estereótipo da profissão, como já indicado por Walter e Baptista (2007, p. 32) através de 3 tópicos:

- Historicamente, as mulheres são associadas a profissões que não são competitivas, não exigem esforço intelectual, cujo exercício demanda

⁴⁸ A maior quantidade de não leitores encontra-se também na faixa etária de 30 e 39 anos, sobretudo quanto à leitura de romances.

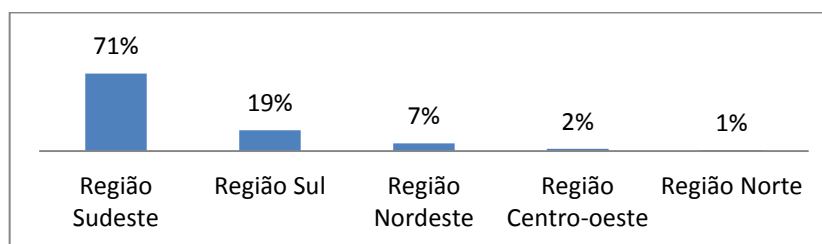
comportamentos e atitudes relacionadas àquelas das donas de casa, como, por exemplo, ordem, asseio e servir pessoas, entre outras;

- As mulheres, no Brasil, segundo dados constantemente divulgados pela imprensa, percebem menores remunerações que os homens, nas mesmas posições;
- Das mulheres espera-se, normalmente, comportamentos dóceis e delicados e qualquer atitude mais assertiva é considerada agressividade e pode ser associada ao fato de ser “solteirona” e recalcada, enquanto que aos homens essa maior agressividade é associada a um comportamento positivo e de personalidade forte.

O fato de nossa amostra ter maior número de respondentes do gênero feminino pode estar representando um estereótipo – o que reflete o modo como nossa sociedade se comporta em relação à mulher e ao mercado de trabalho.

Sobre o local de residência⁴⁹, a pesquisa constatou o que o gráfico 4 a seguir mostra:

Gráfico 4 – Região de residência dos BRs



Fonte: A autora, (2014).

A predominância da quantidade de BRs ficou com a Região Sudeste, o que pode ser uma realidade devido ao fato da Região Sudeste ser a região do Brasil com a maior quantidade de cursos de Biblioteconomia do Brasil (CONSELHO, [20--]).

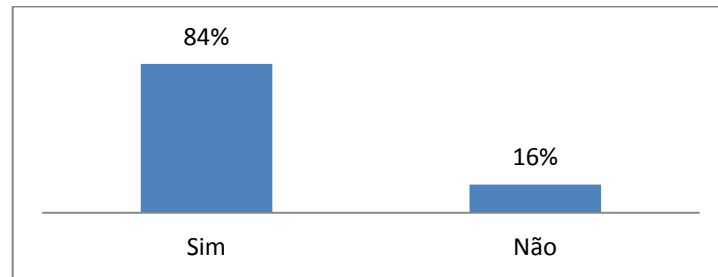
5.2 A LEITURA LITERÁRIA E OS ASPECTOS PROFISSIONAIS

Nessa seção, discorreremos acerca das questões que buscaram as informações sobre as posturas profissionais dos BR, demonstrando quais são suas atividades de educação continuada, quais os motivos para a escolha do curso de Biblioteconomia e sua atitude e funções como BR.

O primeiro gráfico dessa seção traz o resultado sobre a realização da leitura de livros de outras áreas do conhecimento além da Biblioteconomia.

⁴⁹ O questionário obteve 1% de respostas de Portugal.

Gráfico 5 – Lê livros de outras áreas do conhecimento



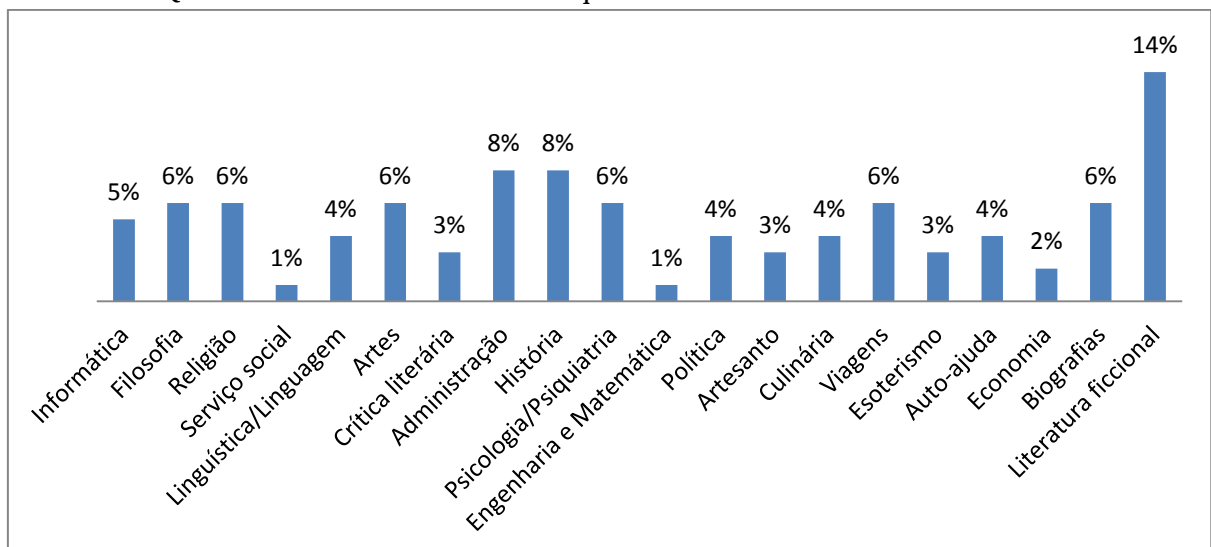
Fonte: A autora, (2014).

Os resultados do gráfico 5 mostram que os BRs estão realizando leituras que podem contribuir para seu crescimento profissional e para sua educação continuada. Como o BR lida com questões de áreas do conhecimento diferentes de sua formação, este resultado pode indicar melhor desempenho no trabalho por expandir a visão de mundo, como observou um dos BRs da pesquisa:

Quanto aos meus hábitos de leitura, leio sempre muitos artigos de Biblioteconomia, tecnologia, fontes de informação jurídica e comunicação. E leio informações aleatórias sobre assuntos gerais, que, eu acho, ajudam a lapidar meu conhecimento. Ficar engessado a uma só área, pode afetar meu resultado. Conhecimentos gerais adquiridos em portais e blogs são boa fonte de informação.

Nosso questionário também controlou quais áreas de conhecimento os BR costumam ler. O gráfico 6 mostra os resultados a esse respeito.

Gráfico 6 – Quais as áreas de conhecimento que costuma ler



Fonte: A autora, (2014).

Podemos perceber que há um equilíbrio entre as diferentes áreas lidas, entretanto, a leitura literária é a que tem a maior quantidade de leitores. Esses dados nos remetem ao discurso de Gottschall (2012, p. 66) quando ele discorre sobre uma pesquisa que objetivou mensurar as habilidades sociais e empáticas em relação à leitura literária e de não ficção por intermédio da qual concluiu-se que

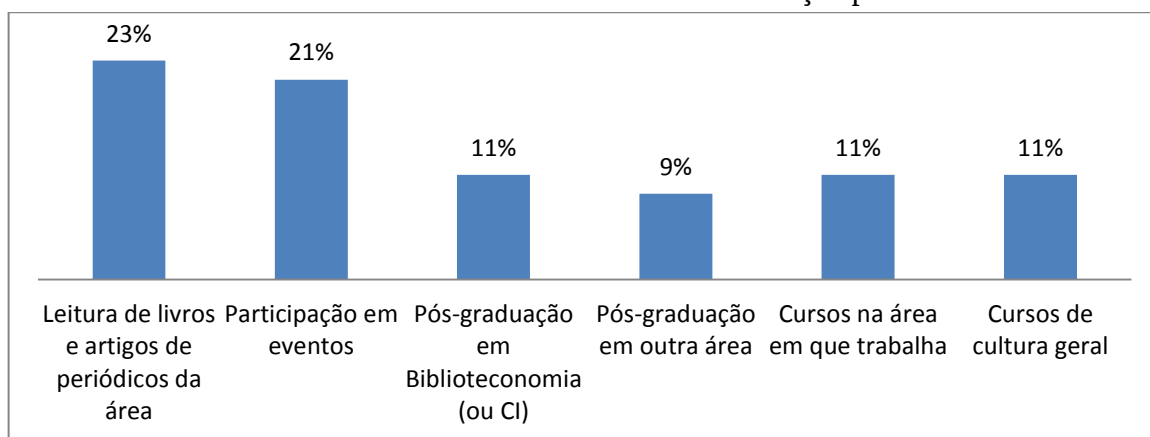
Leitores contumazes de ficção possuem melhores habilidades sociais – como mensurado por testes de habilidade social e empatia – que aqueles que leem sobretudo não ficção. Isto não é eles também descobriram, porque pessoas que já possuem maiores habilidades sociais procuram a leitura de ficção. Num segundo teste, eles calcularam as diferenças nos traços de personalidade – como fatores de gênero, idade, QI – e concluíram que pessoas que consomem ficção em grande quantidade tem melhores resultados em testes de habilidades social do que aqueles que consomem não ficção. Em outras palavras, Oatley concluiu que, as diferenças nas habilidades sociais “são bem explicadas pelo tipo de leitura das pessoas”.⁵⁰ (tradução nossa)

Desse modo, pressupomos que a maior porcentagem de leitores literários em nossa pesquisa é um elemento favorável à existência da habilidade da empatia nos BRs que responderam à pesquisa. Também podemos citar a pesquisa de Kidd e Castano (2013) em que os leitores de ficção se saíram melhor do que os leitores de não ficção nos testes que buscaram averiguar as habilidades sociais e a empatia dos participantes. Lembramos que, como destacado na análise do Gráfico 1, nenhum BR dessa pesquisa afirmou que *Nunca* le para todos os gêneros literários, o que significa que todos os BRs são leitores de algum gênero literário com algum nível de frequência.

O gráfico 7, a seguir, elucida o interesse pela formação continuada e quais as principais atividades realizadas visando a melhoria da formação profissional, englobando desde a leitura autônoma de livros e artigos da área até a educação formal da pós-graduação.

⁵⁰ “(...0 heavy fiction readers had better social skills – as measure by tests of social and empathic ability – than those who mainly read nonfiction. This was not, they discovered, because people who already had good social abilities naturally gravitated to fiction. In a second test that accounted for differences in personality traits – as well as factors such as gender, age, and IQ – the psychologists still found that people who consumed a lot of fiction outperformed heavy nonfiction readers on tests of social ability. In others words, Oatley puts it, differences in social abilities “we best explained by the kind of reading people mostly did.” (GOTTSCHALL, 2012, p. 66)

Gráfico 7 – Atividades realizadas visando continuar a formação profissional



Fonte: A autora, (2014).

A maior parte das atividades, de acordo com o gráfico 7, que visa à educação continuada realizada pelos BRs encontra-se dentro do escopo da própria área biblioteconômica, sendo que as mais escolhidas – leitura de livros e artigos da área com 23% das escolhas e é justificada pelo comentário de um dos BRs participantes:

Acredito que para atualização profissional do bibliotecário de referência é primordial ler artigos de periódicos estrangeiros pois, infelizmente, têm apresentado uma qualidade maior de informações práticas que o nacionais, costumo acompanhar através da Science Direct e Proquest. Gosto muito de artigos sobre boas práticas e relatos de experiência. Também acho interessante cursos sobre comunicação, design instrucional, oratória e afins.

A participação em eventos contabilizou 21% das escolhas e juntamente com as leituras de livros e artigos da área se configura como atividades essencialmente autônomas, independente de qualquer vínculo formal. Evidente que há eventos na área que são regulares e que a participação de bibliotecários é esperada e garantida, entretanto, eventos avulsos não são obrigatórios.

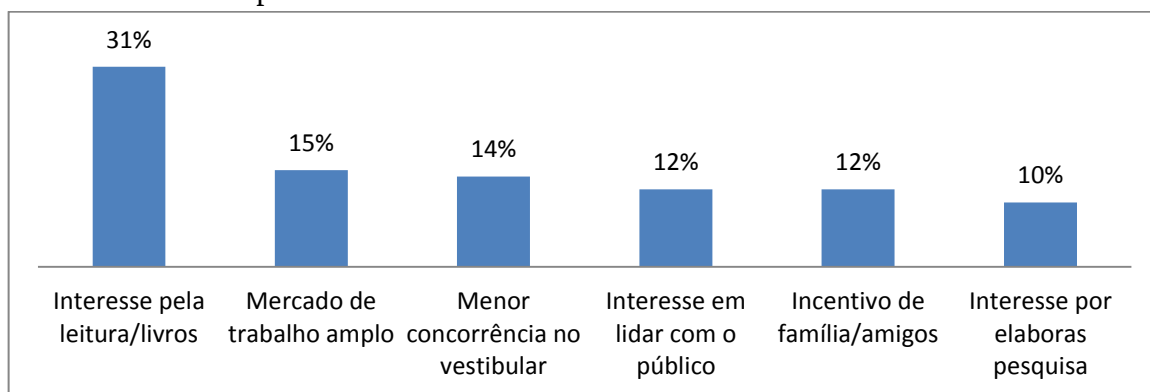
O fato de fazer pós-graduação na área, cursos na área da biblioteca em que trabalha e cursos de cultura geral apontou a mesma porcentagem de escolhas (11%), o que coloca as atividades de educação formal e atividades que preferência pessoal no mesmo nível, pois há preocupação dos BRs em pesquisar algo que os instiga, se aperfeiçoar na área em que trabalham por intermédio de cursos de assuntos gerais.

Ainda sobre a educação formal, 17% dos BRs possuem outra graduação e 83% não possuem. Sobre possuir mestrado, 19% assinalaram que tem Mestrado e 81% que não tem. No nível do doutorado, apenas um BR obteve o título. Por isso, esse item pode indicar que

não há significativa continuação dos estudos formais por parte dos BR e que a atualização profissional vem ocorrendo no nível da educação informal.

No próximo gráfico, vemos o resultado sobre a escolha pelo curso de Biblioteconomia:

Gráfico 8 – Motivo para escolha da Biblioteconomia



Fonte: A autora, (2014).

Esse alto percentual de BRs, disponível no gráfico 8, que se interessaram pelo curso baseado no interesse pela leitura e livros (31%) é uma das justificativas para um dos estereótipos sobre bibliotecário como um leitor assíduo e isso pode estar relacionado com o que a leitura literária significa para esses bibliotecários.

Como mostramos no gráfico 8, 55% dos BRs responderam que a leitura literária é uma fonte de prazer. A probabilidade do sujeito se sentir inclinado a escolher uma profissão que o mantenha em contato com a leitura é grande, porém não é decisiva, entretanto, o resultado de que 31% de BRs que escolheram o curso motivados pelo interesse pela leitura e pelos livros endossam essa premissa e engrossam o discurso do estereótipo do bibliotecário como leitor.

Também constatamos que 57% dos BRs que participaram da pesquisa se formaram entre os anos 2000 e 2009, seguidos de 18% que se formaram entre 1980-1989, 16% formados entre 1990-1999, 5% entre 1970-1979, 2% entre 2010-2013, 1% que se formará em 2014 e 1% não respondeu.

Nossos dados apontaram que a maioria dos BRs de nossa amostra pertencem ao serviço público, 63%, e 21% são funcionários de empresa privada, 15% são funcionários públicos e 1% é autônomo/consultor. Sobre a faixa salarial, 48% recebem o salário entre os valores de 3 mil e 5 mil reais, enquanto 27% recebem entre 5 mil e 10 mil, 15% entre 2 mil e

3 mil reais, 8% entre mil e dois mil reais e 1% acima de 10 mil e outro 1% menos de 999 reais.

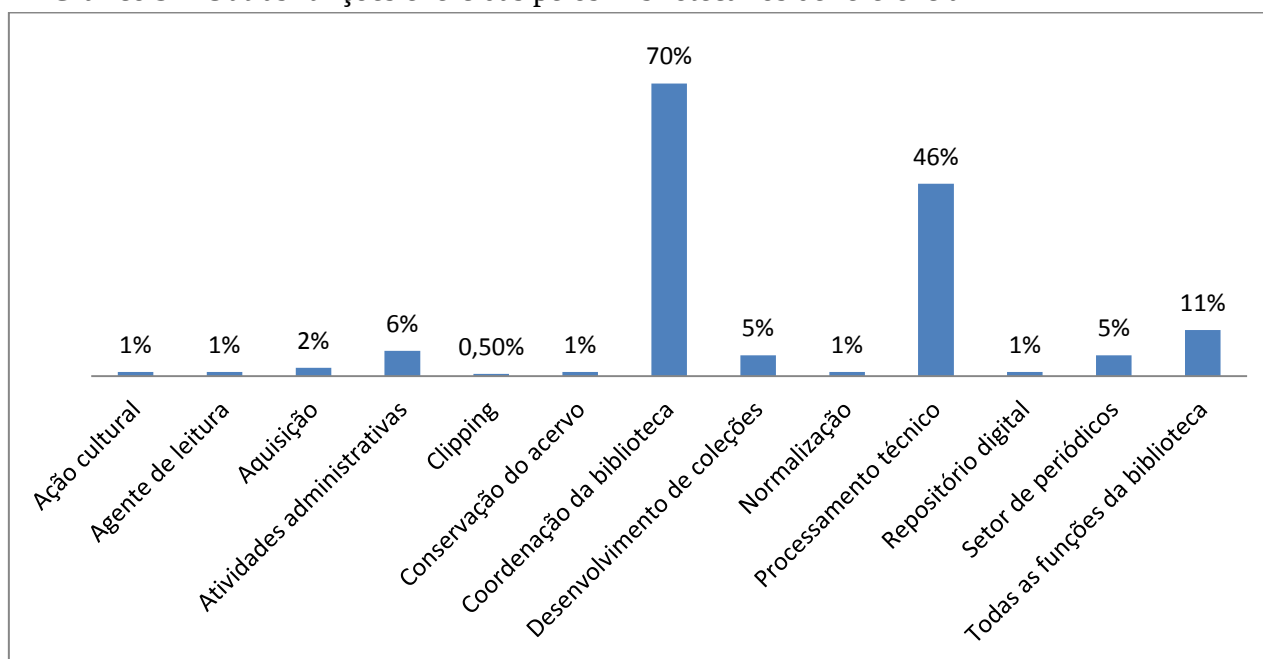
Quanto ao local de trabalho, a maioria trabalha em biblioteca universitária, representando 74% dos respondentes, 14% em biblioteca especializada, 8% em biblioteca escolar, 5% em biblioteca pública e ninguém respondeu que trabalhar em biblioteca comunitária.⁵¹

Apesar de 42% afirmarem não atuar como BR por escolher própria, 93% do total de BRs gostam de trabalhar como BR, esse fato nos leva a considerar que a maioria dos BRs realizam suas atividades não apenas por ser uma obrigação profissional, mas também por gostar de tal atividade, como indicado pelos 93% e, por isso, podem possuir mais facilidade de contornar as dificuldades da atividade e serem mais receptivos no trabalho cotidiano.

Dos 222 BRs que responderam ao questionário, 74% realizam outras funções na biblioteca em que trabalha e apenas 26% dedicam-se apenas ao trabalho de referência. Esse resultado pode ser a amostra da realidade de muitas outras bibliotecas e BRs do país onde o SR não é posto numa situação de protagonista da biblioteca. Contudo, devemos observar que é necessário estarmos atentos ao contexto de cada biblioteca e identificar a real necessidade de apenas um BR para o SR.

O gráfico abaixo mostra quais são as outras atividades desempenhas pelos BR.

Gráfico 9 – Outras funções exercidas pelos Bibliotecários de referência



Fonte: A autora, (2014).

⁵¹ O local de trabalho não se mostrou uma informação relevante para a pesquisa.

Conforme Figueiredo (1983), já citada no capítulo 2, o BR não é um mero atendente da biblioteca. Da sua atuação pessoal e profissional que dependerá a imagem da biblioteca como um todo. Portanto, se refletirmos como deve ser a prática de um BR que exerce outras funções na biblioteca além do SR, como mostrado pelo gráfico 9, podemos nos questionar se ele está apto para executar de forma adequada o atendimento do usuário e dar prioridade aos atributos elencados pelo Committee on Behavioral Guidelines for Reference and Information Services: ser acessível, ser interessado pela questão do usuário, ouvir e questionar quando necessário, investigar de forma eficaz a demanda do usuário e acompanhar o seu desenrolar e finalização.

Evidentemente, cada biblioteca possui a sua realidade e seu contexto, podendo não necessitar de muitos bibliotecários ou até mesmo de apenas um bibliotecário para o SR. Como esse não foi o foco dessa pesquisa, podemos apenas levantar as questões pertinentes que procuraram iniciar a reflexão acerca do papel do BR e a necessidade dele estar focado no atendimento ao usuário.

Ainda conforme o gráfico 9 mostra, o BR está dividindo seu tempo com várias outras funções, sendo a coordenação da biblioteca (70%) e o Processamento técnico (46%) as grandes funções que demandam a divisão do tempo do BR. Isso pode afastar a plena atenção do BR no atendimento da referência e, então, fazê-lo descuidar da essência do SR que é atender e colaborar com o usuário no atendimento de sua demanda.

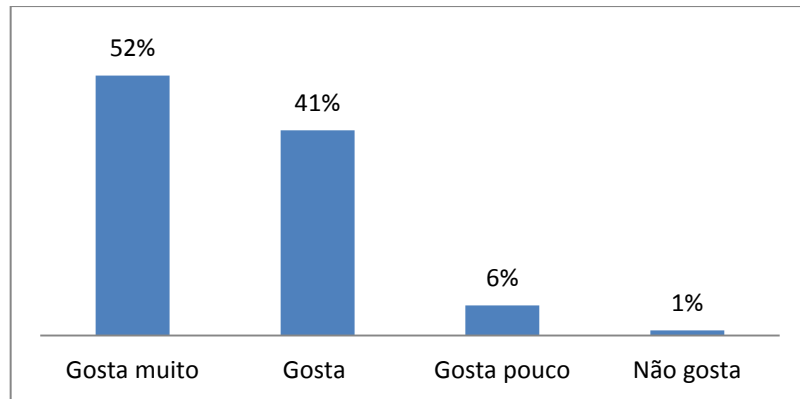
Expomos os aspectos profissionais dos BRs de nossa amostra e, a seguir, relatamos os resultados obtidos acerca da visão sobre a leitura literária que os BRs possuem.

5.3 O BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA E SUA VISÃO SOBRE A LEITURA LITERÁRIA

Nessa seção, agrupamos as respostas das questões cujo objetivo foi coletar dados sobre as opiniões do BR acerca da leitura literária pessoal e como uma atividade social, buscando investigar de que maneira ele se sente durante a leitura literária a partir de um enfoque que contempla as abordagens citadas nos capítulos da revisão bibliográfica como a questão da leitura literária ser uma atividade que deve ser considerada fundamental para todo e qualquer sujeito (CANDIDO, 2004); como a leitura literária age como um simulador da realidade (GOTTSCHELL, 2012); e como ela interfere em nossa habilidade linguística e assim, em nossa capacidade de representar o mundo (CALVINO, 1990).

Primeiramente, segue o resultado sobre o gosto dos BRs sobre a leitura literária de um modo geral. O gráfico 10 engloba todos os gêneros literários que foram mencionados no questionário e representa um gosto geral sobre a leitura literária.

Gráfico 10 – Gosta de ler livros de literatura narrativa

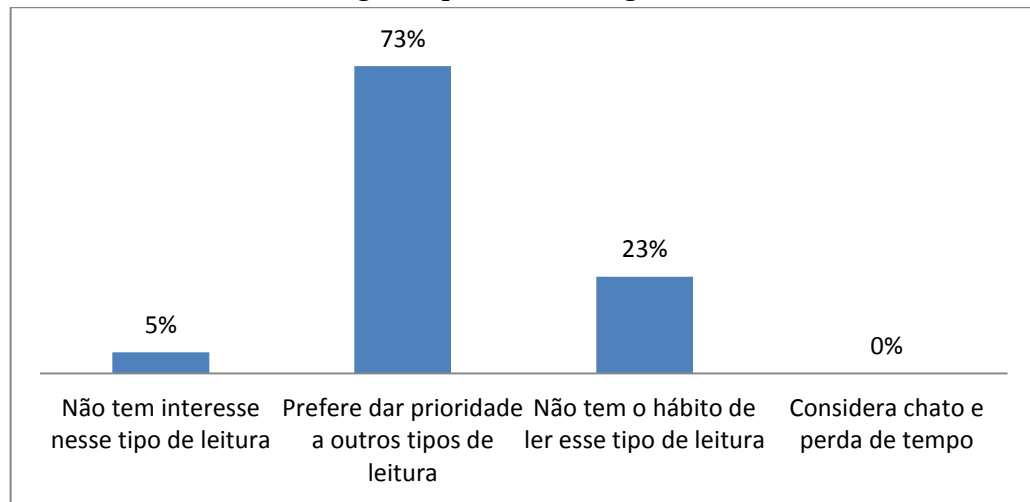


Fonte: A autora, (2004).

Podemos ver no gráfico 10 que a grande maioria encontra-se nas respostas *Gosto* e *Gosto muito* o que significa um alto número de leitores em potencial. Apesar de 1% ter afirmado não gostar da leitura literária, eles também leem pois, como já mencionado, nenhum BRs disse nunca ler todos os gêneros literários. Isso pode ser uma evidência da importância da leitura literária pois mesmo podendo ser uma atividade que não agrada a todos, ela pode ser exigida em determinadas circunstâncias, como academicamente ou por haver a necessidade de leitura por motivos particulares do sujeito, motivos esses que não temos como prever aqui. Entretanto, mesmo com as afirmações dos que não gostam da leitura literária, de qualquer forma, eles possuem alguma frequência de leitura literária.

Os que afirmaram *Gostar pouco* ou *Não gostar* da leitura literária, alegaram os seguintes motivos distribuídos no gráfico 11:

Gráfico 11 – Motivos de gostar pouco ou não gostar da leitura literária



Fonte: A autora, (2014).

É importante ressaltar que mesmo na questão estar discriminado que a pergunta era apenas para os que haviam escolhido as opções *Gostar pouco* e *Não gostar* de leitura literária na questão anterior, outros respondentes também marcaram essa opção (16 pessoas disseram *Gostar pouco* e *Não gostar* e 23 pessoas responderam essa questão). Assim, não temos como afirmar com certeza se esse resultado reflete a posição de quem respondeu negativamente na questão anterior pois quem não respondeu negativamente também marcou um motivo para o impedimento da leitura literária.

Entretanto, como a porcentagem dos que disseram *dar prioridade a outros tipos de leitura* é muito grande, podemos estabelecer essa realidade como pertinente para o resultado como um todo e contextualizar esse motivo escolhido por 71% dos que responderam à questão, registrando que a literatura muitas vezes é questionada sobre sua finalidade (resquício desses tempos em que necessitamos que tudo tenha um resultado tangível?), sendo, por isso, deixada de lado como atividade que seria praticada apenas por quem consegue conciliar a vida diária e prática com a disponibilidade de tempo para o uso da leitura, sendo considerada uma atividade de lazer e separada do desenvolvimento profissional:

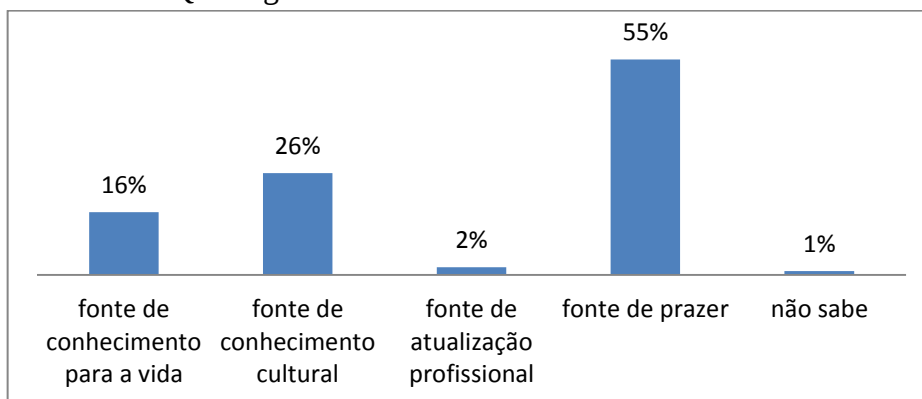
A concepção do lazer, tal como hoje é vista, possui traços específicos e característicos da civilização industrial e pós-industrial. É evidente que o lazer sempre foi concebido como uma atividade no tempo desocupado que complementa e compensa o indivíduo, correspondendo a uma liberação periódica no fim do dia, da semana, do ano ou da vida de trabalho (...). (DUMMONT, 2000, p. 118)

Para esses BRs, a leitura literária se configura como uma atividade de lazer que necessita de tempo para se realizar. Tempo que, entretanto, é escasso devido à existência e

necessidade de priorização de outras atividades. Sendo assim, para eles, a leitura literária não é uma atividade prioritária em seu desenvolvimento como sujeito e profissional.

Por isso, o gosto em relação à leitura literária está muito ligado ao que essa atividade significa para o sujeito. Em nossa sociedade, a leitura literária tem várias implicações e no contexto escolar representa, comumente, uma obrigação. E cada um tem suas circunstâncias particulares que influenciam o hábito ou falta de hábito da leitura. Não temos o objetivo de mensurar nessa pesquisa quais são essas circunstâncias, mas é importante esclarecer que isso é um indicador importante nas respostas obtidas por esse questionário e, sobretudo, nas respostas da próxima questão que são resultado desse tipo de influência e refletem a posição particular de cada um em relação à leitura literária, conforme o gráfico 12.

Gráfico 12 – Qual significado atribui à leitura literária



Fonte: A autora, (2014).

Os dados do gráfico 12 mostram que o fato de *fonte de prazer* ter 55% retrata o perfil de um leitor não profissional definido por Maria (2009, p. 47):

Em regra geral, o leitor não profissional, tanto hoje quanto ontem, lê essas obras não para melhor dominar um método de ensino, tampouco para retirar informações sobre as sociedades a partir das quais foram criadas, mas para nelas encontrar um sentido que lhe permita compreender melhor o homem e o mundo, para nelas descobrir uma beleza que enriqueça sua existência; ao fazê-lo, ele compreende melhor a si mesmo.

Isso corresponde ao ponto de vista de Gottschall (2012, p. 29) quando ele diz que a leitura literária é apenas para o prazer de quem a usa: “as pessoas podem inventar meios estéticos (ou evolutivos) para justificar seus hábitos de ficção, mas as histórias são apenas drogas que usamos para escapar do tédio e da brutalidade da vida⁵².”

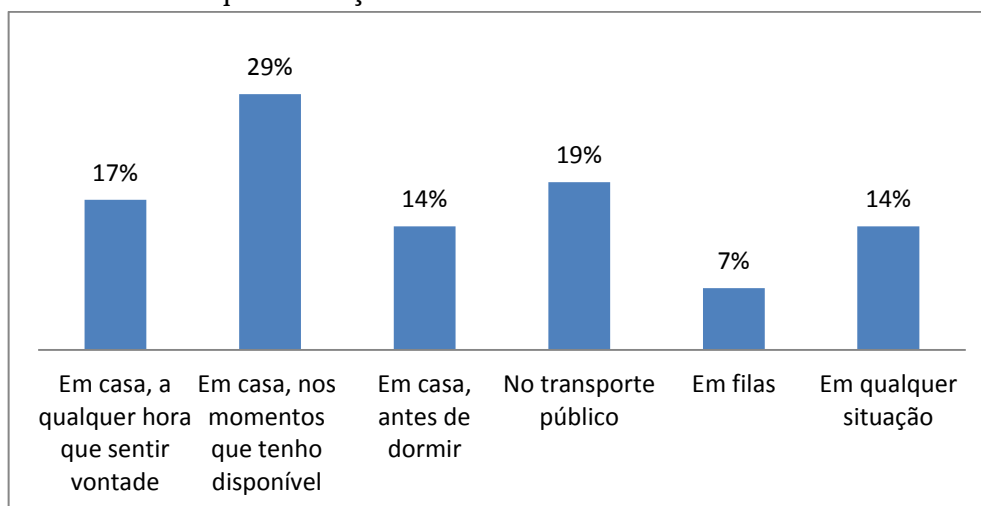
⁵² “People may invent high-minded aesthetic (or evolutionary) justifications for their fiction habits, but story is just a drug we use to escape from the boredom and brutality of real life.” (GOTTSCHALL, 2012, p. 29)

Na pesquisa de Lopes e Ribeiro (1992, p. 48), foi investigada a relação de 8 bibliotecárias que cursavam mestrado em Biblioteconomia com a leitura literária e o *lazer* ficou em segundo lugar como motivo para leitura dessas bibliotecárias.

Com a pesquisa de Lopes e Ribeiro (1992, p. 48) e o resultado mostrado de nossa questão, uma de 2002 e a nossa de 2014, podemos dizer que o resultado não se mostrou muito diferente, o que poderíamos suspeitar que corresponde a um padrão da área? Voltaremos a essa questão quando estivermos discutindo sobre a escolha do curso de Biblioteconomia na próxima seção.

Quandos vemos o resultado da questão sobre o local onde se tem o costume de se realizar a leitura literária, confirma-se a ideia da leitura por prazer, como aponta o gráfico 13 abaixo.

Gráfico 13 – Em quais situações você costuma realizar a leitura literária



Fonte: A autora, (2014).

De acordo com o gráfico 13, a situação com maior porcentagem é *Em casa, nos momentos em que se tem disponível*, isso marca a disposição para colocar a leitura literária como uma atividade que tem lugar nos afazeres caseiros, ou seja, se leio em casa quando tenho tempo disponível, estou colocando dentro de casa e da minha rotina a atividade da leitura.

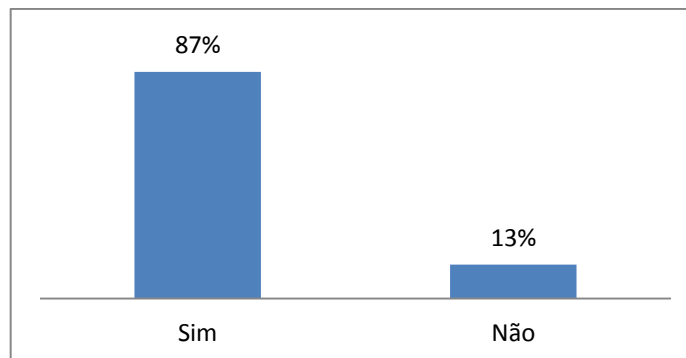
A leitura no transporte público foi a segunda opção mais marcada e reflete uma realidade muito atual e uma forma de transpor o entrave da falta de tempo disponível para leitura. Apesar de não haver pesquisas que mapeiem as práticas literárias do leitor de transporte público, é uma situação comum ao entrarmos em um ônibus, metrô ou trem vermos

pessoas entretidas na leitura de um livro, seja uma leitura literária ou acadêmica e o fato de 19% dos BRs responderem que leem no transporte público confirma que essa é uma prática comum e reflete a importância do desejo de se aproveitar o tempo gasto nesse deslocamento com a leitura literária pois muitas vezes as circunstâncias pessoais podem não permitir o uso do tempo para leitura literária, como destacou um dos BRs de nossa pesquisa que afirmou não ler mais por falta de tempo.

Entretanto, 17% disseram ler em qualquer hora que sinta vontade e 14% antes de dormir, o que demonstra que o espaço doméstico, independente do tempo disponível para leitura literária, também é favorável para a sua prática.

Como explorado na revisão bibliográfica, a leitura literária aprimora nossas habilidades de compreensão sobre nós mesmos, sobre o outro e o mundo. Candido (2004) acredita que a literatura fornece um equilíbrio social ao mundo e Gottschall (2012, p. 27) que a leitura literária é o mesmo para nossa mente do que o exercício físico é para nosso corpo. Portanto, ela se constitui como uma atividade essencial para o desenvolvimento do ser humano, não por garantir a sobrevivência física mas por ser imprescindível socialmente. O gráfico 14, abaixo, demonstra a opinião dos BRs acerca dessa visão:

Gráfico 14 – A leitura literária é uma atividade básica para o ser humano

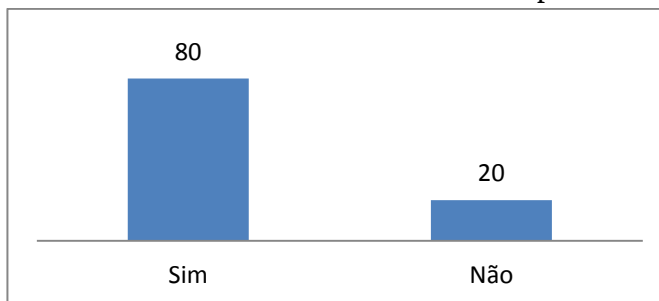


Fonte: A autora, (2014).

O gráfico 14 mostra que 87% acreditam que a leitura literária é uma atividade básica para o ser humano provando que os BRs, de modo geral, concordam com Candido (2002, p. 82) quando ele difunde a ideia da literatura ser uma atividade imprescindível para o homem como humano quando afirma que “as camadas profundas de nossa personalidade podem sofrer um bombardeio poderoso das obras que lemos e que atuam de maneira que não podemos avaliar”

Sobre esse ponto, ainda temos o gráfico 15 que representa a opinião dos BRs sobre a presença de livros de ficção em uma cesta básica.

Gráfico 15 – Opinião dos BRs sobre obras literárias fazerem parte de uma cesta básica



Fonte: A autora, (2014).

Há uma pequena diferença nos resultados entre acreditar que a leitura literária é uma atividade básica para o ser humano e acreditar que ela deveria fazer parte de uma cesta básica, com 7% entre os resultados positivos.

Essa diferença pode ser justificada através do comentário de um dos BRs que observou que os livros de literatura até podem fazer parte da cesta básica, entretanto, “nem todos tem hábito ou prazer nesse tipo de leitura. O hábito/prazer da leitura precisa ser incentivado na infância, uma criança que lê será um adulto leitor. Mas, ainda com incentivo, há os que não gostam.” Podemos perceber nesse comentário a preocupação com a questão do hábito da prática de leitura pois mesmo que a leitura literária seja essencial para nosso desenvolvimento e o que seus livros constem dos produtos considerados fundamentais para a sobrevivência básica de um sujeito, isso não implica, necessariamente, que todos leem: ter o conhecimento dessa importância não cria leitores, leitores são construídos socialmente e ter acesso a um livro de literatura não é o determinante para se tornar ou não um leitor, mas sim as influências pessoais, culturais e educacionais de cada um.

Outro BR comentou que acredita “que o livro não deve fazer parte da cesta básica. Deve ser criado um programa do governo de distribuição gratuita de 1 livro por mês para diferentes faixa etárias, no qual só será entregue o próximo livro diante da devolução do anterior.” Demonstrando novamente, através da demarcação de que cada faixa etária necessita de um tipo de leitura, a preocupação com a questão de hábito de leitura. Assim, apesar da crença de que a leitura literária é uma atividade essencial para o ser humano, deve-se estimular os sujeitos a ter o hábito da leitura.

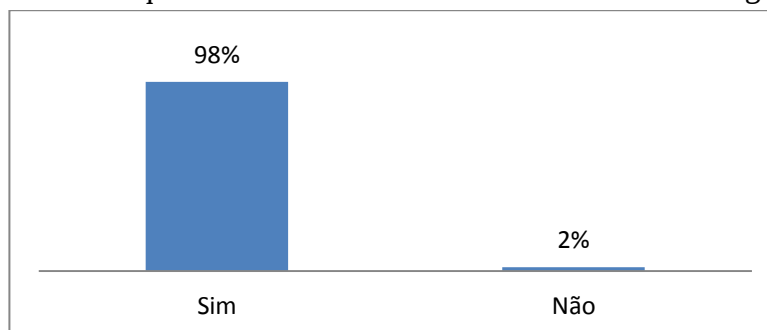
Na verdade, há um projeto de lei⁵³ que prevê que cada família que tenha um filho matriculado na Rede Pública de ensino, receba dois livros de literatura por bimestre e por filho, totalizando 8 livros por ano. Evidentemente, toda ação que vise aumentar o acesso à literatura e contato com os livros é benéfica, porém, como salientou o BR com seu comentário, isso não garante que o livro será lido pois o hábito da prática de leitura depende de muitos outros fatores além da posse de um livro.

Quanto a isso, outro BR comentou sobre a personagem de Monteiro Lobato, Narizinho que no livro “A reforma da natureza, tem uma passagem que a Emília sugere transformar os livros em pães!”. Demonstrando com essa premissa o quanto a leitura literária é importante para uma sobrevivência saudável dos sujeitos. Portanto, assumimos que, como muito citado, a leitura literária é uma atividade básica para o ser humano, mas que deve ser trabalhada para seja desenvolvida sua prática igualmente para todos os indivíduos, apenas a constatação da sua importância pode não sustentar a sua prática.

Alegando a importância da leitura literária na construção da imagem que temos do mundo, Calvino (1990), através do valor da exatidão, afirma que a leitura literária nos ajuda a descrever o mundo a partir da linguagem, conforme lemos e assimilamos cada vez mais essa linguagem, mais aptos estamos para entendermos o mundo a nossa volta, pois ao aumentarmos nossa capacidade de uso da linguagem, aumentamos também os conceitos e emoções que conhecemos e que podemos usar para representar o que vemos do mundo. Assim, aumentamos também nossa percepção e entendimento sobre nossa realidade.

Foi questionado aos BRs se eles acreditam que a leitura literária aumenta nossa habilidade linguística. O gráfico 16 apresenta o percentual das respostas.

Gráfico 16 – Acredita que a leitura literária auxilia nas habilidades linguísticas



Fonte: A autora, (2014).

⁵³ Projeto de lei do senador Cristóvão Buarque (PDT-DF), PL 5161/09.

Os dados do gráfico 16 revelam que 98% acreditam que a leitura literária auxilia nas habilidades linguísticas. O fato da leitura literária – ou qualquer tipo de leitura – incrementar nossa habilidade linguística pode parecer um chavão, porém esse é um atributo extremamente importante pois, como já citado, a leitura literária tem o poder de construir significados que estão além do entendimento da própria palavra usada, ou seja, ela é metafórica e não literal, isso nos estimula (e ajuda) a utilizar de forma mais abrangente as palavras e seus conceitos e, assim, a entendermos melhor o mundo externo e os sentimentos a partir desse conhecimento linguístico maior.

Como conta Petit (2009, p. 206):

Uma metáfora permite dar sentido a uma tragédia e evita, ao mesmo tempo, que ela seja evocada diretamente; permite também transformar experiências dolorosas, elaborar a perda, assim como restabelecer vínculos sociais. Ela leva ainda outras pessoas a criar suas próprias metáforas, como o fez a jovem cambojana ao falar do monge que abre seu guarda-chuva quando é atacado, ou como fizeram esses jovens infratores durante uma oficina conduzida por Íris Rivera, um dos quais afirma:

Sabe o quê? É como se dentro de nossas cabeças, antes os pensamentos estivessem misturados e espessos como a água do Riachuelo [um rio que atravessa Buenos Aires, que é um dos mais poluídos do mundo], você vê? E agora que falamos e que lemos, a gente podia dizer que aqui e ali a água está se tornando mais limpa, não? Em alguns lugares. E há um pouquinho de sol que pode entrar, você viu? E você viu que no Riachuelo os peixes estão todos mortos? Bom, agora eu tenho a impressão que alguns de meus peixes começam a se agitar.

Nessa questão, 98% dos BRs afirmam acreditar que a leitura literária melhora nossa habilidade linguística. Para tanto, é através de nossa habilidade linguística que podemos aprimorar nossa capacidade em distinguir os conceitos simbólicos que permeiam o mundo e, quanto maior essa nossa capacidade seja, melhor poderemos entendê-lo.

Nesse ponto, reside o ponto que desejamos inflar: a leitura literária através de seu uso metafórico da linguagem nos ajuda a melhorar nossa habilidade linguística (tanto de fala quanto de compreensão) e, assim, temos maior bagagem para entender nosso contexto e o outro e isso se comprova com o seguinte comentário de um dos BRs de nossa pesquisa:

Acredito que a literatura de narrativa nos proporciona benefícios pessoais que repercutem no trabalho de referência: a eloquência linguística primordial para o contato e apresentação de palestras/cursos, o contato com situações inéditas que o prepara para lidar com as situações diárias e acredito que a capacidade de "analise" pessoal que pode aproximar e trazer mais empatia às pessoas que atendemos.

Com esse comentário, o BR se apropriou de todos os conceitos utilizados em nossa pesquisa: através da leitura literária há um aumento em nossa capacidade de eloquência,

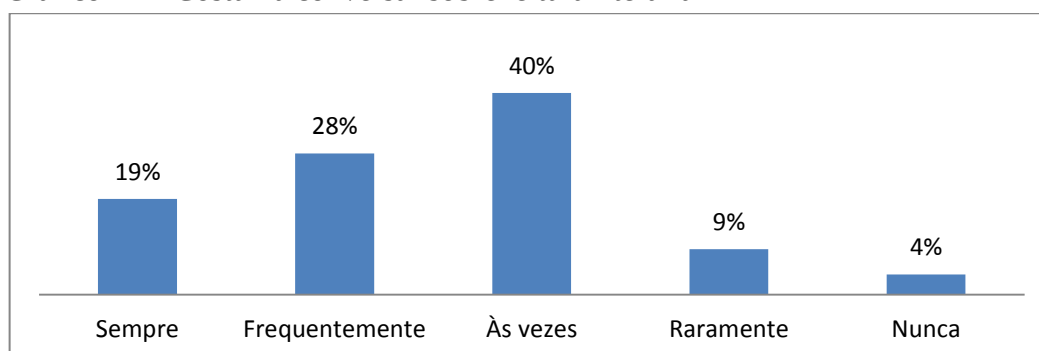
entretanto, não no sentido de rebuscamento, mas de habilidade para se comunicar com o outro, ou seja, comunicar-se empaticamente, fazendo-se uma análise sobre o melhor modo de se comunicar com o outro de acordo com o resultado dessa análise que procurou entender quem é o outro enquanto sujeito (empatia) e, assim, aprimorar essa comunicação de modo tornar essa comunicação mais eficaz, o que é exatamente o que propomos como modo de aperfeiçoar o encontro do BR com o usuário no SR.

5.4 A LEITURA LITERÁRIA E A INTERAÇÃO COM O OUTRO: A EMPATIA EM CENA

Como conceito base na construção de uma relação harmoniosa entre o BR e o usuário, trouxemos o conceito de empatia que consiste em ter a capacidade de se colocar no lugar do outro (GOLEMAN, 2012; KRZNARIC, 2013). Para podermos averiguar se esse conceito está presente na relação dos BRs que responderam ao questionário, foram feitas algumas perguntas com o intuito de coletar dados acerca do nível de existência de comportamento empático do BR e também foram realizadas algumas perguntas sobre opiniões e sensações sobre o que se depreende e ocorre durante a leitura literária de modo a analisar a sua relação com uma postura empática (GOTTSCHALL, 2012; KIDD; CASTANO, 2013; BAL; VELTKAMP, 2013).

Assim, iremos mostrar as respostas sobre o comportamento empático e relacioná-lo com às práticas de leitura dos BRs. Começamos com a questão que indagou se o BRs têm o costume de conversar sobre a leitura literária com outras pessoas, conforme os dados disponíveis no gráfico 17.

Gráfico 17 – Costuma conversar sobre leitura literária



Fonte: A autora, (2014).

Para Gottschall, (2012, p. 28), “as histórias são um tipo de cola que coloca as pessoas juntas em torno de valores comuns”⁵⁴ (tradução nossa) e podemos ver pelo resultado mostrado no gráfico 24 que isso é uma verdade pois 40% dos BRs disseram que às vezes conversam, 28% *frequentemente* e 19% *sempre*, ou seja, **87% dos BRs tem algum nível de conversa sobre leitura literária com outra pessoa.**

Ao contar sobre a experiência de um clube de leitura numa cidade no interior da Espanha, Petit (2009, p. 156) assegura que a leitura literária é também um modo de criar laços entre as pessoas:

O que é mais mencionado pelos participantes é a riqueza da sociabilidade que tanto as reuniões como os encontros com pessoas vindas de outros lugares propiciaram. O programa teria contribuído muito para uma melhora das relações interpessoais, indo além do tempo das reuniões, que se reflete também nos laços entre recém-chegados e antigos moradores. Como diz Carmen, “os livros foram a desculpa para estabelecer centenas de amizades. Isso, eu nunca teria imaginado”. E ainda: “Nós poderíamos nos sentir diferentes, por nossas convicções ideológicas, políticas ou religiosas, e somos capazes de nos entender e de fazer muitas coisas juntos, sobretudo de nos respeitar e de nos amar.

Um dos BRs da amostra da pesquisa, citou que fazia parte de um clube de leitura e que essa atividade era benéfica para fomentar a conversa sobre leitura: “Agora meu clube do livro está parado e converso menos sobre livros do que gostaria.”

Portanto, a prática da leitura literária e a atitude de conversar sobre ela, é uma fonte de criação de laço entre as pessoas e vemos pela tabulação da questão, que essa é uma realidade presente nas relações dos BRs, mesmo que não seja exatamente no ambiente de trabalho. Essa percepção é compartilhada por um dos Brs de nossa pesquisa que, de forma até emocionante, comentou sobre como a leitura literária influência em sua vida pessoal e profissional:

Na minha opinião um bom livro, a leitura de modo geral tem efeito terapêutico nos resgatando da correria do cotidiano. Nos ajuda a ter uma centralidade com a vida interior, com a reflexão, penso que seja até mesmo uma forma de meditação - o pensamento focado em algo e o ritmo da respiração. O conteúdo lido é que vai burilar o pensamento e as emoções. O hábito da leitura também ajuda no desenvolvimento do meu trabalho, na conversa com o usuário e também na vida particular, penso que um bibliotecário que não lê não deve passar uma boa imagem ou credibilidade profissional. A leitura nos enriquece subsidiando até para dar uma indicação de leitura, uma opinião em alguma temática etc.

⁵⁴ “(...) story is a form of social glue that brings people together around common values.” (GOTTSCHALL, 2012, p. 28)

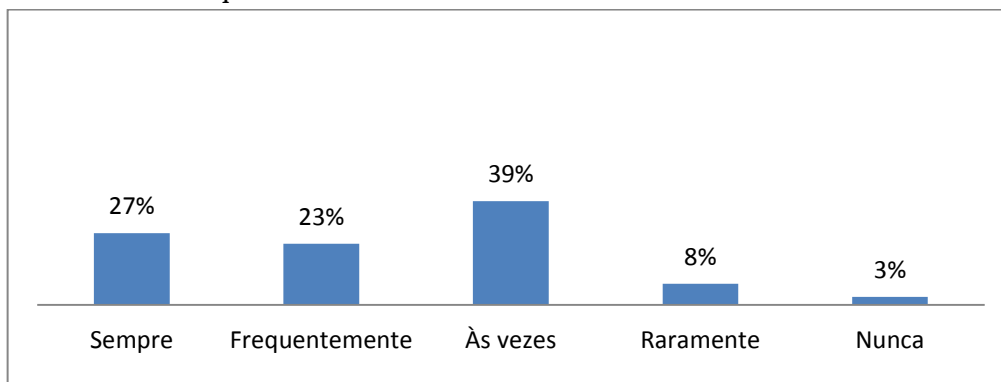
Nossa intenção é mostrar que a prática literária é capaz de produzir um comportamento que gera um laço com outras pessoas. Além do que, o ato de conversar é um portal para o início da empatia, pois da mesma forma que na leitura literária os leitores são colocados no posto de um observador, como nos disse Calvino (1990), durante uma conversa, praticamos a escuta e temos a oportunidade de entrever um pouco sobre a vida, situações e comportamento do outro. Como frisa Krznaric (2013, p. 74) o ato de conversar é um meio de se conectar com as pessoas e saber suas visões de mundo e opiniões.

A conversa é uma das maneiras mais eficazes de ter acesso a pensamentos, experiências e sabedoria escondidos na cabeça de outras pessoas. Ela nos permite descobrir a extraordinária diversidade dos homens e ganhar uma compreensão empática de como os outros veem a si mesmos e ao mundo.

A conversa é também um meio pelo qual podemos avançar além dos rótulos que usamos para identificar as pessoas. Expressões como “fundamentalista islâmico”, “banqueiro rido” e “mãe solteira” estão com frequência impregnadas de pressupostos e preconceitos. Inserimos as pessoas numa só categoria, prejudgando-as com base em rumores ou estereótipos da mídia, e com isso denegrimos sua individualidade. A conversa permite que nos livremos dos mitos perpetuados por esses rótulos. Ouvindo as histórias e as lutas das pessoas, chegamos a reconhecer sua singularidade e começamos a tratá-las como seres humanos. Abrimo-nos para descobrir traços compartilhados, bem como diferenças. Esse é o início de uma conexão empática, um vínculo humano com a vida dos outros.

Visto isso, podemos nos indagar sobre a existência da conversa entre BRs e usuário durante o encontro desses sujeitos no ambiente informacional, conforme dados do gráfico 18 abaixo.

Gráfico 18 – Frequência de conversas com o usuário

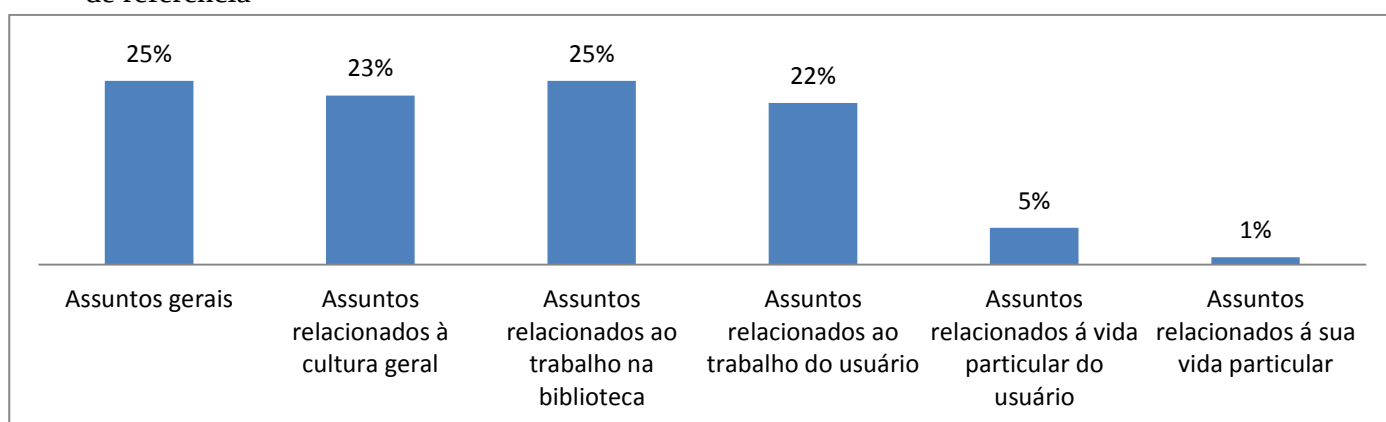


Fonte: A autora, (2014).

O gráfico 18 mostra que poucos BRs, no total, afirmaram não conversar com os usuários, o que é um bom indicativo. 89% dos BRs conversam com o usuário com algum nível de frequência, o que significa uma abertura na relação entre esses dois sujeitos para uma interação de escuta, ou para uma escuta afetiva, o que facilitaria todo o processo comunicacional em que eles estão envolvidos.

O próximo gráfico retrata qual o tipo de assunto abordado nessa conversa que se dá entre o BR e o usuário.

Gráfico 19 – Assuntos que os BRs conversam com os usuários fora do escopo do atendimento de referência



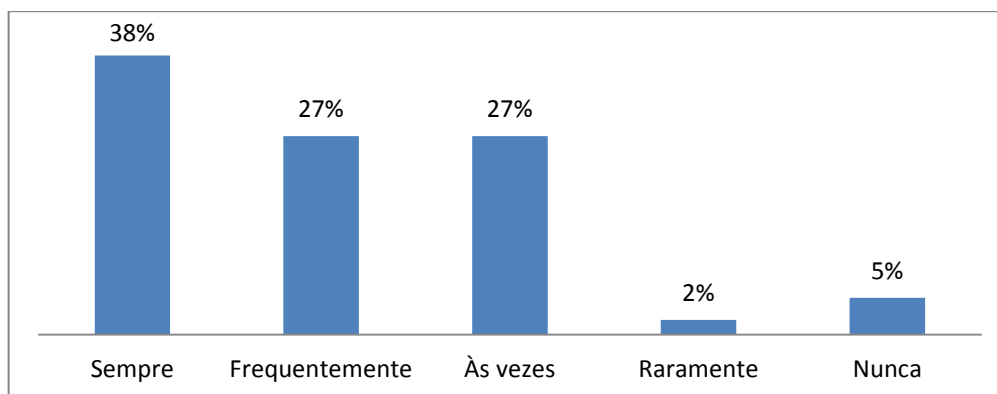
Fonte: A autora, (2014).

Antes de passarmos aos dados do gráfico 20, salientamos que foram respondidas três opções por bibliotecário, ou seja, cada BR que respondeu ao questionário marcou pelo menos três opções de respostas. De acordo com o gráfico, os assuntos que predominam são os assuntos gerais (como por exemplo, trânsito, política, etc.) com 25% de respostas e assuntos relacionados ao trabalho na biblioteca de maneira geral também com 25%. Os assuntos particulares desses dois sujeitos praticamente não são abordados, os assuntos gerais e os assuntos relacionados à biblioteca são os que mais participam da conversa.

Para detalharmos mais essa questão, podemos relacionar os dados do gráfico 17 com o gráfico 18 usando como indicador os BRs que *sempre conversam com o usuário* e analisar se os BRs que sempre conversam com o usuário possuem o costume de conversar sobre leitura literária e qual a frequência. A intenção com essa comparação de dados é saber se o BR que conversa na biblioteca com o usuário é o que tem o costume de conversar sobre leitura literária e, assim, relacionar o costume de conversar sobre leitura literária, independente de onde seja e com quem, com a existência da conversa que acontece durante a interação BR-

usuário. O gráfico 20 apresenta os dados para os BR que conversam sobre suas leituras literárias.

Gráfico 20 – BRs que sempre conversam com o usuário e sempre conversam sobre suas leituras literárias



Fonte: A autora, (2014).

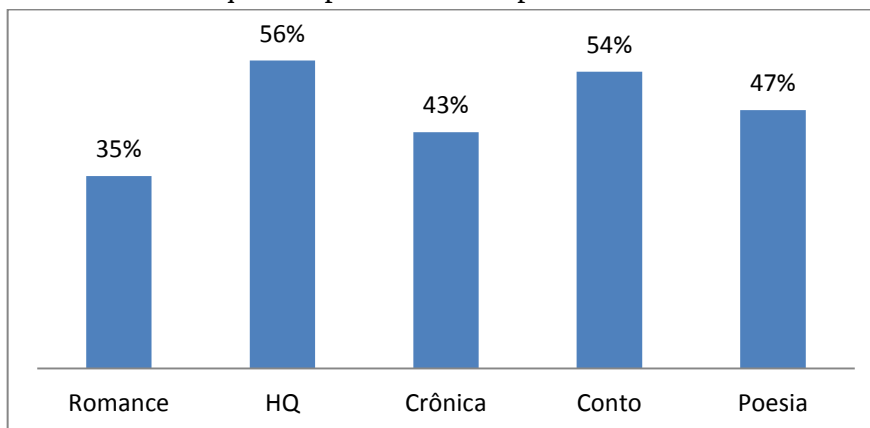
A partir do resultado mostrado no gráfico 20, podemos ver que **38% dos BRs que conversam com o usuário tem o hábito de sempre conversar sobre leitura literária, mesmo que não seja com o próprio usuário.** O que queremos mostrar é que o costume de conversar sobre leitura literária está relacionada à frequência da conversa que ocorre durante a relação BR-usuário e, como mostra a porcentagem no gráfico. Essa relação é alta pois além dos 38% que sempre conversam com o usuário e sempre conversam sobre leitura literária, **54% dos BRs que sempre conversam com o usuário possuem alguma frequência de conversa sobre leitura literária.**

Ainda podemos levar em conta que os BRs que sempre conversam com o usuário e não possuem o costume de conversar sobre leitura literária é extremamente baixo: quem conversa com o usuário mas não conversa sobre leitura literária são apenas 5% dos BRs.

Visto isso, podemos concluir que aqueles BRs que conversam sobre leitura literária, também conversam com o usuário assuntos fora do escopo da entrevista de referência.

Podemos, ainda, relacionar os BRs que sempre conversam com o usuário com a frequência de leitura literária para averiguar o que eles leem mais, conforme o gráfico 21.

Gráfico 21 –BRs que sempre leem e sempre conversam com os usuários

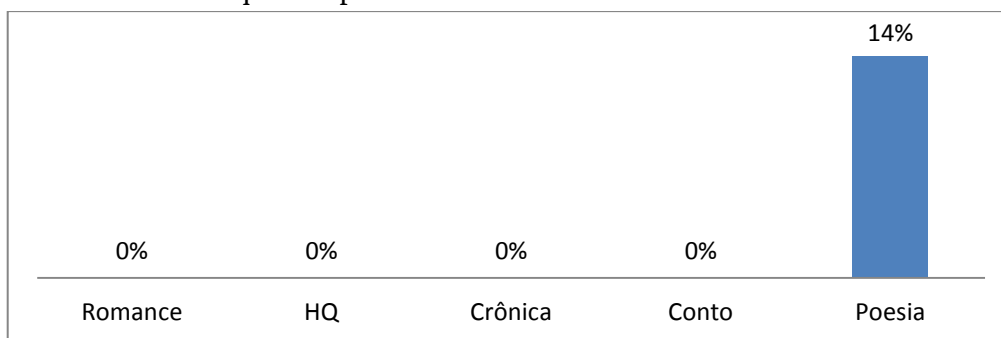


Fonte: A autora, (2014).

O que o gráfico 21 está mostrando é: 35% dos BRs que sempre leem romance, sempre conversam com o usuário. A partir do gráfico, **podemos concluir que o leitor que mais conversa com o usuário é o leitor literário de HQs**, entretanto, a diferença para os outros gêneros é muito pequena e 54% dos leitores de contos também sempre conversam com o usuário, ou seja, mais da metade dos BRs leitores desses dois gêneros costumam conversar com o usuário.

O gráfico 22 apresenta os resultados para os BRs que nunca leem e nunca conversam com seus usuários.

Gráfico 22 – BRs que sempre leem e nunca conversam com os usuários



Fonte: A autora, (2014).

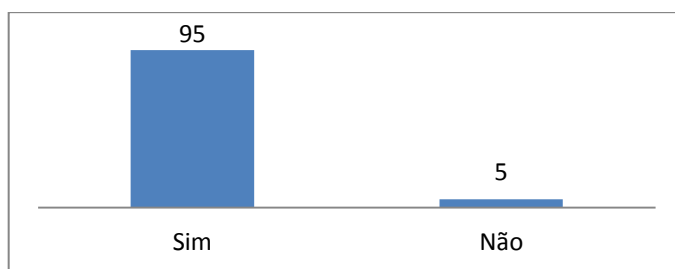
A partir do gráfico 22, podemos depreender que os **BRs são leitores que possuem o hábito de conversar com o usuário**. O que nos leva a concluir que: **a prática de leitura literária está diretamente relacionada à prática de conversar com o usuário** durante o encontro que acontece entre BR e usuário no SR e é confirmado por um dos BRs que

responderam ao questionário: “costumo sempre comentar com os usuários sobre os livros que leram, se acharam interessantes ou não, quais sugestões eles tem para dar, enfim.” Portanto, dos 38% dos BRs que afirmaram ter o hábito de conversar com o usuário durante o encontro no SR, nenhum deles afirmou nunca ler algum dos gêneros apresentados: todos eles são leitores literários.

A leitura literária, além de ser considerada um elo entre as pessoas e uma fonte de questionamento sobre a realidade a partir do conhecimento que ela traz sobre o outro e sobre o mundo, também é vista, como uma simulação da realidade, como bem afirmam Gottschall (2012) e Bal e Veltkamp (2013) por nos fornecer acesso ao que acontece com o personagem e por nos fazer sentir o que o personagem está sentindo.

Abaixo, segue o gráfico 23 que mostra o resultado da questão que indagou se os BRs acreditavam ter contato com experiências inéditas durante a leitura literária, o que os autores citados chamam de experiência literária:

Gráfico 23 – BRs que acreditam entrar em contato com experiências inéditas através da leitura literária



Fonte: A autora, (2014)

Vemos no gráfico 23 uma predominância da crença na experimentação de situações inéditas com a leitura literária: **95% dos BRs que responderam à pesquisa acreditam que a leitura literária permite entrar em contato com experiências inéditas**, o que concorda com as palavras de Bal e Veltkamp (2013, p. 2) quando dizem que “as palavras e histórias ficcionais ativam um processo neural que se reflete nos eventos do mundo real”⁵⁵ e que essas experiências ficcionais são um simulador das experiências reais, assim, “a ficção apresenta uma simulação dos problemas do mundo real e, portanto, tem consequências reais para o leitor.”⁵⁶(tradução nossa)

⁵⁵ “(...) fictional words and stories activates neural process that reflect real-world events which are similar to the story” (BAL; VELTKAMP, 2013, p. 2)

⁵⁶ “fiction presents a simulation of real-world problems, and therefore has a real consequences for the reader” (BAL; VELTKAMP, 2013, p. 2)

Como explicado anteriormente na revisão da literatura, a leitura literária é um dispositivo que nos permite simular uma realidade não existente – ainda que baseada na realidade, mesmo as histórias de fantasia são uma metáfora da realidade - e também nos colocar dentro de uma situação diferente de nossa vida cotidiana. E essa premissa é um dos princípios que A colocam como promotora da empatia. Kidd e Castano (2013) simplificaram esse princípio dizendo que:

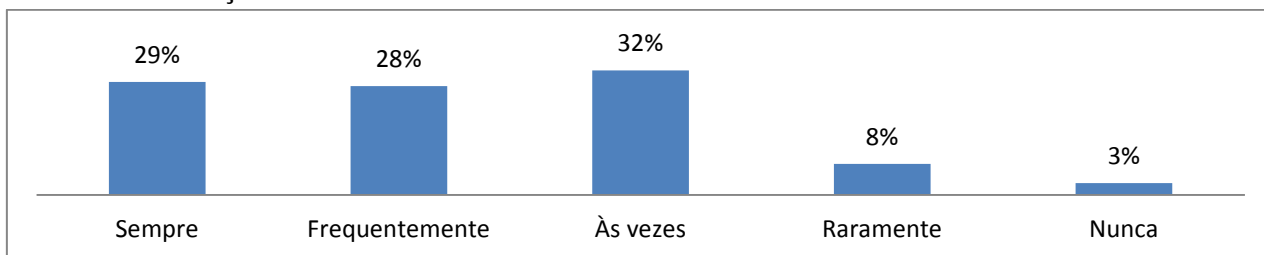
Assim como na vida real, os mundos da ficção literária estão repletos de indivíduos cujo complicado interior não é facilmente percebido, mas que possuem exploração garantida na ficção. Os mundos da ficção, assim, representam menos riscos do que o mundo real, e apresentam a oportunidade de considerarmos as experiências dos outros, sem enfrentar as consequências potenciais desse compromisso⁵⁷. (tradução nossa).

Confirmando essa visão, um dos BRs que respondeu ao questionário comentou sobre como se sente em relação à leitura literária e tocou exatamente nesse ponto: sobre como com a leitura literária podemos viver outra vida:

A leitura de obras de ficção, sobretudo as literárias, atenua as dores da vida; revigora sentimentos de empatia e complacência; amalgama vidas que jamais viveremos; fortifica a certeza de que viver é algo único; abraça as dúvidas próprias de uma existência; e permite que cresçamos como homem/mulher, como cidadão/cidadã, como um ser que sente, pensa e age neste mundo.

Podemos atestar que o próprio BR utiliza a palavra empatia, relacionando o fato de viver outra experiência de vida através da experiência literária com o desenvolvimento da empatia pessoal. Assim, com as experiências literárias e a simulação da realidade, a sensação de estar presente na história é facilmente sentida. O gráfico 24 apresenta o resultado sobre essa questão.

Gráfico 24 – Durante a leitura de um livro literária interessante, costuma imaginar como se sentiria se a situação lida estivesse acontecendo com você



Fonte: A autora, (2014).

⁵⁷ “Just as in real life, the worlds of literary fiction are replete with complicated individuals whose inner lives are rarely easily discerned but warrant exploration. The worlds of fiction, though, pose fewer risks than the real world, and they present opportunities to consider the experiences of others without facing the potentially consequences of that engagement.” (KIDD; CASTANO, 2013)

Segundo o gráfico, 24, 29% dos BRs afirmaram que sempre imaginam durante a leitura literária que poderia estar dentro de determinada situação da história que está lendo. 60% imaginam essa situação com alguma frequência e 8% raramente e 3% nunca, o que mostra um resultado pequeno de leitores que não se imaginam dentro da história lida. 29% que sempre se imaginam na história e 60% que, com alguma frequência, também se imaginam, confirmam mais uma vez, as palavras de Bal e Veltkamp (2013, p. 2):

Um leitor será afetado pela narrativa ficcional apenas quando for criado um mundo narrativo que tenha um contexto real e, mais importante, quando for real para o leitor, assim, criando uma oportunidade para ser atraído para dentro da história⁵⁸. (tradução nossa)

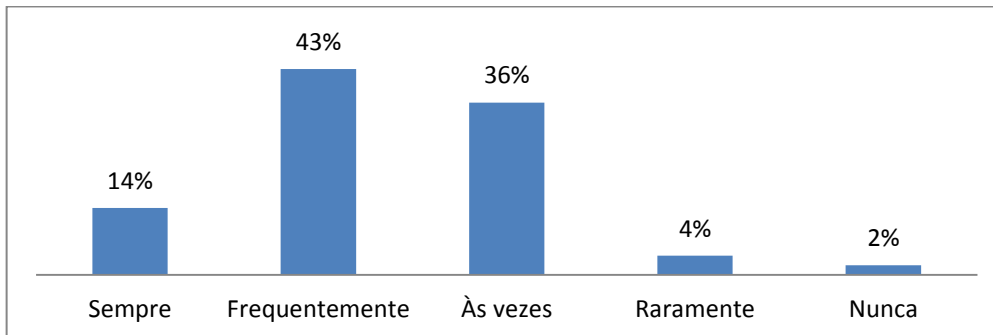
Mar et al (2009) realizaram uma pesquisa visando testar o estereótipo de que leitores compulsivos – os chamados bookworms (traças) ou nerds – possuem menores habilidades sociais do que outras pessoas. Para a pesquisa, Mar et (2009) contrapôs os resultados dos leitores de ficção com os de leitores de não ficção e concluíram que os leitores de ficção – bookworms ou bookaholics – possuíam mais habilidades sociais do que os leitores de não ficção, contradizendo o estereótipo acima descrito e ainda obtiveram o resultado de que, quanto mais o leitor se sente absorvido pela história, maiores são as probabilidades daquela leitura construir, ao longo do tempo, habilidades empáticas no leitor.

Portanto, essas nuances despertadas no leitor durante a leitura, como as experiências literárias e o fato de o leitor se imaginar dentro da história são princípios para o desenvolvimento da empatia a partir da leitura literária. Ambas foram confirmadas pelos resultados como sendo vividas pelos BRs de nossa pesquisa, **o que demonstra que eles estão praticando o desenvolvimento da empatia ao ler uma história literária.**

O gráfico 25 aponta evidências para os BRs que analisam o comportamento do outro sem levar em conta as próprias perspectivas.

⁵⁸ “A reader will be affected by a fictional narrative only when it creates a narrative world that is real within its context, and more importantly, when it is realistic for the reader, thereby creating an opportunity to be drawn into the story (...)” (BAL; VELTKAMP, 2013, p. 2).

Gráfico 25 – Deixam de lado suas perspectivas ao analisar o comportamento do outro



Fonte: A autora, (2014).

Conforme o gráfico 25, apenas 14% afirmaram que sempre deixam de lado as opiniões e posição para entender a perspectiva do outro. Entretanto, 43% frequentemente o fazem e 36% às vezes, o que representam boas frequências de BRs que buscam entender o outro de maneira empática. Ou seja, mesmo que a maioria não o faça sempre, a grande maioria realiza esse exercício com grande frequência.

Uma outra forma de avaliar a existência de comportamento empático de um sujeito é averiguar se ele se preocupa com uma pessoa com quem não tenha relação afetiva. Isso acontece porque durante a leitura literária, o leitor entra em contato com as alegrias e desventuras de um outro, é como se houvesse a possibilidade de entrarmos dentro da mente de um desconhecido e, assim, termos acesso a todos os seus pensamentos e aos motivos que o levam a agir e ter a sua personalidade.

Esse contato que o leitor tem com a mente dos personagens o leva a poder se tornar um sujeito que leva em consideração que o outro pode ter sentimentos diferentes do seu em determinada situação e, assim, tornar-se mais compreensivo e equânime, o que torna mais fácil entender que mesmo estranhos são iguais, ou seja, a leitura literária tece uma ligação entre todos os humanos e permite o crescimento da igualdade a partir da demonstração de que os desejos de um personagem podem ser os nossos desejos e esses mesmos desejos o são de um outro sujeito também pois somos, portanto, todos iguais.

A correlação entre leitura literária e a preocupação com o outro acontece porque durante a leitura literária, o leitor entra em um estágio de simpatia pelo personagem em que essa experiência literária o coloca dentro da vida, mesmo que ficcional, de outra pessoa. Bal e Veltkamp (2013, p. 2) esclarecem melhor esse aspecto dizendo que “quando um indivíduo lê

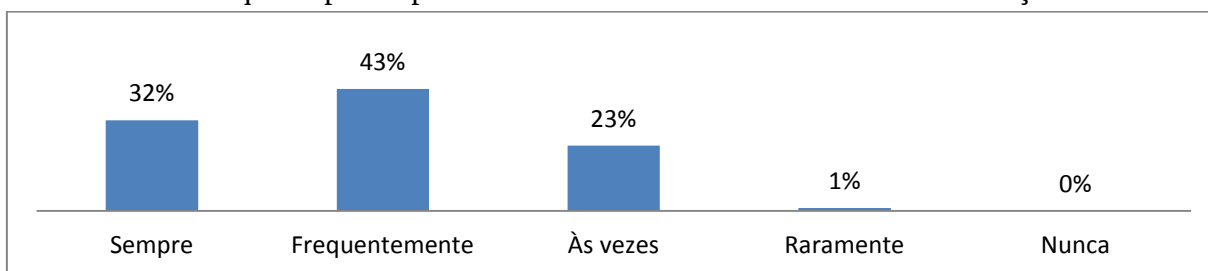
uma história, emoções são desencadeadas pela história, de tal modo que uma impressão afetiva é suscitada pela narrativa”⁵⁹ e que

Algumas histórias são capazes de fazer sentido apesar de não terem sentido e oferecem a oportunidade de entendimento de outras pessoas através do tempo e espaço, uma oportunidade que não é real na vida cotidiana. A simpatia que o leitor sente pelos personagens é integrante do conceito de ser leitor, pois ele acumula a habilidade de entender a perspectiva das outras pessoas e se sentir empático. Além disso, o aumento das habilidades empáticas através da leitura de ficção pode contribuir para o objetivo das pessoas serem o que elas querem ser em suas vidas, assim como se tornar alguém que se preocupa com o bem estar das outras pessoas.⁶⁰ (tradução nossa)

Essa característica empática proporciona um maior entendimento dos direitos humanos, como afirmou Candido (2004) pois é a confissão de que o outro precisa do mesmo que eu, ou melhor, que o outro tem os mesmos direitos que eu.

O gráfico 26 mostra o resultado da questão que apurou se o BR tem esse comportamento empático:

Gráfico 26 – BRs que se preocupam com o bem estar do outro mesmo sem relação afetiva



Fonte: A autora, (2014)

O gráfico 26 mostra que 32% dos BRs se preocupam com o outro mesmo que não tenham nenhuma ligação. Quase a metade, 43%, se preocupam frequentemente e 23%, às vezes. Esse é um resultado que atesta um comportamento empático por parte do BR. Como afirma Petit (2009, p. 83), isso acontece porque através da leitura nos encontramos com o outro, percebemos que somos iguais: “Ali, os leitores se sentem vinculados aos outros – aos

⁵⁹ “When an individual reads a story, emotions are triggered by that story, such that an affective impression is elicited by the narrative” (BAL; VELTKAMP, 2013, p. 2)

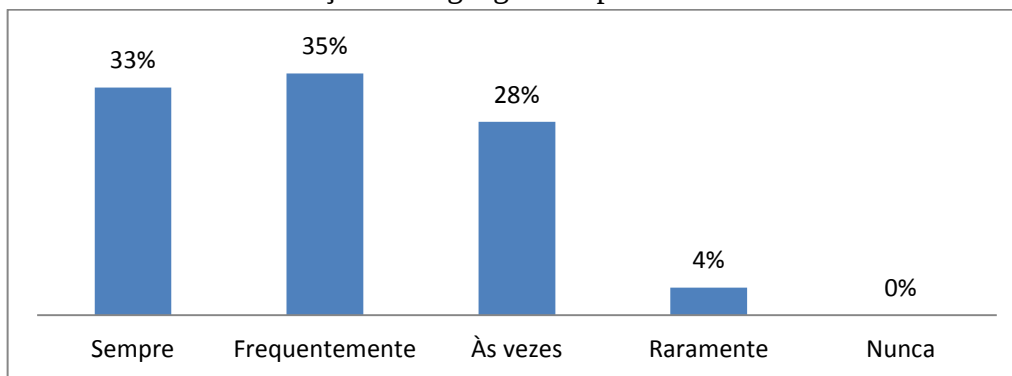
⁶⁰ “(...) some stories are able to make sense out of the senseless, and offer possibilities to standstand other people across time and space, and opportunity which is not readily available in daily life. The sympathy a reader feels for the characters is then integrated in the self-concept, through which the reader accumulates his/her ability to take the perspective of others, and to feel empathy. Moreover, enhancement of empathy skills through fiction reading can contributive to people’s goals of who they want to be in their lives, such as to become a person that cares for other’s people welfare” (BAL; VELTKAMP, 2013, p. 2)

personagens, ao autor, aos que leram o livro, que leem juntos ou o farão um dia -, descobrindo que dividem as mesmas emoções, as mesmas confusões (...)”

Nessa aproximação do outro se encontra a particularidade humanizadora da literatura: tornar mais claro que o outro necessita do mesmo que eu necessito, esclarecer que o outro é um igual, um semelhante e, assim, torná-lo mais próximo como sujeito e também mais fácil o exercício de entender o mundo a partir de sua perspectiva, pois se percebo que o outro é um sujeito como eu, com sonhos, personalidade, desejos e direitos, se o reconheço como ser humano como eu, posso me imaginar em seu lugar (como se estivesse lendo um texto literário e ele fosse um personagem). Como Candido (2004, p. 180) nos diz, “a literatura desenvolve em nós a quota de humanidade na medida em que nos torna mais compreensivos e abertos para a natureza, a sociedade, o semelhante.”

Outro aspecto que pode ser verificado para indicar se um sujeito possui comportamento empático é a sua observação ou não da linguagem corporal de um interlocutor. Por isso, segue o gráfico 27 que mostra a frequência com que os BRs prestam atenção nos sinais e posições do corpo de seu interlocutor durante uma conversa.

Gráfico 27 – Prestam atenção na linguagem corporal do outro numa conversa



Fonte: A autora, (2014).

O gráfico 27 nos mostra que 33% dos BRs sempre prestam atenção nesses detalhes de seu interlocutor, 35% frequentemente e 28% às vezes. O que demonstra que a maioria dos BRs consideram a linguagem corporal durante a conversa e 0% não presta absolutamente nenhuma atenção nesse tipo de linguagem. O que nos leva a afirmar que há um conhecimento, mesmo que intuitivo, da importância da linguagem não verbal durante a interação entre dois sujeitos e a consideração da postura corporal do outro como item relevante no contexto da interação humana é uma atitude empática pois procura analisar a condição emocional do outro através dos sinais de sua linguagem corporal de modo a somar mais informações acerca do estado emocional do sujeito com quem conversamos.

A linguagem corporal também é uma característica importante para a condição empática porque, além de poder englobar mais informações sobre o estado emocional do outro, ela pode também ser um reflexo do que nós mesmos estamos fazendo pois a linguagem corporal pode ser um espelho e nos mostrar o que o sujeito com quem estamos interagindo está percebendo de nossa própria linguagem corporal de modo inconsciente e copiando na linguagem corporal dele.

Waal (2010, p. 22) discorre sobre isso trazendo exemplos práticos que podemos não perceber:

A transferência do estado de humor pelas expressões faciais e pela linguagem corporal é tão poderosa que as pessoas que fazem isso todos os dias começam literalmente a se parecer umas com as outras. Isso já foi testado com fotografias de pessoas casadas por um longo período. Elas foram fotografadas no dia de seu casamento, e também 25 anos depois. Os retratos desses homens e mulheres foram apresentados separadamente a um grupo de sujeitos a quem se solicitou que os combinassem com base na semelhança. Para o conjunto de fotografias tiradas 25 anos depois do casamento, os participantes não tiveram dificuldade de decidir quem era casado com quem. Mas para as fotografias tiradas no dia do casamento, os sujeitos foram reprovados na tarefa. As pessoas casadas se assemelhavam uma à outra, não pelo fato de terem escolhido parceiros parecidos com elas, mas porque seus traços convergem ao longo dos anos.

Isso demonstra que com o tempo acabamos copiando a linguagem corporal das pessoas próximas. O que é importante nessa constatação para o encontro que acontece no SR é que, mais do que repararmos no humor ou atitude do outro que se reflete em sua linguagem corporal, imitamos, incoscientemente, a linguagem corporal de nosso interlocutor e adotamos, ainda inconscientemente, o tom do discurso dele, seja na linguagem corporal seja no tom de nossa fala. Portanto, ao observamos a linguagem corporal do outro estamos realizando duas atitudes: a de considerar o humor e atitude individual e de buscar o modo como o outro está refletindo nossa própria linguagem corporal.

Quanto à observar o humor do outro, Goleman (2012, p. 119) é peremptório ao afirmar que “assim como a forma de expressão da mente racional é a palavra, a das emoções é não verbal. (...) Uma regra elementar usada na pesquisa de comunicações é que 90% ou mais de uma mensagem emocional são não verbais”

A linguagem não verbal é extremamente importante para um processo comunicacional pois “a linguagem corporal da outra pessoa afeta o nosso próprio corpo, criando uma reverberação emocional que nos leva a experimentar sentimentos condizentes com os dela” (WAAL, 2010, p. 120).

Sendo assim, a linguagem verbal que vemos no outro, pode ser o reflexo de nossa própria linguagem corporal e para o BR essa questão é sensível pois a linguagem corporal do BR pode determinar a aproximação ou não do usuário pois, como citamos no capítulo 2, o Committee on Behavioral Guidelines for Reference and Information Services, lista, nos atributos indispensáveis ao BR a acessibilidade/visibilidade como um aspecto importante a se observar para garantir a aproximação do usuário.

Do total, 33% afirmaram *Sempre* prestar atenção na linguagem não verbal do outro o que demonstra que o BR em questão, intuitivamente ou não, se preocupa com o que a linguagem não verbal do outro está comunicando. Essa preocupação se configura como uma preocupação empática.

Nossos resultados mostram que os BRs que possuem o costume de conversar com os usuários são os mesmos que possuem o costume de conversar sobre suas leituras literárias (mesmo que essa conversa não seja especificamente com um usuário).

Os BRs de nossa amostra acreditam que com a leitura literária entram em contato com experiências que muitas vezes não seriam possíveis que eles conhecessem de outra forma a não ser pela leitura – as experiências literárias – e que a leitura literária é uma atividade básica para o desenvolvimento do ser humano.

Além dessas crenças sobre a leitura literária, podemos atestar pelos resultados que os BRs possuem posturas consideradas empáticas como observar a linguagem corporal do outro durante uma conversa, o que se configura como o primeiro passo para compreensão alheia, e tentam, frequentemente, pensar numa situação a partir da ótica do outro para entendê-lo.

Nossa pesquisa foi respondida majoritariamente por mulheres, por BRs da Região Sudeste e por BRs que trabalham em bibliotecas universitárias. Apesar desses dados não representarem um conjunto significativo para nossa pesquisa, eles são importantes porque formam um perfil homogêneo do BR de nossa amostra.

Também é importante salientar que 93% dos BRs de nossa amostra gostam de trabalhar com a atividade de referência, mesmo que 74% realizem outras funções dentro do biblioteca em que trabalha, o que é um resultado que mostra uma realidade característica desse setor que muitas vezes é considerado secundário na biblioteca. Entretanto, nosso objetivo não foi averiguar o contexto da instituição de trabalho do BR, então, mesmo não sendo o ideal que o BR realize outras funções além das atividades de referência, cada biblioteca tem sua realidade e para fazer uma avaliação sobre a pertinência ou não de se ter apenas um BR para a referência é preciso a posse de informações que não foram o alvo dessa pesquisa.

Devemos, ainda, pontuar a limitação de nossa pesquisa quanto ao seu alcance pois, apesar de ter obtido 222 preenchimentos, o questionário, por ter sido disponibilizado por internet e ter tido a vantagem de ser acessível a um número maior de participantes, tem a desvantagem de ter uma probabilidade maior de atingir quem possui desenvoltura com o uso da internet e também atingir com maior probabilidade aquele bibliotecário que se identificou com o tema da pesquisa, ou seja, o bibliotecário que realiza leitura literária se sentiu mais motivado a responder a pesquisa. Por isso, podemos dizer que nossa amostra é de bibliotecários leitores literários e não que nossa amostra representa se os bibliotecários são ou não são leitores. Mesmo assim, por ter tido uma quantidade muito grande de participação, consideramos que nossa pesquisa se torna representativa da realidade atual.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa empreendida nessa oportunidade trouxe evidências de que o BR necessita interagir de modo empático com o usuário para, só então, atender sua demanda, seja pessoalmente ou virtualmente. Assim, procurar compreender as atitudes do próximo a partir de suas opiniões e perspectivas se mostra ideal para o cenário do SR em que o BR entra em contato com sujeitos de diferentes personalidades e mesmo diferentes culturas.

A empatia é uma habilidade natural do ser humano que pode diminuir enquanto somos socializados e influenciados culturalmente, mas que pode ser também desenvolvida. Neste sentido, a leitura literária mostrou-se uma das atividades mais pertinentes para tal aperfeiçoamento pois possui características que simulam a realidade e colocam o leitor em situações que o fazem refletir a partir da perspectiva do outro. A leitura literária nos permite, através da narração de acontecimentos e dos sentimentos dos personagens, ter conhecimento sobre o outro. A chamada experiência literária engrandece nossa percepção do mundo e do outro, sendo, portanto, uma atividade de prática e desenvolvimento da empatia.

No conjunto, os dados nos demonstram que esses BRs são leitores literários que acreditam no poder transformador da leitura literária, pois quando eles leem concordam que estão entrando em contato com experiências inéditas e se sentem como se estivessem vivendo a situação lida. E essas duas assertivas indicam que enquanto leem, eles estão atuando empaticamente com a história do livro: estão pensando a situação conforme o personagem a pensa e estão sentindo os efeitos da situação que um outro está sentindo – o personagem - e não ele mesmo.

Nossa pesquisa não pretende esgotar o assunto, pelo contrário, almeja ser apenas um alerta de que é necessário se estudar a importância da empatia na Biblioteconomia. A literatura sobre empatia na área é escassa, enquanto os periódicos da área em inglês possuem um número significativo de trabalhos relacionando a empatia com o atendimento da referência.

Como vimos, os BRs que estão trabalhando na prática do Serviço de referência estão se desenvolvendo pouco na educação formal mas continuam realizando leituras acadêmicas e, sobretudo, leitura literária. Precisamos direcionar as pesquisas para a busca do desenvolvimento desses BRs que estão atuando na prática da profissão porque são eles que estão recebendo os usuários nas bibliotecas e estão construindo a imagem dos bibliotecários, das bibliotecas e da Biblioteconomia. A contribuição de nosso trabalho é alertar para a

necessidade do estudo sobre as habilidades sociais do BR e a influência que elas exercem em sua atuação no SR.

REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

AGADA, John; WEAVER, Kenneth. Empathy, assertiveness and professional socialization in Library Education. **Journal of Library and Science Information**, v. 23, n. 2, 1997.

AGUIAR E SILVA, Vítor Manuel de. **Teoria da literatura**. 8.ed. Coimbra: Livraria Almedina, 1988.

ALENCAR, Maria de Cléofas Faggion. **O bibliotecário e o serviço de referência**. 1995. Tese (Doutorado)-Faculdade de Educação, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, São Paulo, 1995. 215 p.

ALEXIUS, Lourdes Vivian; LANGARO, Cleiser Schenatto; ALVES, Lourdes Kaminski. O conto e o texto dramático na formação do leitor. **Línguas & Letras**, v. 7, n. 2, jan./jun. 2006.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers from the reference and user services association**. Chicago: ALA, 2004. Disponível em: <<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>>. Acesso em: 06 nov. 2013.

ANDRADE, Juarez de. O pragmatismo da era globalizada: o difícil equilíbrio entre a formação para a vida e a formação para o trabalho. **Boletim Técnico do Senac: a revista de educação profissional**, Rio de Janeiro, v. 36, n. 2, maio/ago. 2010.

ANDRAUS, Gazy. Atualizando a educação: as histórias em quadrinhos e a importância das imagens para um equilíbrio sistêmico dos hemisférios direito e esquerdo do cérebro. **Educação & Linguagem**, v. 13, n. 22, p. 169-191, jul./dez. 2010.

ANYANGWE, Eliza. Professional development advice for academic librarians. **Guardian Professional**, 22 March 2013. Disponível em: <<http://www.theguardian.com/higher-education-network/blog/2012/mar/22/professional-development-for-academic-librarians>>. Acesso em: 23 jul. 2013.

ARRUDA, Maria da Conceição Calmon; MARTELETO, Regina Maria; SOUZA, Donaldo Bello de. Educação, trabalho e o delineamento de novos perfis profissionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 14-24, set./dez. 2000.

BAL, P. Matthijs; VELTKAMP, Martijn. How does fiction reading influence empathy? An experimental investigation on the role of emotional transportation. **PloS ONE**, v. 8, n. 1, Jan. 2013.

BAUMAN, Zygmunt. **Globalização: as consequências humanas**. Rio de Janeiro: Zahar, 1999.

BERNHEIM, Carlos Tünnerman; CHAUÍ, Marilena. **Desafios da universidade na sociedade do conhecimento**. Brasília: UNESCO, 2008.

BETTELHEIM, Bruno. **A psicanálise dos contos de fadas**. 18.ed. Rio de Janeiro: Paz e terra, 1980.

BIRDI, Briony; WILSON, Kerry; TSO, Hin Man. The nature role of empathy in public librarianship. **Journal of Librarianship and information science**, v. 41, n. 2, p. 81-89, June 2009.

BONNET, Jennifer L.; MCALEXANDER, Benjamin. First impressions and the reference encounter: the influence os affect and clothing on librarian approachability. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 39, p. 335-346, 2012.

BRAGA, Kátia Soares. Aspectos relevantes para a seleção de metodologia adequada à pesquisa social em Ciência da Informação. In: MUELLER, Suzana P. **Métodos para a pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007. p. 17-38.

BRISTOL, Brian. **Por que amamos ler?: grandes escritores tentam explicar nosso fascínio pela leitura**. São Paulo: Nova Conceito, 2008.

CALDIN, Clarice Fortkamp. **Biblioterapia: um cuidado com o ser**. Porto Alegre: Porto de Ideias, 2010.

CALVINO, Ítalo. **Seis propostas para o próximo milênio: lições americanas**. São Paulo: Companhia das letras, 1990.

CANDIDO, Antônio. O direito à literatura. In: _____. **Vários escritos**. São Paulo; Rio de Janeiro: Duas Cidades; Ouro sobre azul, 2004. p. 169-191.

CARVALHO, Jonathas. **Nova classificação web qualis dos periódicos em Biblioteconomia e CI**. Ceará: Jonathas Carvalho, 2012. Disponível em: <<http://professorjonathascarvalho.blogspot.com.br/2012/08/nova-classificacao-web-qualis-dos.html>>. Acesso em: 20 jan. 2014.

CHARTIER, Roger. Textos, impressos, leituras. In: _____. **A história cultural: entre práticas e representações**. Rio de Janeiro: Bertrand, 1988. (Memória e sociedade)

CIRILO JÚNIOR. **IBGE: acesso à internet cresce mais entre os mais idosos**. [S.l.]: Tecnologia Terra, 2013. Disponível em: <<http://tecnologia.terra.com.br/internet/ibge-acesso-a-internet-cresce-mais-entre-os-mais-idosos,a41b02010f9ae310VgnVCM3000009acceb0aRCRD.html>>. Acesso em 15 fev. 2014.

COELHO, Clara Duarte. O novo perfil do bibliotecário diante das transformações sociais e tecnológicas. In: ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 33., 14-18 jul. 2010. [Artigo]. Paraíba: Universidade Federal da Paraíba, 2010. Disponível em: <<http://dci.ccsa.ufpb.br/enebd/index.php/enebd/article/viewFile/52/63>>. Acesso em: 25 jan. 2014.

COELHO, Maria Inês de Matos. Por que a educação e a formação humana na contemporaneidade? In: COELHO, Maria Inês de Matos; COSTA, Anna Edith Bellico da. **A educação e a formação humana: tensões e desafios na contemporaneidade**. São Paulo: Artmed, 2009.

COLLARES, Cecília Azevedo Lima; MOYSÉS, Maria Aparecida Affonso; GERALDI, João Wanderley. Educação continuada: a política da descontinuidade. **Educação & Sociedade**, Campinas, v. 20, n. 8, dez. 1999.

COMPAGNON, Antoine. **Literatura para quê?** Belo Horizonte: UFMG, 2012.

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. **Carreira**. Brasília, [20--]. Disponível em: <<http://www.crb6.org.br/carreira.php>>. Acesso em: 10 fev. 2014.

CRUZ, Maria de Fátima. Berenice da. **Memórias de leituras literárias de jovens e adultos alagoanhenses**. 2009. Tese (Doutorado)-Faculdade de Educação, Programa de Pós-graduação em Educação, Universidade Federal da Bahia, Bahia, 2009. 197 f.

DUMMONT, Lígia Maria Moreira. Lazer, leitura de romances e imaginário. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 5, n. 1, p. 117-123, jan./jun. 2000.

FARIA, Carlos Alberto. SERVQUAL: uma ferramenta para medir a qualidade dos serviços. **Merkatus**, Santa Catarina, 2003. Disponível em: <http://www.merkatus.com.br/10_boletim/26.htm>. Acesso em: 29 dez. 2013.

FIGUEIREDO, Nice Meneses de. Recomendações práticas para o aperfeiçoamento do serviço de referência/informação nas bibliotecas brasileiras. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 11, n. 1, p. 35-44, jan./jun. 1983.

FIORI, Ernani Maria. Aprender a dizer a sua palavra. In: FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. 54.ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2013. p. 11-30

FORMIGA, Nilton Soares. Os estudos sobre empatia: reflexões sobre um construto psicológico em diversas áreas científicas. **Psicologia.pt**: o portal dos psicólogos, 29 set. 2012. Disponível em: <<http://www.psicologia.pt/artigos/textos/A0639.pdf>>. Acesso em: 11 jan. 2014.

FRANCISCO, Lucilene Aparecida. Comunicação e serviço de referência: aspectos semióticos e tecnológicos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 9, n. 1, p. 2-16, jan./dez. 2013.

FREIRE, Paulo. **Educação como prática da liberdade**. 29.ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2006.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. 54.ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2013.

GALVÃO, Lilian Kelly de Souza. **Desenvolvimento moral e empatia: medidas, correlatos e intervenções educacionais**. 2010. Tese (Doutorado)-Programa de Pós-graduação em Psicologia social, Universidade da Paraíba, Paraíba, 2010. 299 f.

GOHN, Maria da Glória. **Educação não formal e o educador social**: atuação no desenvolvimento de projetos sociais. São Paulo: Cortez, 2010. (Coleção questões de nossa época, v. 1)

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional**: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.

GONÇALVES FILHO, Antenor Antônio. **Educação e literatura**. 2.ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2002.

GOTTSCHALL, Jonathan. **The storytelling animal**: how stories make us human. Boston: Houghton Mifflin, 2012.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

INAZAWA, Fernandez Kenji. **Competências conversacionais do bibliotecário na comunicação via chat em serviço de referência digital de biblioteca universitária**. 2013. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2013.

_____; BAPTISTA, Sofia Galvão. Modelo conceitual de comunicação da informação para estudos de interação informacional baseado em competências conversacionais em serviço de referência. **Perspectiva em Ciência da Informação**, v. 17, n. 1, p. 169-184, jan./mar. 2012.

INSTITUTO PRÓ-LIVRO. **Retratos da leitura no Brasil**. Brasília, 2011. Disponível em: <http://www.prolivro.org.br/ippl/publier4.0/dados/anexos/2834_10.pdf>. Acesso em: 10 fev. 2014.

JUNG, Carl. **Pensador**. Disponível em: <<http://pensador.uol.com.br/frase/NTi0Nzc4/>>. Acesso em: 14 jan. 2014.

KIDD, David Comer; CASTANO, Emanuele. Reading literary fiction improves theory of mind. **Science**, v. 342, n. 6156, Oct. 2013.

KRZNARIC, Roman. Empatia. In: _____. **Sobre a arte de viver**: lições da história para uma vida melhor. Rio de Janeiro: Zahar, 2013. p. 68-71.

LAJOLO, Marisa. **O que é literatura?** 6.ed. São Paulo: Brasiliense, 1982. (Série Primeiros passos, 53)

LANKES, R. David. **The atlas of new librarianship**. Massachusetts: MIT, 2011.

LOPES, Tânia Mara Juca; RIBEIRO, Maria Solange Pereira. Funções da leitura entre pós-graduandos em Biblioteconomia. **Transinformação**, v. 4, n. 1-2-3, jan./dez, 1992.

MANGUEL, Alberto. **A cidade das palavras**: as histórias que contamos para saber quem somos. São Paulo: Companhia das letras, 2008.

MAR, Raymond A.; OATLEY, Keith; PETERSON, Jordan B. Exploring the link between reading fiction and empathy: ruling out individual differences and examining outcomes. **Communications**, v. 34, p. 407-428, 2009.

MARIA, Luzia de. **O clube do livro: ser leitor, que diferença faz?** São Paulo: Globo, 2009.

MARTINS, Maria Helena. **O que é leitura?** São Paulo: Brasiliense, 2006. (Coleção primeiros passos, 74)

MCEWAN, Ian. Ian McEwan. In: KOVAL, Ramona. **Conversas com escritores**. São Paulo: Biblioteca Azul, 2013. Entrevista concedida à Ramona Koval.

MELO, Ana Cristina Azevedo Ursulino; NASCIMENTO, Aline Vieira; MELO, Thelma Marylanda Silva de. A transcompetência delineando o perfil do bibliotecário de referência em bibliotecas universitárias. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 7-10 jul. 2013. Florianópolis. [Artigo]. Disponível em: <<http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1493/1494>> Acesso em: 20 set. 2013.

MÉSZÁROS, István. **A educação para além do capital**. 2. ed. São Paulo: Boitempo, 2008.

MILLS, John; LODGE, Damian. Affect, emotional intelligence and librarian-user interaction. **Library Review**, v. 55, n. 9, p. 587-597, 2006.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 12.ed. São Paulo: Hucitec, 2010.

MOISES, Massaud. **Dicionário de termos literários**. São Paulo: Cultrix, 1974.

MORIN, Edgar. **A cabeça bem-feita: reformar a reforma, reformar o pensamento**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2011.

MOTTA, Danielle da Cunha. **Avaliação de um programa para o desenvolvimento da empatia em crianças no contexto escolar**. 2011. Tese (Doutorado)-Programa de Pós-graduação em Psicologia Social, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2011. 203 f.

MUJICA faz discurso épico na ONU. **Pragmatismo político**, 25 set. 2013. Disponível em: <<http://www.pragmatismopolitico.com.br/2013/09/mujica-discurso-epico-onu.html>>. Acesso em 25 set. 2013

NEVES, Claudia Abbês Baêta. Sociedade de controle, o neoliberalismo e os efeitos de subjetivação. In: SILVA, André et al (Org.). **Subjetividade**: questões contemporâneas. São Paulo: Hucitex, 1997. p. 84-91.

ODDONE, Nanci. O profissional da informação e a mediação de processos cognitivos: a nova face do antigo. **Informação & Sociedade**: estudos, v. 8, n. 1, 1998. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/425/346>>. Acesso em: 20 jun. 2013.

PETIT, Michèle. **A arte de ler ou como resistir à adversidade**. São Paulo: Editora 34, 2009.

PIMENTEL, Edimilson. **O que é um conto?** [S.l.]: Fábulas e contos, 2011. Disponível em: <<http://www.fabulasecontos.com.br/?pg=descricao&id=221>>. Acesso em: 16 fev. 2014.

PIRIS, Eduardo Lopes. A dimensão subjetiva da argumentação e do discurso: focalizando as noções de Ethos e de Pathos. **Revista Eletrônica de Estudos Integrados em Discurso e Argumentação**, Ilhéus, n. 2, p. 52-62, maio 2012.

RADFORD, Marie L. Communication theory applied to the reference encounter: an analysis of critical incidents. **Library Quarterly**, v. 66, n. 2, p. 123-137, April 1996.

RAMOS, Karoliny Gomes. O jornalístico e o literário na leitura escolar: o uso da crônica como gênero motivador para a formação do leitor. **Revista Solta a Voz**, v. 19, n. 1, 2008.

RIBEIRO, David Rodrigues. Leitura e Biblioteconomia: entre o conceito e a prática. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.8, n. 2, p. 166-169, jan./jun. 2011.

ROCHA, Maria Perrone Campos. A questão cidadania na sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 40-45, jan./abr. 2000.

SAMPAIO, Leonardo Rodrigues; CAMINO, Cleonice Pereira dos Santos; ROAZZI, Antonio. Revisão de aspectos conceituais, teóricos e metodológicos da empatia. **Psicologia**: ciência e profissão, v. 29, n. 2, p. 212-227, 2009.

SAMPAIO, Maria Imaculada Cardoso et al. PAQ – Programa de avaliação de qualidade de produtos e serviços de informação: uma experiência no SIBi/USP. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 142-148, jan./abril 2004.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **A sociologia das ausências e a sociologia das emergências**: para uma ecologia dos saberes. São Paulo: Boitempo, 2007.

_____. A universidade no século XXI. **Educação, Sociedade e Cultura**, n. 23, 2005, p. 137-202.

SIMON, Luiz Carlos Santos. Do jornal ao livro: a trajetória da crônica entre a polêmica e o sucesso. **Temas & Matizes**, n. 5, jan./jun. 2004.

SOARES, Angélica. **Gêneros literários**. 6.ed. São Paulo: Ática, 2004. (Série Princípios)

SOARES, Maria das Graças. **Serviços de referência digital em bibliotecas universitárias**: o caso do serviço de referência da divisão de biblioteca e documentação da PUC-Rio. 2009. Tese (Doutorado)-Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, 2009. 285 p.

SOUZA, Adriana Maria de. **O coaching na atuação do profissional da informação**. 2013. Dissertação (Mestrado) – Escola de Comunicação e Artes, Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013. 187 p.

SOUZA, Francisco das Chagas de. A construção escolar do bibliotecário brasileiro: ontem, hoje e amanhã. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 20, jul./dez. 1991.

SOUZA, Roberto Acízelo de. **Teoria da literatura**. 2.ed. São Paulo: Ática, 1987. (Série princípios, 46)

SUMARA, Dennis; LUCE-KAPLER, Rebecca; IFTODY, Tammy. Educating consciousness through literary experiences. **Educational Philosophy and Theory**, v. 40, n. 1, 2008.

TIMBÓ, Noeme Viana. O controle emocional do bibliotecário facilitando o processo de comunicação na entrevista de referência. **Revista de Educação do Cogeime**, São Paulo, v. 11, n. 21, p. 83-93, dez. 2002.

TUZINO, Yolanda Maria Muniz. Crônica: uma intersecção entre o jornalismo e a literatura. **BOCC**: Biblioteca On-line de Ciências da Comunicação, Portugal, 2009. Disponível em: <<http://www.bocc.ubi.pt/pag/tuzino-yolanda-uma-interseccao.pdf>>. Acesso em 15 jan. 2014.

VALEK, Aline. **Quando a ficção não funciona**. [S.l.]: Ficção da Aline Valek, 2012. Disponível em: <<http://www.alinevalek.com.br/blog/2012/10/quando-a-ficcao-nao-funciona/>>. Acesso em 10 jan. 2014.

VARGAS LLOSA, Mario. É possível pensar o mundo moderno sem romance? In: MORETTI, Franco (Org.) **A cultura do romance**. São Paulo: Cosac Naify, 2009.

VERGUEIRO, Waldomiro. Histórias em quadrinhos e serviços de informação: um relacionamento em fase de definição. **DataGramaZero**: Revista da Ciência da Informação, Brasília, v. 6, n. 2, abr. 2005. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/abr05/Art_04.htm>. Acesso em: 10 jan. 2014.

WAAL, Frans de. **A era da empatia**: lições da natureza para uma sociedade mais gentil. São Paulo: Companhia das letras, 2010.

WALTER, Maria Tereza Machado Teles; BAPTISTA, Sofia Galvão. A força dos estereótipos na construção da imagem profissional dos bibliotecários. **Informação & Sociedade**: estudos, v. 17, n. 3, 2007.

WITTER, Geraldina Porto. Aspectos psicológicos no relacionamento bibliotecário e usuário. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 15, n. 1, p. 33-37, jan./jun. 1986.

APÊNDICE A – Questionário aplicado aos bibliotecários de referência

1 – Idade

2 – Gênero

() Feminino

() Masculino

3 - Cidade/Estado

4 - Motivação para a escolha da graduação em Biblioteconomia

() mercado de trabalho amplo

() menor concorrência no vestibular

() incentivo da família e/ou amigos

() desinteresse por outros cursos

() interesse pela leitura/livros

() interesse por elaborar pesquisas

() interesse em lidar com o público

5 - Ano de formação em Biblioteconomia

6 - Instituição em que se formou

7 - Possui outra graduação?

() Sim

() Não

8 - Caso possua outra graduação, qual?

9 - Possui mestrado?

() Sim

() Não

10 - Caso possua mestrado, qual?

11 - Possui doutorado?

() Sim

() Não

12 - Caso possua doutorado, qual?

13 - Faixa salarial

() Até R\$999,00

() De R\$1.000 até R\$2.000

() De R\$2.001 até R\$3.000

() De R\$3.001 até R\$5.000

() De R\$5.001 até R\$10.000

() Acima de R\$10.001

14 - Tipo de vinculação de trabalho

- ☐ servidor público
- ☐ funcionário público
- ☐ autônomo/consultoria
- ☐ funcionário de empresa privada

15 - Tipo de biblioteca em que trabalha

- ☐ biblioteca escolar
- ☐ biblioteca pública
- ☐ biblioteca comunitária
- ☐ biblioteca universitária

16 - Caso seja universitária, qual a área do conhecimento?

17 - Caso seja especializada, qual a área do conhecimento?

18 - Exerce outras funções na biblioteca além de ser bibliotecário de referência?

- ☐ Sim
- ☐ Não

19 - Caso sim, qual(s)?

20 - Atua como bibliotecário de referência por escolha própria?

- ☐ Sim
- ☐ Não

21 - Gosta de ser bibliotecário de referência?

- ☐ Sim
- ☐ Não

22 - Você costuma conversar com os usuários assuntos fora do escopo da entrevista de referência?

- ☐ Sempre
- ☐ Frequentemente
- ☐ Às vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

23 - Qual tipo de assunto é abordado na conversa?

- ☐ assuntos de questões gerais (exemplo: trânsito, política, etc.)
- ☐ assuntos relacionados à cultura geral (exemplo: música, teatro, literatura, etc.)
- ☐ assuntos relacionados ao trabalho na biblioteca de maneira geral
- ☐ assuntos relacionados ao trabalho do usuário de maneira geral
- ☐ assuntos relacionados à vida particular do usuário
- ☐ assuntos relacionados à sua vida particular

24 - Qual(s) atividade(s) você realiza visando continuar sua formação profissional biblioteconômica?

- ☐ leitura de livros e artigos de periódicos da área
- ☐ participação em eventos

- ☐ pós-graduação em Biblioteconomia (ou Ciência da informação)
- ☐ pós-graduação em outra área
- ☐ cursos de aperfeiçoamento na área de especialização da biblioteca em que trabalha
- ☐ cursos de aperfeiçoamento de assuntos diversos

25 - Você costuma ler livros científicos de outras áreas do conhecimento (ou seja, que não seja de Biblioteconomia ou Ciência da informação)?

- ☐ Sim
- ☐ Não

26 - De quais áreas

- ☐ Informática
- ☐ Filosofia
- ☐ Religião
- ☐ Serviço social
- ☐ Linguística/linguagem
- ☐ Artes
- ☐ Crítica literária
- ☐ Administração
- ☐ História
- ☐ Psicologia/Psicanálise
- ☐ Engenharias e Matemática
- ☐ Política
- ☐ Culinária
- ☐ Artesanato
- ☐ Viagens
- ☐ Esoterismo
- ☐ Auto-ajuda
- ☐ Economia
- ☐ Biografia
- ☐ Ficção (literatura narrativa)

27 - Você gosta de ler livros de literatura narrativa?

- ☐ Sempre
- ☐ Frequentemente
- ☐ Às vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

28 - Se gosta pouco ou não gosta, por quê?

- ☐ não tem interesse nesse tipo de leitura
- ☐ prefere dar prioridade a outros tipos de leitura
- ☐ não tem o hábito de ler esse tipo de literatura
- ☐ considera chato e perda de tempo

29 - O que a leitura de livros de literatura narrativa significa para você?

- ☐ fonte de conhecimento para a vida
- ☐ fonte de conhecimento cultural
- ☐ fonte de atualização profissional
- ☐ fonte de prazer

☐ não sabe

30 - Em quais situações você costuma ler livros de literatura narrativa?

- ☐ em casa, a qualquer hora que sentir vontade
- ☐ em casa, nos momentos que tenho tempo disponível
- ☐ em casa, antes de dormir
- ☐ no transporte público
- ☐ em filas
- ☐ em qualquer situação

31 - Com que frequência você lê romances?

- ☐ Sempre
- ☐ Frequentemente
- ☐ Às vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

32 - Com qual frequência você lê história em quadrinhos?

- ☐ Sempre
- ☐ Frequentemente
- ☐ Às vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

33 - Com qual frequência você lê crônicas?

- ☐ Sempre
- ☐ Frequentemente
- ☐ Às vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

34 - Com qual frequência você lê contos?

- ☐ Sempre
- ☐ Frequentemente
- ☐ Às vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

35 - Com qual frequência você lê poesia?

- ☐ Sempre
- ☐ Frequentemente
- ☐ Às vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

36 - Você costuma conversar sobre a leitura de livros de literatura narrativa com outras pessoas?

- ☐ Sempre
- ☐ Frequentemente
- ☐ Às vezes

- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

37 - Você considera a leitura de livros de literatura narrativa uma atividade básica para o ser humano?

- ☐ Sim
- ☐ Não

38 - Você concorda que livros de literatura narrativa devem fazer parte da lista de elementos que compõem uma cesta básica?

- ☐ Sim ☐ Não

39 - Você acredita que com a leitura de livros de literatura narrativa você entra em contato com experiências inéditas (situações e ações dos personagens) que de outra maneira não teria contato?

- ☐ Sim
- ☐ Não

40 - Você acredita que a leitura de livros de literatura narrativa auxilia no desenvolvimento da sua habilidade linguística?

- ☐ Sim
- ☐ Não

41 - Quando você lê uma história interessante em um livro de literatura narrativa, você costuma imaginar como se sentiria se ela estivesse acontecendo com você?

- ☐ Sempre
- ☐ Frequentemente
- ☐ Às vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

42 - Ao analisar o comportamento de uma pessoa (mesmo não concordando com ele), você costuma deixar de lado as suas próprias perspectivas, desejos e sentimentos, por alguns instantes, para poder entender esse comportamento?

- ☐ Sempre
- ☐ Frequentemente
- ☐ Às vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

43 - Você costuma se preocupar com o bem-estar de uma pessoa mesmo que ela não tenha relação afetiva com você?

- ☐ Sempre
- ☐ Frequentemente
- ☐ Às vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

44 - Você costuma prestar atenção na linguagem corporal do outro quando está em uma conversa?

- ☐ Sempre
- ☐ Frequentemente
- ☐ Às vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

45 - Observações e comentários

APÊNDICE B – Outros comentários dos Bibliotecários de referência no questionário

- Leio livros científicos da área de Direito (opção não disponibilizada no questionário).
- Parabéns, gostei da pesquisa. Muito interessante e bem feita.
- O tema de pesquisa é legal, gosto de pesquisas que fogem aos chatos modismos acadêmicos.
- Gostei bastante e espero que haja mais pesquisas desse tipo, pois, muitas vezes não nos damos conta que o nosso trabalho pode servir de base para pesquisas de melhorias nas bibliotecas as quais administramos.
- Achei muito interessante a tua pesquisa.
- Não entendi muito a ligação que fizeram de leitura narrativa especificamente com os bibliotecários de referência, gostaria de entender.
- Gostaria de receber os resultados desta pesquisa, pois como Bibliotecária de Referência temas sobre essa área que é difícil de ser encontrado me interessa.
- Super interessante receber a dissertação dessa pesquisa, tenho certeza que fará parte dos meus conhecimentos... baraaços.Parabéns pela escolha e iniciativa Adriana, SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO é uma subárea que infelizmente é negligenciada por muita gente da área de Biblioteconomia que simplesmente ignoram a sua importância, eu gosto de Serviço de referência, gosto de serviços focados nas necessidades de informações dos usuários, não me considero culto o suficiente para me denominar Bibliotecário de Referência seria muita pretensão da minha parte, preciso me aperfeiçoar e conhecer muita coisa ainda, entretanto estou no caminho e pretendo chegar lá, Lhe desejo êxito no seu trabalho e que o mesmo contribua para que tenhamos cada vez mais pesquisa e literatura sobre Serviço de referência.
- Achei muito importante esta pesquisa,. e gostaria de saber o resultado.
- Em mais de 30 anos de experiência profissional já respondi a muitos questionários. Mas o seu é o primeiro sobre esse assunto. Gostei da sua ideia.
- Desejo sucesso ao trabalho.
- O questionário ficou como tamanho adequado, nem curto nem longo.
- A questão "Você costuma ler livros científicos de outras áreas do conhecimento (ou seja, que não seja de Biblioteconomia ou Ciência da informação)? " que é seguida por opção para marcar áreas específicas do conhecimento me parece mal formulada na

medida em que dentre as opções há ficção que não é campo científico, dentre outras opções que acredito não se enquadram.

- Bem elaborada as perguntas!
- Senti falta de uma pergunta sobre leitura em outros idiomas, mas imagino que não seja o foco da sua pesquisa.
- Adorei as perguntas.
- Acho que o item "De quais áreas", deixou a desejar no sentido da não contemplação de outros campos do saber.
- Na pergunta: O que a leitura de livros de literatura narrativa significa para você?
*Gostaria de ter marcado mais de uma opção. Na pergunta: Atua como bibliotecário de referência por escolha própria?
- Senti falta da alternativa "educação" para a questão sobre livros científicos de outras áreas do conhecimento, afinal, boa parte dos bibliotecários trabalham em ambientes educacionais. Outra observação, em relação a formação acadêmica, faltou incluir Cursos de Especialização.
- Eu lia bem mais ficção antes do curso de pós, e espero voltar a ler mais quando ele terminar. Além do lazer, essas leituras são fundamentais para o desenvolvimento de minhas habilidades em português/inglês (compreensão de textos, escrita e fala).
- Quando adolescente lia muito. Fiquei um tempo afastada da leitura de literatura narrativa, mas há ~ dois anos, decidi voltar pois estava considerando uma vergonha ser bibliotecária e não praticar leitura.
- Acabei me sentindo ignorante, não sabia que havia mestrado profissional em biblioteconomia.
- Só queria dizer que tenho muito orgulho de você! Parabéns pela bela profissional e amiga que se tornou! Adoro você!
- Não sou bibliotecária de referência, apenas faço como mais uma das atividades da biblioteca. Possuo especialização em Bibliotecas Universitárias.