

SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

XVIII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
SNBU 2014

**POR UMA ATUAÇÃO EMPÁTICA DO BIBLIOTECÁRIO DE
REFERÊNCIA NA CONTEMPORANEIDADE**

Adriana da Silva Ornellas
Patrícia Vargas Alencar



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

RESUMO

A empatia é um conceito que busca, através do entendimento do outro por sua própria perspectiva e comportamento, maior harmonia nas relações humanas e, consequentemente, no modo como nos comunicamos com o outro. Sendo a empatia um conceito de importante consideração na relação entre Bibliotecário de Referência e o usuário, esse artigo tem como objetivo discorrer acerca dos pormenores do Serviço de referência como um processo comunicacional em que as habilidades comportamentais e sociais do bibliotecário podem determinar a construção de sua imagem pelo usuário. Através do discurso de autores da área e de pesquisas acadêmicas acerca da dinâmica entre o Bibliotecário de referência e o usuário, discutimos em que medida as habilidades do bibliotecário em conduzir a interação no Serviço de referência possuem peso na opinião do usuário. A pesquisa aponta para a necessidade de reflexão e aperfeiçoamento no que se refere ao Serviço de Referência mais empático.

Palavras-Chave: Bibliotecário de referência; Habilidades sociais; Relação interpessoal; Empatia; Processo comunicacional.

ABSTRACT

Empathy is a concept that seeks, through understanding each other by their own perspective and behavior, greater harmony in human relations and, consequently, in how we communicate with each other. Being a concept of empathy important consideration in the relationship between Reference Librarian and the patron, this article aims to argue about the details of the service reference as a communication process in which behavioral and social skills of the librarian may decide to build your image user. Through speech writers in the field of academic and research about the dynamics between the reference librarian and the patron, we discuss to what extent the skills of the librarian to conduct the interaction in service reference have weight in the opinion of the patron. The research points to the need for reflection and improvement with regard to the Reference Service more empathic.

Keywords: Reference librarian; Social skills; Interpersonal relationship; Empathy; Communication process.



1 Introdução

Este trabalho é parte integrante da pesquisa realizada para o Mestrado Profissional em Biblioteconomia, do Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia da UNIRIO, por intermédio da qual, buscamos investigar a interação entre o Bibliotecário de referência e o usuário durante o Serviço de Referência. Neste artigo, discutimos o processo comunicativo no serviço de referência, considerando, para tanto, as visões de teóricos e estudiosos sobre as habilidades do Bibliotecário na interação com o usuário. Trata-se de um estudo cuja contribuição é a reflexão da prática interacional no Serviço de referência baseado na empatia – habilidade apontada como fundamental na otimização de relações interpessoais.

Como afirma Lankes¹ (2011, p. 13), a missão do bibliotecário na atualidade é “melhorar a sociedade através da assistência na criação do conhecimento em suas comunidades”.² Baseando-nos nessa missão, investigar as influências que determinam o sucesso ou fracasso da interação entre o Bibliotecário de referência e o usuário durante a interação entre esses dois sujeitos traz significativas contribuições para os estudos biblioteconômicos acerca do Serviço de referência.

Para auxiliar na análise dessa interação, utilizamos o conceito de empatia como catalizador das habilidades pessoais e comportamentais do Bibliotecário de referência que o auxiliarão na condução mais eficiente de sua relação com o usuário.

O papel do Bibliotecário é mais sutil e importante do que uma análise superficial pode prover pois, 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, fazendo parte da produção de conhecimento dentro da sociedade. Em suas palavras:

A prática profissional do bibliotecário, tantas vezes descrita como meramente tecnicista e burocratizante, 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. (ODDONE, 1998)

¹ R. D. Lankes é 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.

² “The mission of librarians is to improve society through facilitating knowledge creation in their communities” (LANKES, 2011, p. 11)



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

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, assim como prioriza Lankes:

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.³ (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 circundam a biblioteca e a Biblioteconomia.

A comunicação que acontece durante a relação interpessoal entre Bibliotecário de referência e usuário revela-se como campo fértil para o aperfeiçoamento do Serviço de Referência. É dentro dessa ótica que discutiremos acerca desse tema, tomando como base a atuação empática do Bibliotecário.

2 Serviço de referência e o processo comunicacional entre bibliotecário e usuário

Podemos caracterizar a relação que acontece entre o Bibliotecário de referência e o 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)

³ “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)



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

Nesse ponto, reside a contradição dos serviços que necessitam da interação pois, ao mesmo tempo que esta relação está inserida dentro de um contexto organizacional, ela só acontece a partir de uma interação. E o decorrer dessa interação que definirá se o resultado do atendimento foi ou não bem sucedido.

Grogan (2001) também ressaltou que o Serviço de referência é baseado numa relação de serviço: o Bibliotecário de referência está realizando um atendimento pessoal, apesar de a prática dessa atividade se basear na busca técnica em fontes de informação, a atividade técnica necessita passar antes pelo atendimento pessoal, tornando a interação entre os dois sujeitos extremamente decisiva:

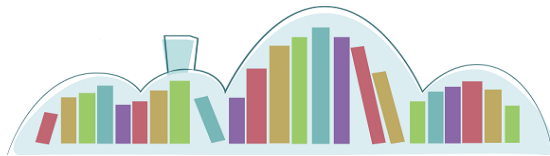
É impossível estudar qualquer aspecto do processo de referência sem estar informado de quanto o mesmo depende inevitavelmente para seu êxito dos atributos pessoais do bibliotecário. Isso implica não os dotes profissionais como intimidade com as fontes de referência ou domínio das técnicas de buscas informatizadas, [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. (GROGAN, 2001, p. 26)

O Bibliotecário de referência 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 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 Referência⁴), pertencente à Reference Services Association (RSA) 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 referência⁵” (AMERICAN,

⁴ Tradução nossa.

⁵ “(...) to identify and recommend observable behavioral attributes that could be correlated with positive patron



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 uma operação de referência bem-sucedida é essencial que o bibliotecário de referência seja acessível. Se 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)
- 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.

Assim, o Bibliotecário de referência não deve desenvolver apenas suas competências



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

técnicas da profissão biblioteconômica, mas também observar como o seu comportamento pessoal e social irá influenciar na sua interação com o usuário de modo a não comprometer a atividade de referência.

É oportuno esclarecer que não estamos pregando a predominância das competências sociais e pessoais do Bibliotecário de referência sobre as competências técnicas. Entretanto, para que seja alcançado um sucesso a longo prazo nos atendimentos do Serviço de referência, é fundamental a análise de como as competências sociais e pessoais estão alterando os resultados dos atendimentos desse setor.

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 como o usuário foi recebido irá determinar o desejo (ou não) do usuário voltar à biblioteca ou pedir ajuda novamente ao Bibliotecário de referência.

Bonnet e McAlexander (2012), 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:

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)⁶. Entretanto, resultados de estudos em bibliotecas que avaliaram comportamentos e acessibilidade têm sido variados. Kazlauskas (1976)⁷ observou que 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)⁸ (BONNET; MCALEXANDER, 2012, p. 335)

⁶ DEPAULO, B. M. Nonverbal behavior and self-presentation. **Psychological Bulletin**, v. 2, n. 111, p. 203-243, 1992.

⁷ KAZLAUKAS, E. An exploratory study: a kinesic analysis of academic library public service points. **The journal of academic librarianship**, n. 2, p. 130-134, 1976.

⁸ "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).



Assim, podemos concluir 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 Serviço de referência: dispor de (1) recursos, (2) informação e (3) pessoal qualificado que possua excelente capacidade de relacionamento.

Baseando-nos nessa premissa e nos argumentos anteriores, concluímos que a atividade de referência não pode ser analisada excluindo-se o binômio do relacionamento Bibliotecário de referência-usuário pois

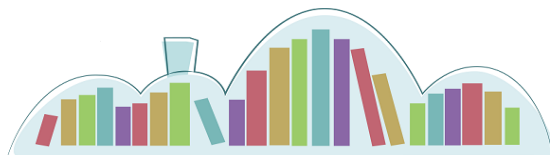
as habilidades de comunicação são essências para bibliotecários: bibliotecários têm de se comunicar o tempo todo - escrita e verbalmente. Tem de ser capaz de falar em público - há palestras, workshops e reuniões que formam a maior parte da interação com os departamentos. Tem que ser capaz de solucionar problemas via e-mail. Tem que comunicar novas idéias com sucesso e obter apoio para elas. Tem que comunicar más notícias e boas notícias⁹. (ANYANGUE, 2013). (tradução nossa)

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 a comunicação acontece através processo simbólico que existe não apenas na 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 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

⁹ “**Communications skills are key for a librarian:** Librarians have to communicate all the time - written and verbal. You have to be able to speak in public - there are talks and workshops and meeting which form the bulk of your interaction with the departments. You have to be able to trouble-shoot via email. You have to communicate new ideas successfully and get support for them. You have to communicate bad news, good news.”(ANYANGUE, 2013).



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

põe em circulação a mensagem; receptor, que a 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. (FRANCISCO, 2013)

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

Sobre isso, Witter (1986) elucida que

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)

Grogan (2001, p. 2) salienta 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. 118) 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”, ou seja, 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, suas crenças, suas características pessoais e, a partir da assimilação da



compreensão desses atributos, a realização da comunicação de modo mais efetivo e humano.

Possuir competência conversacional significa se preocupar com quem o outro é e, a partir, desse conhecimento, construir estratégias de comunicação que não o macularão e, assim, evitar que essas características deturpem o objetivo da comunicação e numa visão macro, desviem o objetivo do atendimento à demanda informacional do usuário.

Inazawa e Baptista (2012, p. 179) ainda trazem o conceito de “escutar afetivo” para esse contexto 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.). (...)

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 bons profissionais no campo assistencial, no ensino, nas vendas e administração.”

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 Serviço de referência: 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), em que “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 Bibliotecário de referência é um dos protagonistas na interação que ocorre no Serviço de referência 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 Bibliotecário de referência e o usuário um facilitador para que as questões e demandas informacionais aconteçam.

Isso demonstra a importância de se levar em conta a empatia no Serviço de referência e também nas relações humanas como um todo. A empatia vem sendo estudada de maneira a tornar as interações entre os sujeitos mais compreensivas e humanas, configurando-se como um conceito de existência essencial no ambiente do Serviço de referência, 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.

3 A importância da empatia nas relações humanas

A empatia é um conceito que vem sendo discutido amplamente visando otimizar as interações, 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, iremos abordar a empatia como modo de aprimorar a relação entre o Bibliotecário de referência e o usuário.

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 humana. Esse conceito está no cerne dos estudos de Roman Krznaric e é definida 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 de 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 pensa 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 nos 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.

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”.

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 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”

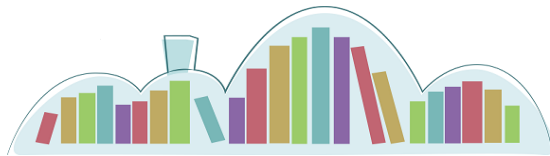
Por isso, o conceito de empatia é tão importante para profissionais que exercem tarefas que demandam a interação direta com o outro e que precisam compreender atitudes diferentes das suas próprias para tomar decisões de como agir. E tão importante quanto e acima de tudo, é preciso respeitar a diversidade 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 Bibliotecário de referência 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 e, 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.¹⁰ (BIRDI, WILSON, TSO, 2009, p. 87) (tradução nossa)

¹⁰“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)



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 usuário 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:

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, imagina que não é fácil. Você deve tentar entender como essas pessoas podem estar sentindo não importa a cultura delas¹¹. (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 atendimento¹²:

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 Bibliotecário de referência em como ele pode se comporta para aperfeiçoá-la. Para tanto, o desenvolvimento da empatia se mostra como sendo uma base que pode assegurar que o relacionamento entre Bibliotecário de referência 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).

Timbó (2002) discorre teoricamente acerca da influência das características pessoais do Bibliotecário de referência e usuário, seu discurso se foca na questão da melhor forma de

¹¹ “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)

¹² “Empathie 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)



conduzir a entrevista de referência, como por exemplo, a capacidade de entendimento pelo Bibliotecário de referência sobre a questão posta pelo usuário e da sua sabedoria em extrair mais informações do usuário quando o entendimento não estiver claro, sendo necessário o uso de suas competências sociais e pessoais 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.

Como já destacado, ser empático 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.

4 Considerações finais

Considerando que é fundamental que, além do atendimento à sua demanda informacional, o usuário se sinta bem atendido, é relevante que o bibliotecário se preocupe como seu próprio comportamento face à maneira como o usuário se sente durante esse encontro.

Nesta oportunidade, destacamos a empatia que, sendo uma habilidade social que visa aumentar a harmonia nas interações humanas através da atitude de colocar-se no lugar do outro, proporciona uma maior compreensão daquele com quem estamos nos comunicando e de seu contexto.



Sendo assim, a empatia se configura como um conceito que busca aperfeiçoar a compreensão que temos do outro a partir de suas próprias perspectivas e visões, facilitando nossa comunicação. E, conseqüentemente, quando transportada para uma relação de serviço como o Serviço de referência, minimiza interferências ou ruídos na relação entre o Bibliotecário de referência e o usuário.

5 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.

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.

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.

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 on affect and clothing on librarian approachability. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 39, p. 335-346, 2013.

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.

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.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional**: a teoria revolucionária que redefine o que é ser



inteligente. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.

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

INAZAWA, Fernandez Kenji; 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.

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

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

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.

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.

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.

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

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