

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO**

LUCAS MARTINS KERN

**O SERVIÇO DE REFERÊNCIA SOB UMA NOVA ÓPTICA: APROXIMANDO A
TEORIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL À PRÁTICA DO SERVIÇO DE
REFERÊNCIA**

PORTO ALEGRE

2013

LUCAS MARTINS KERN

**O SERVIÇO DE REFERÊNCIA SOB UMA NOVA ÓPTICA: APROXIMANDO A
TEORIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL À PRÁTICA DO SERVIÇO DE
REFERÊNCIA**

**Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado como requisito para
obtenção do título de Bacharel em
Biblioteconomia no Departamento de
Ciências da Informação da Faculdade
de Biblioteconomia da Universidade
Federal do Rio Grande do Sul.**

**Orientadora: Prof^a. Dr^a. Ana Maria
Mielniczuk de Moura**

PORTO ALEGRE

2013

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Prof. Dr. Carlos Alexandre Netto

Vice-Reitor: Prof. Dr. Rui Vicente Oppermann

PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO

Pró-Reitor: Prof. Dr. Sérgio Roberto Kieling Franco

Vice-Pró-Reitor: Andréa dos Santos Benites

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA

Diretor: Prof^a. Dr^a. Ana Maria Mielniczuk de Moura

Vice-Diretor: Prof. Dr. André Iriburbe Rodrigues

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

Chefe: Prof^a. Dr^a. Maria do Rocio Fontoura Teixeira

Vice-Chefia: Prof. Dr. Valdir José Morigi

COMISSÃO DE GRADUAÇÃO

Coordenadora: Prof^a. Dr^a. Samile Andréa de Souza Vanz

Vice-coordenadora: Prof^a. Dr^a. Glória Isabel Sattamini Ferreira

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

Rua Ramiro Barcelos, 2705 – Bairro Santana

CEP 90035-007 – Porto Alegre-RS

K39s

Kern, Lucas Martins

O serviço de referência sob uma nova óptica : aproximando a teoria da inteligência emocional à prática do serviço de referência / Lucas Martins Kern. - Porto Alegre, 2013. -

98 p.

Trabalho de Conclusão de Curso orientado por Prof^a. Dr^a. Ana Maria Mielniczuk de Moura. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Faculdade de Biblioteconomia.

1. Serviço de referência : Inteligência emocional I. Kern, Lucas Martins II. Moura, Ana Maria Mielniczuk III. Título

LUCAS MARTINS KERN

**O SERVIÇO DE REFERÊNCIA SOB UMA NOVA ÓPTICA: APROXIMANDO A
TEORIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL À PRÁTICA DO SERVIÇO DE
REFERÊNCIA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia no Departamento de Ciências da Informação da Faculdade de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Aprovado em: 11/10/2013

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Dr^a. *Ana Maria Mielniczuk de Moura*

Prof. Dr. *Rodrigo Silva Caxias de Sousa*

Prof^a. M^a. *Rita do Carmo Ferreira Laipelt*

Dedico este trabalho à minha família, que me deu tudo o que tenho hoje, e as únicas coisas que nem mesmo a morte do corpo físico me levará: conhecimento e amor.

AGRADECIMENTOS

Agradeço aos meus pais que sempre me deram o amor e o carinho que um filho merece: à minha mãe, exemplo de coragem, de força e de mulher, que acompanhou de perto todos os meus passos, aguentando meus devaneios poéticos e sempre "logicalizando" minha vida por vezes tão "sentimentalizada" por mim; ao meu pai, por sempre estar próximo e presente na minha vida, onde tantos se afastam, me ensinando, conduzindo e orientando, exemplo de homem, de perseverança e força. Amo muito vocês e lhes serei eternamente grato por toda a educação, empenho e dedicação! Agradeço a minha esposa, Andressa, que "aguentou" um marido universitário estando sempre ao meu lado, ouvindo e aconselhando, mais do que isto me amando e respeitando, construindo o que chamo de alicerce para a construção de uma verdadeira família: sem ela, grande parte da minha vida emocional não teria sentido. Obrigado por ser minha esposa e por estar ao meu lado! Agradeço às minhas avós: Etelvina que sempre esteve ao meu lado, como uma amiga; Clair que mesmo à distância, jamais esqueceu de acompanhar os meus passos. À minha tia Naura por estar sempre tão próxima de mim disposta a ouvir e conversar.

Agradeço ao desembargador José Carlos Teixeira Giorgis, a quem tenho especial apreço e que me possibilitou o prazer de planejar e organizar a sua biblioteca particular.

À professora e orientadora Ana Moura, agradeço o carinho, as orientações, o tempo (tão precioso nos dias atuais) que me foi dedicado e as conversas que tornaram possível este Trabalho.

Aos professores do Curso de Biblioteconomia da FABICO que contribuíram para minha formação profissional e que me receberam com muito carinho, desde a ocasião de meu pedido de transferência interna para ingressar no Curso.

Agradeço as bibliotecárias: Carla Torres, por me ensinar assuntos que só fui compreender ao final do Curso de Graduação além de me demonstrar a paixão pela Profissão; Sandra Vanoni por me possibilitar a experiência do estágio obrigatório "em apenas um telefonema".

Agradeço aos amigos que sempre estiveram ao meu lado ao longo destes "intermináveis" anos de graduação.

Agradeço a Deus pela concessão à vida.

Emotion without reason lets people walk all over you; reason without emotion is a mask for cruelty.

Nalini Singh no livro Archangel's Kiss

RESUMO

Este trabalho aproxima a teoria da inteligência emocional popularizada por Daniel Goleman, nos meados dos anos 90, à prática do serviço de referência presencial aplicado nas bibliotecas e estudado nos cursos de Biblioteconomia. Desta forma, este trabalho de conclusão de curso propõe uma análise aprofundada da prática do serviço de referência à luz dos conceitos popularizados por Goleman. A teoria da inteligência emocional foi estudada por outros teóricos e cientistas, mas a visão adotada neste trabalho é a de Daniel Goleman, e serão utilizados os estudos apresentados por ele em seu livro “inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente”. O desenvolvimento deste trabalho é fruto de revisão bibliográfica da literatura da Biblioteconomia a respeito do serviço de referência e da inteligência emocional, sendo, portanto uma pesquisa com abordagem qualitativa, cujo delineamento configura-se em uma pesquisa bibliográfica. Cabe ressaltar que embora alguns autores apontem aptidões essenciais do bibliotecário de referência, e até se utilizem de termos específicos da inteligência emocional, raros são aqueles que mencionam a teoria como ponto fundamental na atuação do bibliotecário de referência. Sendo assim, as buscas resultaram em poucos documentos recuperados, e este baixo índice de revocação, confere a este trabalho um novo olhar para o serviço de referência, pois é um dos primeiros na área. A aproximação da teoria da inteligência emocional à prática do serviço de referência representa um acréscimo na rotina diária dos atendimentos nas bibliotecas e constitui uma nova visão do atendimento aos usuários. Uma reflexão aprofundada acerca da condição emocional do ser humano e da interação interpessoal auxiliará o bibliotecário de referência a desempenhar melhor a sua função e a cumprir a missão da biblioteca.

Palavras-chave: Serviço de referência: inteligência emocional.

ABSTRACT

This work approaches the emotional intelligence theory popularized by Daniel Goleman in the mid 90s, to the practice of reference service in libraries face to face attendance applied and studied in librarianship courses. Thus, this work proposes a profound examination of the practice of reference service approaching them to the concepts popularized by Goleman. The theory of emotional intelligence has been studied by other theorists and scientists, but the view adopted in this work is Daniel Goleman's vision, and will be used in studies presented by him in his book "Emotional Intelligence: the groundbreaking book that redefines what it means to be smart". The development of this work is the result of literature review in librarianship about the reference service and emotional intelligence, therefore a research with a qualitative approach whose design configures a literature research. Observe that although some authors indicates essential skills for reference librarian, and even use some of that specific terms of emotional intelligence, rare are those that mention the emotional intelligence theory as a key in the performance of the reference librarian. Thus, the research resulted in a few documents retrieved, and this low level of recall gives to this work a chance of a new look to the reference service, as it is one of the first studies in this area. The approach of emotional intelligence theory to the practice of reference service represents an increase in the daily routine of visitors at libraries and is a new vision of service to users. A depth reflection on the emotional condition of human interpersonal interaction will auxiliary the reference librarian to better fulfill its function and fulfill the mission of the library.

Keywords: Reference service: emotional Intelligence

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.2 PROBLEMA	16
1.3 OBJETIVOS	16
1.3.1 <i>Objetivo Geral</i>	16
1.3.2 <i>Objetivos específicos</i>	16
2 METODOLOGIA	17
3 A INFORMAÇÃO E O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO	24
4 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA	28
4.1 OS OITO PASSOS DO PROCESSO DE REFERÊNCIA	34
4.2 O PERFIL DO BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA	34
5 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	38
5.1 AS EMOÇÕES BÁSICAS E SUAS REAÇÕES CORPORAIS.....	42
5.2 O “SEQUESTRO EMOCIONAL”	48
5.3 O CONTROLE EMOCIONAL	51
6 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E SERVIÇO DE REFERÊNCIA.....	56
6.1 A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E AS EMOÇÕES BÁSICAS DURANTE O PROCESSO DE REFERÊNCIA.....	56
6.1.1 <i>As emoções básicas e o problema</i>	57
6.1.2 <i>As emoções básicas e a necessidade de informação</i>	59
6.1.3 <i>As emoções básicas e a questão inicial</i>	61
6.1.4 <i>As emoções básicas e a questão negociada</i>	64
6.1.5 <i>As emoções básicas e a estratégia de busca</i>	72
6.1.6 <i>As emoções básicas e o processo de busca</i>	75
6.1.7 <i>As emoções básicas e a resposta</i>	76
6.1.8 <i>As emoções básicas e a solução</i>	77

6.2 O BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA, A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E A EDUCAÇÃO DOS SENTIMENTOS	80
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	90
REFERÊNCIAS.....	95

1 INTRODUÇÃO

O serviço de referência, em sua acepção primordial, resume a assistência prestada pelo bibliotecário ao leitor, seja através de uma informação propriamente dita, ou conduzindo-o até a fonte de informação mais apropriada. Embora existam outras interpretações mais amplas do serviço de referência, pressupondo todo o projeto e processamento técnico dentro da biblioteca, o conceito referido por Denis Grogan (1995, p.2), ainda na introdução do livro “A prática do serviço de referência”, denota o atendimento prestado pelo bibliotecário ao leitor, e será o ponto de partida desta pesquisa.

Neste sentido, observa-se que não basta que se tenha simplesmente alguém disponível ao atendimento ao público em um balcão acessível e visível em uma biblioteca. Nos currículos dos cursos de Biblioteconomia, observa-se que ao longo da formação do profissional é recorrente o aprendizado das fontes de informação. Neste sentido, quanto mais fontes forem conhecidas melhor será para o profissional que obterá o título de bacharel com uma preparação melhor para o mercado de trabalho, quanto para o usuário que terá um atendimento eficiente e pontual na resolução das suas questões. Embora seja importante, e pode-se dizer até imprescindível que o profissional da informação tenha conhecimento das fontes de informação nas mais diversas áreas do conhecimento, observa-se que é igualmente importante (e por que não igualmente imprescindível?) o conhecimento da teoria da inteligência emocional. A referida teoria, desenvolvida por Daniel Goleman, em sua própria definição “[...] que redefine o que é ser inteligente”, demonstra que até mesmo as pessoas de Coeficiente de Inteligência (Q.I.) mais alto podem ter a falta de domínio emocional como fator decisivo para um fracasso, não somente profissional como pessoal.

Pode-se destacar que o responsável por popularizar o termo inteligência emocional foi Daniel Goleman. Embora alguns autores defendam que suas ideias não foram inovadoras, e que vários estudiosos da área da Medicina e da Psicologia já pesquisavam o assunto há muitos anos, Goleman foi o grande responsável por popularizar o termo inteligência emocional. Após sua popularização diversas áreas do conhecimento começaram a estudar os seus efeitos. Atualmente, ao pesquisar o termo em bibliotecas, livrarias e nos motores de busca na Internet, serão encontrados diversos estudos e diferentes aplicações da inteligência emocional.

Hoje existem estudos aliando a teoria na área da educação dos filhos e no campo de atuação profissional e pessoal, nos casamentos e relacionamentos, assim como obras que a utilizam em uma abordagem mais próxima da literatura de auto-ajuda. Embora a literatura biblioteconômica não apresente muitos exemplos do termo inteligência emocional aplicado ao serviço de referência, observam-se alguns trabalhos na área que procuram uma abordagem mais aprofundada da teoria e sua aplicabilidade no campo do atendimento ao público nas bibliotecas.

O presente trabalho dedica-se a revisar a literatura, procurando um paralelo entre o serviço de referência e a teoria da inteligência emocional. Neste sentido, constitui-se em uma revisão bibliográfica aprofundada do serviço de referência, com enfoque sobretudo ao atendimento nas bibliotecas, buscando um elo entre as áreas. Poder-se-ia observar a inteligência emocional na Biblioteconomia de uma forma mais geral, inclusive dos bibliotecários nas suas relações profissionais com outros bibliotecários ou com outros profissionais em uma mesma instituição. No entanto, este trabalho destina-se, exclusivamente, a aproximar, em vias teóricas, as reações emocionais como respostas instintivas ou inteligentemente aplicadas às indagações e necessidades dos usuários das bibliotecas. Neste sentido, cabe ressaltar que o serviço de referência irrompe as paredes das bibliotecas e se faz presente no mundo virtual. Poder-se-ia, também, observar as relações de inteligência emocional aplicadas ao atendimento de referência virtual. No entanto, neste trabalho de pesquisa o objetivo principal é revisar a bibliografia a respeito de serviço de referência e aproximá-la à teoria da inteligência emocional no atendimento presencial. Levando-se em conta que a literatura que apresenta um paralelo entre ambos assuntos propostos para pesquisa é escassa, o presente estudo terá ênfase no atendimento presencial realizado pelo bibliotecário de referência nas bibliotecas, não aprofundando-se no atendimento virtual ou “não-presencial”. Sendo assim, embora seja visível que o serviço de referência tenha passado por mudanças ao longo dos anos, sobretudo com o advento da Internet e da automação das bibliotecas, possibilitando inclusive o acesso remoto às bases de dados, algumas observações ao longo do presente trabalho serão feitas, não obstante, o objetivo principal seja aproximar a referida teoria popularizada por Daniel Goleman ao atendimento presencial nas bibliotecas, ou seja, o atendimento “cara a cara”. Destaca-se que a relação do bibliotecário de referência com o usuário presencial

remodela não somente a visão dos próprios usuários, como a visão que a sociedade tem do bibliotecário e da biblioteca enquanto instituição.

1.1 JUSTIFICATIVA

O controle emocional é tema recorrente quando observa-se o atendimento ao público nos seus mais diversos aspectos. Em todos os setores de atendimento ao público verificam-se pequenas sutilezas e regras quando o assunto é atender o cliente. Diz o ditado popular que “o cliente sempre tem razão”, embora se saiba que, por vezes, os clientes solicitam algo que está longe do alcance de quem o está atendendo, contrariam o regimento institucional, ou ainda perpassam por questões pessoais subjetivas tanto da parte interessada no serviço, quanto do profissional. Na realidade, o que está implícito no ditado é de que o cliente quer a resposta, o resultado ou o produto que está buscando, da forma que ele mesmo idealizou ao procurar por esta ou aquela empresa.

Atualmente, as empresas têm preocupado-se cada vez mais com a satisfação do cliente no que diz respeito ao atendimento ao público, seja de forma eletrônica (*e-mail*, *chat* e telefone) ou presencial. Na realidade a prática de atender ao público nada mais é do que tornar o público ciente das informações necessárias acerca de seus produtos ou serviços oferecidos. Quando se pensa em uma biblioteca, imagine-se tudo o que ela oferece, desde o seu acervo até os demais serviços como treinamentos e capacitações. A biblioteca, quando inserida no contexto sócio-econômico das grandes empresas tem o objetivo de informar e atualizar o quadro funcional acerca das modificações, inovações e procedimentos-padrão de uma empresa, além de salvaguardar a memória institucional quando a mesma não dispuser de um arquivo; nas escolas e universidades deve oferecer informação suficiente para suprir a necessidade dos seus alunos acerca dos mais variados temas a que a Instituição se compromete na questão do ensino; nas instituições públicas, onde a biblioteca é um abrigo do conhecimento geral da humanidade deve oferecer um acervo variado com temas diversos com o intuito de atender a comunidade local, municipal ou regional. Além destas atividades expostas anteriormente, todas as bibliotecas devem oferecer atividades de lazer, entretenimento e cultura, sendo um provedor e incentivador da informação e da cultura, independente do contexto em que atuem. Sendo assim, na acepção

primordial da palavra, uma biblioteca deve conter um acervo devidamente organizado e disponível a uma determinada comunidade. No entanto, sem um serviço de referência apropriado e um atendimento ao público eficiente a biblioteca não estará disponível à comunidade como deveria.

Atender ao público dentro de uma biblioteca não somente faz parte do serviço de referência como é o carro-chefe institucional. Se não houver um atendimento ao público eficiente a comunidade não terá acesso ou conhecimento do acervo e não irá utilizar a biblioteca. Além das aptidões estudadas no ensino do serviço de referência nas universidades, faz-se necessário conhecer a si mesmo, observar suas emoções e controlá-las a fim de chegar ao âmago da questão trazida pelo usuário, trazendo-o para dentro da biblioteca. Observa-se que no atendimento das necessidades diárias dos usuários de bibliotecas, o serviço de referência torna-se, então, uma atividade interdisciplinar. É impossível gerir uma biblioteca sem pensar no serviço de referência, e é impossível pensar no serviço de referência sem observar a questão da emocionalidade humana.

Conhecer-se a si mesmo como profissional, e ao usuário de uma biblioteca como cliente, auxilia no processo de atendimento das necessidades de ambos. O autoconhecimento auxilia na identificação das qualidades e defeitos. A observação da emocionalidade humana, na questão subjetiva da educação dos sentimentos repara em cada um a capacidade de viver melhor, observando-se como indivíduo inserido no contexto social.

O controle emocional perpassa a natureza humana e encontra morada no âmago do nosso ser enquanto seres racionais. A resolução de questões simples do cotidiano, utilizando-se destas ferramentas pode auxiliar em melhor atender o usuário de uma biblioteca. Por este motivo, é de suma importância compreender e estudar os aspectos físicos e psicológicos da interação humana no atendimento ao público, sobretudo na prática do serviço de referência. Este item é objeto de estudo da Biblioteconomia, mas não de forma aprofundada, considerando que sem uma condução inteligente no diálogo com o usuário de uma biblioteca pode-se, muitas vezes, afastar um usuário assíduo ou até mesmo impedir que um usuário potencial possa utilizar a biblioteca. Por este motivo, o bibliotecário de referência deve compreender e dominar a sua emocionalidade com a finalidade de oferecer um atendimento eficiente e eficaz ao usuário, compreendendo-o e auxiliando-o nas suas necessidades.

1.2 PROBLEMA

De que forma a teoria da inteligência emocional pode auxiliar o bibliotecário na prática do serviço de referência presencial?

1.3 OBJETIVOS

Os objetivos que nortearão este trabalho de pesquisa encontram-se expostos nas subseções seguintes (1.3.1 e 1.3.2), de uma forma geral na primeira e específica na segunda.

1.3.1 *Objetivo Geral*

Aproximar a teoria da inteligência emocional à prática do serviço de referência presencial.

1.3.2 *Objetivos específicos*

- a) Analisar o processo de comunicação como fator indispensável no serviço de referência;
- b) Revisar os principais conceitos relativos ao serviço de referência observando sua aplicabilidade no atendimento às necessidades informacionais dos usuários;
- c) Revisar os principais conceitos de inteligência emocional a partir dos estudos do psicólogo Daniel Goleman;
- d) Descrever as possíveis reações emocionais básicas do bibliotecário e do consultante durante o processo de referência e de que forma elas podem influenciar esse processo;
- e) Verificar, teoricamente, de que forma o bibliotecário de referência pode fazer uso do controle emocional na resolução das situações do cotidiano, aproximando a teoria da inteligência emocional à prática do serviço de referência presencial.

2 METODOLOGIA

O objetivo principal do presente trabalho de pesquisa é a aproximação da teoria da inteligência emocional desenvolvida pelo psicólogo e pesquisador Daniel Goleman ao serviço de referência abordado na literatura da Biblioteconomia, estudado nos cursos de graduação e implementado nas bibliotecas, sob o aspecto presencial. Neste sentido, observa-se que a inteligência emocional é estudada por pesquisadores do campo da Psicologia e da Medicina. O cérebro humano, embora amplamente estudado prossegue ainda obscurecido pelo incipiente e limitado conhecimento que se tem deste fabuloso “computador” que é a mente humana. Mesmo as reações do corpo às emoções ainda são estudadas, avaliadas e até mesmo refutadas por alguns cientistas. Desta forma, a inteligência emocional aplicada ao serviço de referência pode ser considerada uma área multidisciplinar, uma vez que a própria inteligência emocional já é classificada como uma área interdisciplinar. Por este motivo, a pesquisa bibliográfica que antecedeu a revisão bibliográfica e a própria redação do trabalho acadêmico, se constituiu de uma busca em diversas fontes de informação.

Pode-se dividir o presente trabalho de pesquisa em dois diferentes momentos.

Em um primeiro momento foram realizadas buscas para adquirir o conhecimento e as informações necessárias, nos sistemas de algumas bibliotecas, procurando por literatura que pudesse não somente auxiliar a compreender a inteligência emocional, como também aprofundar o conhecimento a respeito do serviço de referência. Foram adquiridos, então, conhecimentos prévios até mesmo à fase de Projeto de Trabalho de Conclusão de Curso, fazendo uso de algumas anotações e ideias que mais tarde se traduziriam em parte dos estudos teóricos que viabilizaram este Trabalho de Conclusão. Neste sentido, cabe ressaltar que este segundo momento foi repetido mais adiante quando os estudos foram avançados e aprofundados, na compreensão dos conceitos discutidos e na redação do Trabalho.

Em um segundo momento foram iniciadas as buscas nas bases de dados procurando observar quais delas poderiam fornecer melhores resultados para as necessidades deste trabalho. Foram selecionadas algumas bases de dados, explícitas a seguir, para a realização da pesquisa. Cabe ressaltar que, para os

diversos temas, foram pesquisados documentos nos idiomas português, espanhol e inglês.

Os termos utilizados para as buscas em português foram: inteligência emocional e serviço de referência combinados; inteligência emocional; controle emocional; serviço de referência; trabalho de referência. Foram utilizados operadores *booleanos* sempre que a busca permitia este recurso e foram buscados por documentos estrangeiros utilizando as traduções dos termos: no inglês *emotional intelligence* para inteligência emocional e *reference service* e *reference work* para serviço de referência; no idioma espanhol foram utilizadas as expressões *servicio de referencia* para serviço de referência e *inteligencia emocional* para inteligência emocional. Ressalta-se ainda que nos resultados das buscas em idioma espanhol foram recuperados poucos documentos, e aqueles que foram recuperados não teriam importância significativa para este trabalho de forma que não foi utilizado nenhum documento em espanhol. Foram utilizados apenas documentos de literatura em língua portuguesa e inglesa, traduzida ou não.

Para o termo inteligência emocional, a maior parte das buscas foram concentradas em livros, não sendo utilizados artigos científicos que pudessem desenvolver o assunto. A escolha se justifica através do objetivo que é de compreender e explicar o termo inteligência emocional, utilizando como norteador o livro “inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente” do escritor e psicólogo Daniel Goleman. Foram observados outros documentos que pudessem aprofundar e auxiliar melhor na compreensão da referida teoria, utilizando alguns autores que refutam suas ideias (Moscovici (1997), Mayer; Salovey; Caruso (2002), Hedlund; Sternberg (2002) entre outros), no sentido de ampliar a discussão acerca do assunto. No entanto, destaca-se que o objetivo principal do presente trabalho é aproximar a teoria da inteligência emocional ao serviço de referência, utilizando as ideias defendidas por Daniel Goleman e não um amplo debate acerca da referida teoria e a diferente visão exposta por outros autores. Por este motivo foram realizadas buscas em algumas bases de dados, como o Portal de Periódicos da Capes, sem que fosse, no entanto, uma busca exaustiva, visto que, embora a inteligência emocional seja também objeto de pesquisa e de revisão bibliográfica, o que se esperava, era aproximá-la ao serviço de referência, e não uma ampla pesquisa bibliográfica que pudesse compilar as ideias de vários autores com a finalidade de apresentar todos os pontos de vista a

respeito da teoria da inteligência emocional, uma vez que ainda não existe um consenso no âmbito acadêmico e científico a respeito. Justifica-se, então, a adoção do autor Daniel Goleman como referencial na apresentação e aproximação da teoria da inteligência emocional ao serviço de referência.

No caso das buscas a respeito do serviço de referência, foram consultadas as seguintes bases de dados: *Brapci*, *Lisa*, *Ebsco*, *Web of Science*, *Scielo*, anais do ENANCIB e repositórios institucionais de universidades e faculdades brasileiras com teses e dissertações de Biblioteconomia, a exemplo do Lume/UFRGS. Nestas bases, foram realizadas buscas que combinassem os termos serviço de referência e inteligência emocional. Cabe ressaltar que foi observado um baixo índice de revocação na combinação dos termos inteligência emocional e serviço de referência. Foram recuperados muitos artigos estrangeiros, a maioria na língua inglesa e que versam mais sobre inteligência emocional com relação ao bibliotecário chefe de uma biblioteca do que no tratamento com o usuário da informação e no atendimento de referência. Ressalta-se ainda, que na base de dados *Lisa* foi recuperado um artigo muito interessante, intitulado “Utilizando a inteligência emocional na entrevista de referência¹ (tradução nossa)” do autor M. Eidson, no periódico *Colorado libraries*, v. 26, n. 2, de julho de 2000. Infelizmente o artigo não estava disponível para consulta eletrônica, o que inviabilizou o seu acesso. Mesmo utilizando da ferramenta Comutação Bibliográfica, o artigo em questão não foi encontrado nas bibliotecas conveniadas. Foram utilizados alguns artigos, apenas aqueles que poderiam auxiliar na compreensão da inteligência emocional, do serviço de referência e que pudessem ser relevantes com a problemática de pesquisa. Desta forma, foram descartados aqueles que diziam respeito a inteligência emocional do líder, chefe ou gestor da biblioteca e que não teriam relevância para o presente trabalho. Sendo assim, foram utilizados os resultados das buscas realizadas, em sua grande maioria, apenas com o termo serviço de referência. Nestes artigos, foi dada ênfase especial em análises que pudessem denunciar os conceitos da inteligência emocional aplicadas ao serviço de referência, ainda que os mesmos estivessem implícitos. Neste caso, foram procurados pelos conceitos da inteligência emocional abordadas por Goleman e outros autores que estivessem mencionados na literatura biblioteconômica, embora não estabelecessem uma relação direta com a teoria da

¹ Traduzido do original: Using emotional intelligence in the reference interview.

inteligência emocional. Por outro lado, foram utilizados artigos científicos, livros e dissertações que pudessem auxiliar na compreensão do termo serviço de referência, a fim de compreendê-lo, discuti-lo e analisá-lo amplamente.

Ressalta-se que na literatura da Biblioteconomia, no que se refere a material bibliográfico sobre o assunto, mais especificamente livros, não há autores que permitam uma discussão atualizada a respeito. Por este motivo, foram procurados por artigos científicos que versassem sobre o serviço de referência, atendimento ao usuário, necessidade informacional, enfim, artigos científicos que pudessem auxiliar e aprofundar o assunto.

De acordo com Gil (2010, p. 72) antes de se iniciar uma pesquisa é indispensável que se tenha em mente o problema a ser pesquisado e não somente a área de interesse. Segundo o autor a pesquisa do tema não é suficiente para dar início à pesquisa se não for utilizado em razão do problema em questão. Por este motivo, cabe ressaltar que a pesquisa foi direcionada para resposta à problemática de pesquisa, e que toda a coleta e seleção dos documentos que serviram como base para este trabalho foram selecionados seguindo estes critérios.

Tão logo foram realizadas as buscas nas bases de dados supracitadas, foi realizada uma triagem, isto é, uma seleção, para que se observassem quais documentos coletados realmente teriam importância e utilização no trabalho de revisão bibliográfica. Nos documentos recuperados que tinham relação direta com a inteligência emocional, observou-se o ponto de vista defendido pelo autor com relação ao assunto, buscando encontrar argumentos que pudessem enriquecer as ideias e conceitos discutidos por Daniel Goleman no livro “Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente”. Já os documentos que diziam respeito ao serviço de referência foram amplamente utilizados, quando pode ser feita uma aproximação à inteligência emocional, e com a finalidade de enriquecer a pesquisa e trazer outros pontos de vista acerca do assunto. Cabe ressaltar que foram recuperados dois documentos em língua portuguesa (O controle emocional do bibliotecário facilitando o processo de comunicação na entrevista de referência, da bibliotecária e psicóloga Noeme Timbó e Inteligência emocional e comunicação na biblioteca, dos autores Paulo Santos e Adriana Mara Fonseca), que tratam exatamente desta aproximação da teoria da inteligência emocional à prática do serviço de referência. Além disto, foram recuperados dois artigos estrangeiros que foram utilizados neste trabalho, que apresentam também esta aproximação

entre as áreas de pesquisa do presente trabalho. Todos os outros documentos que foram resultados das buscas foram utilizados somente quando poderiam, ainda que indiretamente auxiliar no trabalho de pesquisa, pois não indicavam aproximação entre as áreas.

Convém ressaltar ainda que o presente trabalho constitui-se de uma revisão bibliográfica, sendo, portanto, um trabalho de pesquisa exclusivamente qualitativa, e objetivou observar quais documentos aproximavam, ainda que indiretamente, a inteligência emocional ao serviço de referência presencial.

A análise dos dados constitui-se, então, em uma aproximação teórica da inteligência emocional à prática do serviço de referência. Neste sentido, utilizou-se o processo de referência, definido por Denis Grogan (1995, p. 51-54) como um processo que consiste em oito passos, para observar quais emoções podem estar envolvidas entre o bibliotecário de referência e o consulente.

Salienta-se que atualmente, e com o advento das novas tecnologias da informação, a tendência é cada vez maior pelo uso do atendimento à distância, isto é, por meio de Internet e uso remoto das bases de dados. Desta forma, é possível observar, tanto em vias teóricas como em vias práticas a inteligência emocional aproximada ao serviço de referência virtual. No entanto, observe-se que como o presente Trabalho é um dos primeiros na área, optou-se em não dar ênfase ao atendimento de referência virtual e a análise da inteligência emocional aplicada ou aproximada ao mesmo, deixando esta análise para estudos futuros.

Alguns autores deixam claro estes sinais de mudança do atendimento físico para o atendimento virtual.

Pode-se observar que mudança é a palavra-chave do atual período de transformações pelo qual as bibliotecas estão transitando. Como unidades que refletem as transformações da sociedade, as bibliotecas devem estar em constantes mudanças para atender às alterações políticas, sociais, econômicas, culturais e tecnológicas da sociedade para qual está voltada. Estas mudanças podem ser percebidas no próprio advento das bibliotecas digitais e nos serviços por elas prestados, como no caso do Serviço de Referência e Informação Digital (ALVES; VIDOTTI, 2006, p. 6).

Convém observar ainda, que conforme explicado anteriormente, o presente trabalho constitui-se em uma pesquisa exclusivamente qualitativa, isto é, não serão utilizados questionários, entrevistas ou qualquer tipo de pesquisa deste gênero. O

objetivo deste trabalho condiz com a problemática de pesquisa demonstrada anteriormente, e para pesquisa de tal problemática não seria aplicável uma pesquisa de campo, pelo menos neste primeiro momento. Uma vez que a literatura que aproxima a teoria da inteligência emocional ao serviço de referência é escassa, optou-se por revisá-la, analisá-la e aproximá-la, deixando para estudos futuros a aplicação prática, sendo, este primeiro trabalho, uma análise teórica.

Da mesma forma, observe-se que num trabalho de conclusão de curso, onde o objetivo geral é aproximar a teoria da inteligência emocional ao serviço de referência, e buscar uma reflexão de como o controle emocional pode ser útil ao bibliotecário de referência, o espaço de tempo é curto demais para a aplicação de um questionário, tabulação de dados e análise de resultados em uma amostragem suficientemente significativa, visto que ainda não há uma literatura consolidada no que diz respeito aos usos e aplicações da teoria da inteligência emocional à prática do serviço de referência. Além disto, para uma pesquisa deste tipo seriam necessários conhecimentos ainda maiores do campo da Psicologia, tanto para uma hipotética observação de atendimentos no setor de referência e conclusões a respeito dos mesmos, quanto para questionários e/ou entrevistas aplicadas aos bibliotecários de referência. É importante ressaltar, que neste tipo de trabalho, e, sobretudo com relação ao estudo da inteligência emocional, poderiam ser observadas reações e respostas emocionais que poderiam levar a conclusões muito além das respostas diretas obtidas por meio de entrevistas com bibliotecários de referência. Neste sentido, destaca-se que por alguns momentos imaginou-se utilizar o método de observação para pesquisa qualitativa. No entanto, em um primeiro momento concluiu-se que a figura de um observador por si só poderia alterar a continuidade do processo. Desta forma, um possível observador deveria atuar como uma câmera filmadora, observando todas as emoções e reações inteligentes e emocionais envolvidas no processo de referência, mas sem interferir. Qualquer influência, até mesmo vinda da subjetividade do observador, e até mesmo o fato de saber estar sendo observado poderia influenciar no resultado da pesquisa. Por este motivo, observou-se a necessidade de uma preparação ainda maior para um trabalho quantitativo ou quali-quantitativo. Nada obsta, no entanto, a possibilidade destes estudos para o futuro, aliás, muito pelo contrário, o presente trabalho propõe-se a aproximar a teoria da inteligência emocional ao serviço de referência presencial, de forma qualitativa, por meio de uma revisão bibliográfica, sendo um

convite à reflexão e uma proposta de continuidade aos estudos na área. Cabe ressaltar que na busca da resposta para a problemática de pesquisa, a parte final deste trabalho é um diálogo entre as áreas, incluindo comparações e conclusões do próprio autor do trabalho e que não são encontradas, refutadas ou até mesmo apoiadas em outros autores da literatura biblioteconômica.

3 A INFORMAÇÃO E O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

Sendo o bibliotecário de referência um intermediário entre a informação e o usuário, não há como pensar em um serviço de referência, sem pensar no conteúdo principal da biblioteca: a informação. Neste sentido, o processo de comunicação entre as pessoas é o que possibilita a troca de informações, experiências e vivências entre os seres humanos. Sem a informação e o processo de comunicação como instrumento que serve a sociedade, jamais se poderia imaginar a evolução das sociedades e conseqüentemente uma biblioteca ou centro de informação.

Para uma melhor definição do termo informação, observe-se o dicionário: “Ação ou efeito de informar; notícia ou dados sobre alguém ou algo; comunicação; informe; conhecimento; instrução” (LUFT, 1998, p. 390). Desta forma, pode-se observar que o termo informação pressupõe o processo de comunicação em si, no que diz respeito à transmissão de informação, definindo informação como “ação ou efeito de informar [...]” (op.cit.). Compreende-se, então, que a informação não é um conceito estático, e sim dinâmico, pressupondo uma ação. Sendo assim, conclui-se que a informação somente pode ser considerada como tal quando perpassa uma ação ou efeito, ou seja, quando atinge a sua finalidade primordial: a de informar uma entidade sobre um dado acontecimento com outra entidade, o que conduz a compreensão que a informação está diretamente ligada ao processo de comunicação.

O processo de comunicação ocorre quando existe um emissor que emite um sinal, mensagem ou código e um ou mais receptores recebem este sinal. O processo de comunicação consiste em um emissor (ou codificador) que através de um meio de comunicação emite uma mensagem a um receptor, que ao receber a mensagem, decodifica-a conforme a sua compreensão (alguns autores mencionam o receptor como sinônimo de decodificador). Neste sentido, cabe ao receptor compreender a informação, propiciando um *feedback* que pode ser diretamente para o emissor inicial ou para outros receptores, tornando-se um novo emissor.

Cabe ressaltar que durante o processo de comunicação pode ocorrer ruído, que pode ser definido como um problema ou falha na comunicação: ou o emissor não se expressou de maneira adequada ou o receptor não o compreendeu corretamente. Pode-se observar uma representação clara do ruído na brincadeira de telefone-sem-fio: um emissor, neste caso uma pessoa, emite uma mensagem, e em

voz baixa repassa esta mensagem para outra pessoa que recebe e passa para outra, até que um último receptor, ao falar o que compreendeu, normalmente observa uma mensagem diferente, senão completamente, ao menos em parte, da mensagem original.

Outro elemento que pode fazer parte do processo de comunicação é o ruído. Este tende a perturbar, atrapalhar, confundir, diminuir ou ainda interferir na comunicação onde quer que ela ocorra. Entende-se que ruídos não são apenas barulhos, mas outros fatores que podem atrapalhar ou prejudicar as intenções da comunicação, podendo haver problemas tanto no emissor quanto no receptor; redundância nas informações ou mensagens mal elaboradas que podem atrapalhar a comunicação (SENGER; OLIVEIRA, 2003, p. 118).

O processo de comunicação faz parte da história e da vida cotidiana do ser humano há milênios. Não importa se a comunicação é realizada por gestos, sinais, símbolos, desenhos, escrita ou falada: desde os tempos mais remotos o processo de comunicação existe.

O processo de comunicação propiciou que hoje o homem do século XXI possa compreender como viviam seus antepassados, quais eram seus anseios, suas dificuldades, o que comiam, como dormiam... Todas estas informações foram transmitidas através de códigos, signos (linguísticos ou não) que denotam e transmitem o conhecimento humano entre as gerações. Inicialmente pintadas nas cavernas do homem pré-histórico, os registros humanos, com relação ao instrumento da comunicação, foram pouco a pouco evoluindo, tanto com relação ao suporte quanto com relação ao conteúdo transmitido.

O bibliotecário, ainda que não reconhecido por este nome, sendo considerado muitas vezes como o simples organizador e guardião do conhecimento, foi o profissional responsável por tornar estas informações organizadas, preservadas, acessíveis e disponíveis, com exceção de alguns períodos históricos onde a concepção mais profunda da profissão de bibliotecário esteve deturpada pela visão de algumas ideologias como no caso da Santa Inquisição. Estas informações, que atravessaram o oceano histórico das descobertas antigas e dos registros humanos mais longínquos, conferem à humanidade do século XXI a ideia de que se possui, senão toda a história registrada, ao menos informações suficientes para que se tenha noção de como foi a sociedade nos tempos antigos. E são estas informações

que levam à reflexão e à comparação das descobertas antigas com os novos estudos, gerando novos conhecimentos que terão como destino as bibliotecas do futuro e a preservação à posteridade. Por este motivo, a informação e o processo de comunicação entre os indivíduos é também objeto de estudo e faz-se indispensável para que se preserve a memória documental.

A comunicação de acordo com a teoria das relações humanas, é a troca de informações entre indivíduos; significa tornar comum uma mensagem ou informação; constitui um dos processos fundamentais da experiência humana e da organização social (CHIAVENATO, 2001 apud SENGGER; OLIVEIRA, 2003, p. 115)².

Se não existisse o registro de atos como anotar o pensamento, expressar sentimentos e criar formas, estas ações não seriam significativas, e o fato de não retornar a estas antigas memórias fariam o homem estagnar em sua evolução, pois “[...] não há um produto novo sem que se conheçam os anteriores” (MILANESI, 2002, p. 33). Sendo assim, observa-se a necessidade da informação e da preservação destes conhecimentos para a evolução da humanidade, pois se considera que “[...] a acessibilidade é o que mantém, facilita e aprimora esse retorno ao que foi criado” (op. cit.).

A tarefa de preservar a memória cultural e torná-la organizada e acessível não está restrita a catalogar, classificar e indexar documentos: o bibliotecário deve facilitar o acesso à informação, além de oferecer um espaço cultural aberto às necessidades dos usuários, dentro da concepção de que a biblioteca é um organismo vivo, e por isto está em constante crescimento e evolução.

Desta forma, sendo o bibliotecário considerado um intermediário entre a informação e os usuários de uma biblioteca, é imprescindível que este profissional compreenda o seu usuário, identificando e observando a segunda das Cinco Leis de Ranganathan (1963 , p. 7) “Every reader his book”. Em uma tradução já amplamente difundida na Biblioteconomia “a cada leitor o seu livro”, o que leva a conclusão de que nem todo livro é para todos os usuários: cada usuário, ou cada leitor na tradução literal da palavra, tem seu livro. Sendo assim, cabe ao bibliotecário

² SENGGER, Igor; OLIVEIRA, Luis Carlos Ferreira de Sousa. Comunicação organizacional: um meio de integração e envolvimento dos agentes nos ambientes organizacionais, **Revista de administração**, Frederico Westphalen, v. 2, n. 3, p. 111-132, 2003 . Disponível em: < <http://revistas.fw.uri.br/index.php/revistadeadm/article/download/762/1320>>. Acesso em: 4 abr. 2013.

distinguir na entrevista de referência qual livro, ou qual o tipo de literatura o seu usuário procura. Por isto, é de suma importância que a informação trazida pelo usuário, através do processo de comunicação, chegue ao conhecimento do bibliotecário de referência sem ruídos, para que o mesmo possa conduzir o usuário às obras que trarão resposta à sua questão.

4 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA

O serviço de referência nas bibliotecas é essencial, pois sem eles, não há atendimento ao público e empréstimo, fazendo com que a instituição falhe no seu significado primordial que é facilitar o acesso à informação. Sendo assim, todas as bibliotecas possuem um serviço de referência, ainda que algumas não executem este serviço de maneira adequada. Conduzir uma biblioteca sem um planejamento eficiente e coerente com os objetivos a que a instituição se propõe, reservando parte deste planejamento para a reflexão acerca do serviço de referência é como vender um produto com defeito: cedo ou tarde o comprador irá retornar para reclamar do produto. De forma análoga, o serviço de referência de uma biblioteca deve ser pensado pela instituição, com o objetivo de atender as necessidades informacionais dos usuários.

Definir o termo serviço de referência, não é tarefa fácil, pois como afirma Hutchins (1973, p. 3) “Um levantamento das definições que têm sido publicadas do ramo de serviço biblioteconômico denominado trabalho de referência³ não revela uma que não seja ou limitada demais, ou ampla demais”. Neste sentido, observe-se que Margareth Hutchins tenta definir o termo serviço de referência há muito tempo atrás, antes mesmo do advento da internet da forma como se conhece hoje. Sendo assim, o serviço de referência sofreu grandes alterações, sobretudo com a automação de bibliotecas e a internet.

O serviço de referência transcende as paredes da biblioteca e escapa às mãos cuidadosas do catalogador ou classificador. O serviço de referência pode ser visto como a tarefa primordial de uma biblioteca, e a razão de ser da profissão de bibliotecário: a disseminação da informação para o seu público externo.

A organização de serviço de referência e/ou centros referenciais a cada dia exige maior cuidado, pois o serviço de referência e/ou centro referencial constitui fundamentalmente a feição imediatamente visível da biblioteca ou centro de informações para o usuário. Apesar de correremos o risco de parecermos tendenciosas, acreditamos também que é justamente no setor de referência e centro referencial que o profissional da informação melhor pode colocar a sua técnica e serviço com eficiência, criatividade e receber de imediato os louros de um serviço bem prestado na satisfação do usuário (a inversa

³ O termo *reference work* em inglês, cuja tradução literal é trabalho de referência pode ser considerada também como serviço de referência.

também é verdadeira, não nos esqueçamos disso) (LOPES, 1991, p. 66).

O atendimento ao usuário é uma tarefa complexa e deve ser feita com muito cuidado. Em primeiro lugar, se faz necessário conhecer o seu usuário, seja através de métodos quantitativos ou qualitativos de pesquisa⁴. Depois, é necessário identificar no usuário o que exatamente ele busca, tarefa esta que vai além das suas palavras ao pedir por um assunto específico. Por este motivo, segundo Hutchins (1973, p.4) “[...] o trabalho de referência inclui a assistência direta e pessoal dentro da biblioteca a pessoas que buscam informações para qualquer finalidade”, demonstrando que nem sempre esta finalidade está explícita em suas palavras.

Observe-se, então, que na etimologia, a palavra referência deriva do latim *referentia*, que significa referir, contar, relatar, obter, dar em troca (PIETA, 2004, p. 25). Já o termo serviço, traz arraigado o que a própria noção de senso comum leva a concluir: servir. Sendo assim, serviço de referência pode ser considerado o serviço, ou o ato de relacionar e de levar de volta à sua origem. Pode-se, então, considerar serviço de referência, como o ato de levar de volta uma ideia, partindo-se do princípio que o bibliotecário de referência não irá criar um conceito ou conhecimento, irá sim, servir-se de referenciais e fontes de informação para entregar ao seu usuário a informação de que ele necessita. De onde conclui-se que o bibliotecário devolve a sociedade o que ela mesma lhe proporciona: a informação. O que conduz a ideia de que o serviço de referência nada mais é do que servir como fonte, referenciar, conduzir o usuário à fonte de informação mais adequada. A partir deste pensamento, compreende-se que o serviço de referência não somente está ligado à capacidade do bibliotecário em saber ouvir e interpretar, como também conhecer as mais diversas áreas do conhecimento e suas fontes para uma correta condução do usuário. Observe-se também, que na definição de Gorczewski (1999 apud PIETA, 2004, p.26)⁵ serviço de referência “[...] é aquele prestado pelo bibliotecário, com vistas a oferecer ao usuário a melhor forma deste utilizar a biblioteca e seus recursos”. De onde decorre que não somente o bibliotecário de referência deve

⁴ As pesquisas para conhecer o usuário real ou potencial se encaixam dentro do Estudo de Comunidades e Usuários, e embora seja citado neste trabalho ele não é objeto de pesquisa e estudo do mesmo.

⁵ PIETA, Ana Maria Bernal. **Serviço de referência e leis de Ranganathan**: uma estreita ligação. Porto Alegre: UFRGS, 2004. Trabalho de conclusão de curso.

conhecer as fontes de informação, como também a biblioteca, a comunidade a qual a mesma está inserida e os recursos disponíveis.

Embora o serviço de referência tenha mudado muito com o advento da internet e da automação de bibliotecas, as palavras de Margareth Hutchins no livro “Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas” de 1973, apresentam uma boa definição do que é, e o que significa serviço de referência.

O trabalho de referência inclui a assistência direta e pessoal dentro da biblioteca a pessoas que buscam informações para qualquer finalidade, e também as diversas atividades biblioteconômicas destinadas a tornar a informação tão acessível quanto seja possível. A seleção e organização de materiais com este fim em vista é uma parte tão importante do trabalho de referência quanto sua interpretação para o leitor individual. É a força motriz sem a qual o alvo não pode ser atingido. Para obter um serviço de referência eficiente a administração da biblioteca precisa supri-lo tanto com os necessários livros e instalações quanto com uma equipe treinada em seu manuseio. O pessoal que usa material impresso com o propósito de encontrar informações é o mais indicado para selecionar e organizar esse material com esse fim, pois sabe que fontes são necessárias, e como utilizá-las. Em ordem inversa, aqueles que estão encarregados de selecionar e organizar as fontes bibliográficas são os mais aptos a interpretá-las devido ao conhecimento de primeira mão que adquiriram a seu respeito ao manuseá-las. O que parece sugerir que os catalogadores estão bem aparelhados para executar o trabalho de referência. Admite-se que a catalogação faça parte de um bom preparo para o trabalho de referência, e que o trabalho bibliográfico realizado pelos bibliotecários de referência não é mais do que uma extensão ou especialização da catalogação (HUTCHINS, 1973, p. 4).

Em outras palavras Hutchins afirma que o serviço de referência deve ser realizado por alguém capacitado, que tenha o conhecimento não só do acervo da biblioteca como também de que forma são catalogados ou indexados os documentos, com a finalidade de conduzir o usuário à informação adequada com maior eficiência e eficácia. Suas primeiras palavras definem o serviço de referência como uma “[...] assistência direta e pessoal dentro da biblioteca [...]” (op. cit.), o que demonstra a tarefa do bibliotecário de referência de referir, de servir como intermediário e condutor do usuário à informação.

O conceito de serviço de referência provém do inglês *reference work*, mas tem origem latina com o termo *refere*, que significa “indicar e informar” (LINE, 1974). Tal conceito começou a difundir-se com o surgimento das primeiras universidades, quando foi criada uma

seção independente voltada à prestação de serviço de assistência aos leitores. De lá pra cá, a atividade transformou-se, motivada pela nova perspectiva da área que passou do paradigma do acervo para o do acesso (SIQUEIRA, 2010, p. 118).

Cabe ressaltar, no entanto, que o serviço de referência não se resume a apontar este ou aquele documento ou uma determinada base de dados ou fonte de informação. Segundo Siqueira (2010, p. 116)

Há profissionais que acreditam que o serviço de referência limita-se à indicação bibliográfica, ou resume-se a um profissional que ensina como se pesquisa numa base de dados. Também não deve ser visto como um setor díspar, ou até como em algumas instituições, reduto de profissionais menos competentes. As atividades de referência devem refletir os objetivos da instituição em que fazem parte, estando, portanto integradas aos demais setores do sistema de informação, funcionando até como uma peça-chave já que lida com a base do sistema, o usuário.

Desta forma, pode-se resumir o serviço de referência parafraseando Accart (2012, p.14), que define como objetivo principal do serviço de referência a tarefa de orientar e auxiliar o usuário na busca da informação pertinente. É exatamente neste momento que se pode observar a importância do bibliotecário de referência no processo do atendimento às necessidades dos usuários. Muito além disto, o bibliotecário de referência é o condutor entre a informação e o usuário. Por isto, o conhecimento e a aplicação da inteligência emocional é peça importante, fundamental e, por que não, indissociável do serviço de referência. A correta avaliação dos pedidos de usuários e conseqüentemente de sua linguagem corporal, muito mais do que os movimentos de seus lábios ou até mesmo os pedidos por escrito, definem o real objetivo de sua pesquisa e devem ser a ideia fundamental para o resultado do processo de referência.

Por impossível que seja avaliar com exatidão o trabalho de referência de determinada biblioteca, não persiste dúvida nas mentes dos que a ele se devotam sobre seu valor para a comunidade e para a biblioteca. Cumprindo uma das principais missões da maioria das bibliotecas, justifica sua existência e seu custo. A biblioteca que não tenha faltado à comunidade em sua busca por informações, para fins práticos ou para desenvolvimento intelectual, sabe firmar-se no apreço e nos interesses de seus constituintes de maneira a assegurar sua permanência. Tornou-se um serviço público indispensável porque poupa o tempo de pessoas ocupadas e

assegura-lhes a posse de fatos que, sozinhas, não seriam capazes de obter (HUTCHINS, 1973, p. 279-280).

Neste sentido, o atendimento de referência ganha destaque na observação das buscas em bases de dados e internet. Na sociedade atual a informação deve ser fornecida com rapidez. A internet, os *smartphones*, os *tablets*, enfim, as novas tecnologias da informação tornaram a informação rápida e acessível na “palma das mãos”. No entanto, nem sempre a informação mais rápida e disponível em “um piscar de olhos” é a mais correta e direcionará o usuário à resposta de seu problema ou de sua necessidade informacional. Neste sentido, poupar o tempo das pessoas, conforme coloca Hutchins, é uma tarefa que demanda conhecimento amplo, cultura geral e disponibilidade. Mostrar-se disponível para o atendimento de forma física e intelectual é, então, indispensável, conforme demonstra Timbó (2002, p. 88):

Para fazer um bom atendimento, o bibliotecário precisa ficar atento aos primeiros sinais de conduta verbal e não verbal do usuário e, a partir desta percepção, adotar uma rotina para a ação relativa à sua forma de conduta nesta interação, ou seja, ele deve levar o consulente ao encontro da resposta esperada.

Se existe uma ideia que resuma o serviço de referência é exatamente esta colocada por Timbó, como a principal missão na maioria das bibliotecas, e por que não, de todas as bibliotecas, uma vez que, segundo Milanesi (2002, p. 12) “O que define a condição de biblioteca é a existência de alguma forma de organização que permita encontrar o que se deseja, mesmo que só o proprietário, ou poucos, tenham êxito nessa busca”. Pode-se considerar então, o serviço de referência como parte essencial na organização de uma biblioteca. Ainda que se pense no serviço de referência como simplesmente o atendimento ao público, e ainda que se tenha apenas uma pessoa que não possua a qualificação de bibliotecário para desempenhar a tarefa, tem-se ali elemento importante na organização da biblioteca.

Deve-se ter em mente, no entanto, as mudanças pelas quais o serviço de referência passou ao longo dos anos, sobretudo com o advento da internet, das novas tecnologias da informação, do acesso remoto às bases de dados, da automação das bibliotecas, entre tantas outras mudanças. Cabe observar também que a mudança de paradigma custodial (foco no acervo) para o paradigma pós-

custodial (foco no usuário), fez com que as bibliotecas pensassem mais no usuário que busca a informação.

[...] impulsionadas pelas mudanças pós década de 80 (explosão bibliográfica e avanços tecnológicos), começa a se encarar a informação como um produto da observação e da necessidade do indivíduo. Este passa de um sujeito passivo, mero receptor, para transformar-se em peça-chave do sistema de informação. Nessa nova abordagem, as diferentes necessidades são dinâmicas, ou seja, alteram-se no tempo e espaço, o que exige maior flexibilidade dos serviços de referência para se adequarem aos seus estados de mudança. Além disso, não deve estar isolado ou ser esquecido nos momentos de tomada de decisão. Ao contrário, como lida com a base do sistema de informação, o usuário, deve funcionar como um setor estratégico para as demais partes da organização, dialogando e expondo seus problemas e com isso corroborando a articulação das demais atividades na biblioteca (SIQUEIRA, 2010, p. 118).

Ideia semelhante a de Siqueira pode ser também encontrada no artigo “Emoção, inteligência emocional e interação bibliotecário-usuário⁶” (tradução nossa) “Não é suficiente para agências de informação como as bibliotecas, meramente identificar as fontes, encontrando fontes via catálogos, bases de dados e internet⁷” (MILLS; LODGE, 2006, p. 587, tradução nossa).

Neste sentido, convém observar que o serviço de referência é mais do que servir como referência a uma fonte de informação. O serviço de referência é na realidade a razão pela qual a biblioteca existe: atender o usuário. Os livros, periódicos, as assinaturas de acesso às bases de dados, enfim, tudo que existe dentro da biblioteca existe para que possam ser acessadas pelos usuários da informação, que serão conduzidos pelo bibliotecário de referência. Embora o bibliotecário de referência e o serviço de referência sejam importantes para a sociedade, o serviço de referência deve ser pensado como parte de uma engrenagem, que tem como principal objetivo atender as necessidades informacionais de seus usuários.

⁶ Traduzido do original: Affect, emotional intelligence and librarian-user interaction.

⁷ Traduzido do original: It is not enough for information agencies such as libraries to merely identify resources to finding resources via catalogues, databases and the World Wide Web

4.1 OS OITO PASSOS DO PROCESSO DE REFERÊNCIA

Para finalidade de estudo e posterior análise sob a óptica da inteligência emocional, convém observar os oito passos do processo de referência, definidos por Denis Grogan (1995, p. 51-54). São eles:

- a) o problema;
- b) a necessidade de informação;
- c) a questão inicial;
- d) a questão negociada;
- e) a estratégia de busca;
- f) o processo de busca;
- g) a resposta;
- h) a solução.

Neste primeiro momento optou-se por simplesmente enunciar estes oito passos do processo de referência, sem, no entanto, explicá-los. Uma análise detalhada destes oito passos será feita nas subseções subordinadas à subseção 6.1 (A inteligência emocional e as emoções básicas durante o processo de referência). Naquela subseção, serão amplamente discutidos e analisados estes oito passos do processo de referência, observando, em vias teóricas, de que forma a inteligência emocional e as emoções básicas categorizadas por Daniel Goleman podem se manifestar durante o processo de referência.

4.2 O PERFIL DO BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA

O serviço de referência deve ser praticado por pessoas qualificadas. Não é simplesmente atender ao público e direcionar as suas indagações a alguma área do acervo, a alguma base de dados ou qualquer documento que responda a uma certa necessidade informacional. Muito além disto, conforme pode ser observado na definição do serviço de referência e nos oito passos em que consiste o processo de referência, é necessário compreender o usuário, e saber distinguir dentre as respostas possíveis, qual conduzirá o consulente ao resultado esperado.

Segundo Alencar (1996, p. 65) “As competências do bibliotecário têm sido amplamente investigadas nos últimos anos produzindo alguns resultados bastante relevantes para a área de Biblioteconomia e Ciência da Informação [...]”. Não é, então, uma novidade na Biblioteconomia que o bibliotecário de referência tenha uma espécie de “perfil desejado”. Não existe, certamente, um padrão ou uma fórmula matemática que denuncie de que forma deve atuar um bibliotecário de referência ou quais as aptidões necessárias, e até mesmo indispensáveis para o serviço de referência. No entanto, vários autores colocam diferentes aptidões que o bibliotecário de referência deve ter para que possa desempenhar um bom atendimento ao usuário.

Segundo Souza e Farias (2011, p. 4) o bibliotecário de referência deverá ter aptidão para relações humanas, senso de organização e análise. Embora estas características possam parecer um tanto quanto óbvias em se tratando do bibliotecário de referência, elas são bastante claras e traduzem o significado do serviço de referência. De nada adianta ao bibliotecário ter senso de organização e análise se não tiver a habilidade de lidar com pessoas. Além da habilidade de lidar com pessoas o bibliotecário de referência deve gostar de trabalhar com o público. Jean Accart (2012, p. 79) demonstra que o bibliotecário de referência deve possuir ainda outras aptidões conforme pode ser observado em suas palavras:

Um profissional de referência, em virtude de sua “exposição” constante e visibilidade aos olhos do público, das consultas em busca de informação que lhe são formuladas, deve possuir competências diferentes das de um catalogador, de um indexador ou de um gerente de patrimônio. A ênfase dada [...] à imagem transmitida pela instituição por meio do serviço de referência diz respeito antes de tudo à equipe de referência. O termo “equipe” reveste-se aqui de todo seu significado, pois se trata realmente de um trabalho de equipe, com organização e funcionamentos próprios (ACCART, 2012, p.79).

Jean-Philippe Accart não somente defende a ideia de que o bibliotecário de referência deve ter certas competências como também a equipe da biblioteca. O que remete a ideia de que de nada adiantaria um serviço de referência eficiente se não houver uma equipe de trabalho disposta a cooperar e a trabalhar para a sociedade, mantendo a informação organizada e acessível.

Segundo Accart (2012, p. 79)

Tornar-se um profissional de referência competente, requer experiência adquirida no exercício de uma profissão: formação sólida, cultura geral, conhecimento da área de atuação, domínio dos métodos e instrumentos, uma disposição especial para enfrentar qualquer tarefa. Caroline David e Pascal Huguet consideram que “a competência não pode ser adquirida senão em situação de trabalho, com a experiência”. A função de referência apresenta, ademais, certas particularidades que podem ser resumidas sob a expressão de “competências sociais”.

Accart coloca ainda, além das já mencionadas aptidões, a empatia, a curiosidade e o bom relacionamento pessoal como peças fundamentais ao bom atendimento de um bibliotecário de referência (2012, p. 79). Accart (op. cit) destaca do Guia de Competências e Aptidões Profissionais Europeus de Informação, algumas aptidões consideradas por ele como indispensáveis: sentido de antecipação, espírito crítico, espírito de decisão, espírito de equipe, sentido de organização, sentido pedagógico, perseverança e rigor.

Segundo o PISA (*Programme for International Student Assessment*) (apud ACCART, 2012, p. 79-80)⁸ o conceito de competência não se refere somente as aptidões técnicas, mas também a habilidades psicossociais. Além disto, três competências são fundamentais: ação de maneira autônoma, relacionar-se bem com os outros e interação com o ambiente (utilização de tecnologias e elementos facilitadores ao atendimento).

Accart (2012, p. 80-81) demonstra ainda que são necessárias qualidades intelectuais e comportamentais como: saber ouvir, ter prazer em se comunicar, mostrar-se disponível, ter curiosidade, criatividade, iniciativa, abertura de espírito, discrição e adaptabilidade. Além destas, apresenta as seguintes competências técnicas: preocupação com a ordem e espírito metódico; capacidade de se expressar oralmente e por escrito; sentido de precisão e espírito de síntese; capacidade de entender sob todos os aspectos um problema que lhe seja exposto; e a capacidade de adaptar um problema ao ambiente informacional existente e ao usuário que se coloca diante do serviço. Neste sentido, observa-se que está

⁸ ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência**: do presencial ao virtual. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

implícita a ideia de que se deve conhecer o seu usuário, e para isto devem ser utilizadas as ferramentas do estudo de comunidade e usuários. O autor (op. cit.) resume, então, as habilidades essenciais que o bibliotecário de referência deve possuir em: conhecimento teórico, técnico e personalidade (atitude).

5 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

A inteligência emocional pode ser inicialmente pensada como um antagonismo: de um lado coloca-se a mente racional, a inteligência desenvolvida ao longo dos anos através de estudos e exercícios mentais; de outro surge a mente emocional, traduzida pela forma como o indivíduo sente o mundo, as reações, pensamentos e atitudes alheias. “Num sentido muito verdadeiro, temos duas mentes, a que pensa e a que sente” (GOLEMAN, 1995, p. 22). Quando Goleman expõe ambas as mentes coexistindo num mesmo espaço pressupõe que por vezes uma das mentes alertará, vislumbrará, observará outros aspectos imperceptíveis à outra. É o caso exposto pelo próprio autor quando relata que uma amiga contava a ele sobre o processo de divórcio ao qual estava passando. Disse-lhe que era uma dolorosa separação: o marido havia se apaixonado por uma mulher mais jovem e havia pedido separação para que pudesse viver com a outra mulher. Após meses de discussão sobre custódia dos filhos, dinheiro e casa, a amiga de Goleman relatara-lhe que a independência lhe agradava e se dizia feliz. Afirmava que simplesmente não pensava mais no ex-marido. No entanto, ao proferir estas palavras seus olhos marejados denunciavam outra realidade na mente emocional: a tristeza advinda da mente emocional inundara-lhe os pensamentos e transbordara de seus olhos na forma de lágrimas. A inteligência emocional é justamente a representação desta dicotomia, desta dualidade entre nossas duas mentes: a racional e a emocional.

Esses dois modos fundamentalmente diferentes de conhecimento interagem na construção de nossa vida mental. Um, a mente racional, é o modo de compreensão de que, tipicamente, temos consciência: mais destacado na consciência mais atencioso, capaz de ponderar e refletir. Mas junto com esse existe outro sistema de conhecimento impulsivo e poderoso, embora às vezes ilógico – a mente emocional (GOLEMAN, 1995, p. 22).

Sendo assim, observa-se que Daniel Goleman subdivide a mente em dois aspectos: a mente racional e a mente emocional. Segundo alguns autores, não foi Goleman o grande precursor da teoria da inteligência emocional, embora ele tenha sido o principal compilador, codificador, organizador e difusor desta teoria. Moscovici (1997, p. 25) reconhece o trabalho de Goleman ao afirmar que “[...] ele veio atender a uma necessidade, a uma carência das pessoas na nossa sociedade tecnológica”,

e completa “[...] esse lado emocional tem sido negligenciado através dos tempos”. Em momento posterior, Moscovici (1997, p. 26), afirma que Goleman não foi o “inventor da teoria”:

Enfim, o que é importante? Qual o fato novo? Qual o mérito de Goleman? Com o livro “inteligência emocional”, ele chamou a atenção para aspectos da educação emocional que, até então, não tinham sido realizados. No entanto, isso não é uma novidade. Na verdade, é uma questão antiga.

A autora explica que antes de Goleman, muitos outros autores, filósofos e cientistas estudaram o assunto. Neste sentido Moscovici (1997, p. 14) crê que tudo isso começou com Descartes, com a visão de mundo que originou a ciência moderna, a separação entre corpo e mente, uma parte corporal que é considerada inferior à parte intelectual. Já no século XX, alguns estudos de análise fatorial da inteligência subdividiam a inteligência geral em vários tipos diferentes como: espacial, verbal, numérico, fluência verbal, raciocínio, memória, cognição, pensamento convergente e divergente e avaliação (MOSCOVICI, 1997, p. 29). Finalmente, em 1983, Gardner publicou um estudo distinguindo um espectro de inteligências com sete variedades-chave. Desta forma, observa-se que “Gardner abriu o leque de inteligências múltiplas, permitindo um enfoque específico sobre inteligência emocional que para Goleman seria esse conjunto de inteligências pessoais” (MOSCOVICI, 1997, p. 31). Como afirmam Tavares e Pereira (2005)

Daniel Goleman é psicólogo e também um estudioso na área das inteligências múltiplas. Este autor difere em alguns pontos de Gardner no que diz respeito às inteligências inter e intrapessoais. Estas diferenças começam na nomenclatura utilizada por ambos. Enquanto Gardner denomina as inteligências interpessoal e intrapessoal de inteligências pessoais, Goleman as chama de inteligência emocional.

Desta forma, cabe ressaltar que embora Daniel Goleman tenha se apoiado nos estudos de Gardner, entre outros cientistas citados em suas publicações, o presente trabalho se apoiará nas ideias de Goleman, trabalhando com a dualidade, as duas mentes propostas por Daniel Goleman como mente racional e mente emocional.

Essas duas mentes, a emocional e a racional, operam em estreita harmonia na maior parte do tempo, entrelaçando seus modos de conhecimento para nos orientar no mundo. Em geral, há um equilíbrio entre as mentes emocional e racional, com a emoção alimentando e informando as operações da mente racional, e a mente racional refinando e às vezes vetando o insumo das emoções. Mas são faculdades semi-independentes, cada uma [...] refletindo o funcionamento de circuitos distintos, mas interligados, no cérebro (GOLEMAN, 1995, p. 23).

Embora as duas mentes coexistam no cérebro, em circuitos distintos, e semi-independentes, uma sente o reflexo e o impulso da outra.

Em muitos ou na maioria dos momentos, essas mentes se coordenam estranhamente; os sentimentos são essenciais para o pensamento, e vice-versa. Mas quando surgem as paixões, o equilíbrio balança: é a mente emocional que toma o comando, inundando a racional (GOLEMAN, 1995, p. 23).

Uma das melhores definições do termo inteligência emocional podem ser observadas em David Ryback:

A melhor maneira de definir a inteligência emocional é como a capacidade de usar nossa percepção e sensibilidade para identificar os sentimentos que estão por trás da comunicação interpessoal e resistir à tentação de reagir de maneira impulsiva e impensada, sendo receptivos, autênticos e sinceros (RYBACK, 1998, p. 64).

Ideia semelhante pode ser encontrada em Campos Herrero (2002, p. 12) ao resumir a conclusão de Damásio, responsável por pesquisas na área neurológica:

A tomada racional de posições, por si só não basta. Longe de fria racionalidade, necessitamos do concurso dos sentimentos que, de forma intuitiva, ajudam a conduzir nossa vida da melhor forma e a obter possibilidades superiores em nossos empreendimentos.

O autor demonstra ainda, um reforço à ideia de Ryback exposta anteriormente, de que o desenvolvimento da percepção e sensibilidade, ajudam-nos à resistir a tentação de uma reação impulsiva e permite-nos ser autênticos e sinceros: “o cérebro emocional apresenta variantes necessárias para que o arrazoado humano possa não só percorrer o caminho adequado, mas realizar-se melhor”. E completa: “[...] ambos necessitam da contribuição mútua” (CAMPOS

HERRERO, 2002, p. 12). O que remete à colocação de Goleman de que ambas as mentes coexistem em circuitos distintos, mas interligados no cérebro.

Ideia semelhante a despeito da função e utilidade prática da inteligência emocional pode ser observada mais uma vez em David Ryback:

A inteligência emocional integra a percepção das nossas emoções com o conhecimento intelectual do mundo à nossa volta. Em termos freudianos, a inteligência emocional combina o ego consciente com o id inconsciente, e até mesmo mais autêntico (RYBACK, 1998, p. 64).

A seguir, David Ryback através de uma analogia exemplifica o quão útil pode ser a inteligência emocional:

A função da inteligência emocional poderia ser comparada com a do sonar de um navio: ela oferece uma visão mais abrangente da situação e ajuda a evitar obstáculos e problemas difíceis de ser detectados. Assim como o capitão do navio pode ver apenas a superfície da água, enquanto o sonar lhe oferece informações da paisagem submarina, a inteligência emocional [...] nos ajuda a ver aquilo que passa despercebido pela nossa lógica e a estabelecermos uma rota melhor e mais segura rumo ao sucesso (RYBACK, 1998, p. 64).

É como se existissem duas mentes: uma sente, a outra pensa, uma calcula, a outra executa. Neste sentido a inteligência emocional pode ser compreendida como a racionalização das emoções. A combinação entre a dualidade emoção e razão é o ponto chave da inteligência emocional.

Pode-se observar que o uso da inteligência emocional é útil, ao captar impressões do mundo, da vida e da sociedade, que sem a observação das emoções, e uma resposta inteligente a elas, não poderiam ser percebidas. De nada adianta, então, que um indivíduo tenha a capacidade de reconhecer as suas emoções se não souber ter uma resposta inteligente. De forma semelhante, também é inútil o oposto: uma pessoa com alto quociente de inteligência, que não se utilize dela no reconhecimento de suas emoções, não pode perceber uma reação emocional inteligente. A dualidade emoção e inteligência se encontram, se complementam e se completam cada uma com as suas particularidades, mas com o objetivo de propiciar uma visão sólida e completa da vida humana na sociedade.

5.1 AS EMOÇÕES BÁSICAS E SUAS REAÇÕES CORPORAIS

Conforme observa Daniel Goleman, o termo emoção não possui ainda uma definição, pois psicólogos e filósofos discutem há mais de séculos o seu real significado. Como o próprio Goleman prefere, no sentido mais literal, baseado no dicionário *Oxford English Dictionary* emoção é definida como qualquer agitação ou perturbação da mente, sentimento, paixão ou qualquer estado mental veemente ou excitado (GOLEMAN, 1995, p. 305). Desta forma, a emoção refere-se a um sentimento e pensamentos distintos, estados psicológicos e biológicos decorrentes do mesmo e tendências para agir. O próprio autor define (op. cit.) “[...] que existem mais sutilezas de emoções do que as palavras que temos para defini-las”, a maior prova de que as emoções transcendem a capacidade de verbalização e de percepção do ser humano. Goleman classifica em emoções primárias ou básicas, de forma que as demais ou se originam das mesmas ou as complementam. Completa ainda que nem todos os teóricos concordam com a existência das emoções primárias conforme apresentadas por ele. Alguns autores fazem distinções entre emoção e sentimento, comparando-os como se as emoções fossem a evolução do instinto e o sentimento a evolução da emoção (CAMARGO, 2001, p. 47). Outros defendem que as emoções são rápidas e os sentimentos são estados prolongados de uma mesma emoção (TRUCOM, 2013). Cabe ressaltar, então, que o presente trabalho seguirá a visão e a abordagem do psicólogo Daniel Goleman, que por vezes, se utiliza dos termos emoção e sentimento como sinônimos.

Antes de observar a categorização de emoções mencionada por Goleman, e que servirão como base para posterior estudo que contraste com o serviço de referência e o processo de referência exposto anteriormente, é imprescindível compreender a constituição do cérebro humano. Goleman (1995, p. 23) remete à ideia de que para melhor entender o forte domínio das emoções sobre a mente pensante e por quê sentimento e razão entram tão prontamente em guerra, deve-se observar como o cérebro evoluiu.

Neste sentido, destaca-se a síntese elaborada por Campos Herrero (2002, p. 13), que se refere a diferentes partes do cérebro e suas funções:

a) A parte mais arcaica do cérebro humano dada pelo bulbo raquídeo, que surge como prolongamento da medula espinhal. Sua funcionalidade relaciona-se com uma série de atividades vitais inconscientes, da mesma forma com a vida impulsiva, instintiva e reflexiva; b) as células exteriores deste sistema primitivo evolucionaram-se criando plexos de neurônios entrelaçados que adquiriram forma de lóbulo. Cada lóbulo iria adquirir sua própria especialização com referência à vida sensorial; visão, audição, olfato..., facilitando ao sujeito uma série de estímulos destinados à sobrevivência. Paulatinamente os diferentes lóbulos foram unindo-se recobrando o bulbo raquídeo – peça primitiva – na forma de capa envolvente que constituiria a base inicial do futuro sistema límbico. Posteriormente, seguindo o processo evolutivo ao redor do bulbo formou-se o sistema límbico nos primeiros mamíferos. Esse possibilitava complexidade superior ao permitir funções tão superiores como a criação da memória, o abandono dos automatismos inexoráveis derivados dos programas inscritos no bulbo e nos lóbulos, da mesma forma como a execução de comportamentos mais personalizados e mais ajustados às diversas situações. A complexidade deste sistema é extraordinária. Nele distinguem-se três estruturas fundamentais: o córtex límbico, o hipocampo – a zona externa do córtex – e a amígdala. A esta compete assegurar significados emocionais aos diversos acontecimentos de vivências; registrar as experiências vitais em chave emotiva, da mesma forma como o estabelecimento de uma sintonia emocional adjacente.

Goleman (1995, p. 24) explica que o “crescimento do cérebro no embrião humano refaz mais ou menos esse percurso evolucionário”.

Pode-se concluir então que a emocionalidade humana não é algo que simplesmente surgiu: é resultado da evolução da espécie humana desde os tempos mais remotos. Nas palavras de Campos Herrero, observa-se que o bulbo raquídeo, surgido como prolongamento da medula, e posteriormente desenvolvido, formando o córtex límbico, hipocampo e a amígdala, são funções que se desenvolveram com a evolução do ser humano, transformando-se em um legado emocional advindo dos tempos mais primitivos. Desta forma, pode-se compreender que o mundo emocional de cada ser é próprio, individual e deve-se não somente à sua constituição física, como também à sua educação emocional e à herança dos antepassados. Goleman (1995, p. 23) complementa e confirma esta ideia quando relata: “Ao longo de milhões de anos de evolução o cérebro cresceu de baixo para cima, os centros superiores desenvolvendo-se como elaborações de partes inferiores mais antigas”.

O hipocampo e algumas partes do córtex cerebral podem armazenar uma lembrança, embora seja a amígdala⁹ quem cumpre a função de “acoplar” a esta lembrança a carga emocional associada a ela (CAMPOS HERRERO, 2002, p. 14). Desta forma, o hipocampo e o córtex são responsáveis por registrar dados como recordações de festas, nomes de pessoas presentes, etc, enquanto a amígdala é a principal responsável por trazer vitalidade singular de um acontecimento, repleto de valores emocionais e de significação para a posterioridade.

A amígdala pode abrigar lembranças e repertórios de respostas que interpretamos sem compreender bem por que o fazemos, por que o atalho do tálamo à amígdala contorna completamente o neocórtex. Essa passagem parece permitir que a amígdala seja um repositório de impressões emocionais e lembranças que jamais conhecemos em plena consciência (GOLEMAN, 1995, p. 32).

A amígdala é, então, a principal responsável pelos sentimentos e emoções. Campos Herrero (2002, p. 15) explica que em testes realizados com animais, observou-se que animais que tinham subtraída a amígdala mostraram falta de sensibilidade emocional, além da diminuição da capacidade de ajustar-se aos comportamentos grupais e da capacidade de sintonizar com o outro. É como se o animal fosse conduzido a uma espécie de robotização.

Sem peso emocional, os encontros perdem seu domínio. Um rapaz cuja amígdala fora cirurgicamente removida para controlar sérios ataques perdeu por completo o interesse pelas pessoas, preferindo sentar-se isolado, sem nenhum contato humano. Embora fosse perfeitamente capaz de conversar, não reconhecia mais amigos íntimos, parentes, nem mesmo a mãe, e ficava impassível diante da angústia deles com a sua indiferença. Sem a amígdala parecia ter perdido toda identificação de sentimento, assim como qualquer sentimento sobre sentimentos (GOLEMAN, 1995, p. 29).

A amígdala assume, então, não somente papel importante, mas função crucial e decisiva para a emocionalidade humana. Enquanto o hipocampo é responsável pela gravação do rosto de uma pessoa, por exemplo, e o neocórtex ao

⁹ A amígdala mencionada aqui e ao longo de todo o trabalho faz referência à amígdala cerebral. Goleman, Campos Herrero, entre outros autores consultados para realização deste trabalho não se utilizam do complemento “cerebral”, o que pode incorrer em confusão com a amígdala existente em outras partes do corpo. A nomenclatura amígdala tem sua origem no grego, cuja tradução é amêndoa. Por este motivo, ressalta-se que no corpo humano existem outras amígdalas que não serão citadas neste trabalho. Por uma questão de conformidade com a literatura consultada para desenvolver este trabalho, não será utilizado o complemento “cerebral”, mas onde se lê amígdala ao longo de todo trabalho, compreenda-se “amígdala cerebral”.

longo dos séculos, e por consequência da evolução, traduziu-se em um sistema capaz de comportar a intelectualidade e a racionalidade humana, a amígdala é a responsável principal pelo sentimentalismo.

O sinal visual vai primeiro da retina para o tálamo, onde é traduzido para a linguagem do cérebro. A maior parte da mensagem segue então para o córtex visual, onde é analisada e avaliada em busca do significado e da resposta adequada; se a resposta é emocional, um sinal vai para a amígdala ativar os centros emocionais. Mas uma parte menor do sinal original vai direto do tálamo para amígdala, numa transmissão mais rápida, permitindo uma resposta mais pronta (embora menos precisa). Desse modo a amígdala pode disparar uma resposta emocional antes que os centros corticais tenham entendido plenamente o que se passa (GOLEMAN, 1995, p. 32).

Embora a amígdala, responsável pelas emoções, dispare “tiros emocionais” que não podem ser compreendidos pela mente racional (e esta é a justificativa para o sequestro emocional – que será analisado e discutido na próxima subseção), a inteligência emocional, como resumo do autocontrole e do conhecimento de si mesmo e de sua própria emocionalidade, pode e deve contornar situações de risco, assegurando uma vida mais completa e verdadeira, sendo, portanto, um grande trunfo para quem conhece e domina as funções da amígdala e sua tradução dos sentimentos. Segundo Campos Herrero (2002, p. 16) verifica-se que “O neocórtex é responsável pelas funções intelectuais superiores, porém em combinação com a amígdala assegura uma dimensão superior à vida emocional”.

Cabe observar, então, a partir dos estudos anteriores, citados nos livros de Goleman, quais são as emoções definidas como básicas ou primitivas por Daniel Goleman (1995, p. 20-21, p. 305-306) e as suas reações no corpo humano:

- a) ira: a ira faz com que o sangue flua para as mãos, tornando mais fácil pegar uma arma ou golpear um inimigo; ocorre aceleração dos batimentos cardíacos e uma onda de hormônios, como a adrenalina, gera uma pulsação, com energia suficientemente forte para uma ação vigorosa. Fazem parte desta mesma família as emoções de: revolta, ressentimento, raiva, exasperação, indignação, animosidade, aborrecimento, irritabilidade, hostilidade e, em casos mais extremos o ódio, e violência patológicos;
- b) medo: a sensação de medo faz com que o sangue vá para os músculos como os das pernas, tornando mais fácil uma ação de fuga; o rosto fica lívido,

uma vez que menos sangue percorre esta área do corpo, criando uma sensação que “gela”. O corpo imobiliza-se, mesmo que por apenas um momento, para que seja possível uma avaliação sobre as condições de fuga; nos centros emocionais do cérebro, uma torrente de hormônios é disparada, colocando o corpo em alerta geral, tornando-o inquieto e pronto para ação, fixando-se na ameaça imediata, para que seja possível melhor calcular a resposta a dar. Pode-se observar como emoções desta mesma família: ansiedade, apreensão, nervosismo, preocupação, consternação, cautela, escrúpulo, inquietação, pavor, susto, terror e como psicopatologia fobia e pânico;

c) felicidade: a emoção de felicidade permite uma maior atividade no centro cerebral que inibe os sentimentos negativos e favorece o aumento da energia existente, e silencia aqueles que geram pensamentos de preocupação. Embora não ocorra nenhuma mudança particular na fisiologia, à exceção de uma tranquilidade que faz com que o corpo recupere-se mais rapidamente de emoções perturbadoras, esta configuração oferece ao corpo um repouso geral, oferecendo disposição e entusiasmo para qualquer tarefa imediata e para marchar rumo a uma grande variedade de metas. Como emoções análogas, e que traduzem este mesmo pensamento, encontram-se: prazer, alegria, alívio, contentamento, deleite, diversão, orgulho, prazer sensual, emoção, arrebatamento, gratificação, satisfação, bom humor, euforia e êxtase;

d) amor: esta emoção, assim como sentimentos afetuosos e satisfação sexual, resultam em estimulação parassimpática, que é o oposto fisiológico da mobilização para “lutar ou fugir”, partilhada pelo medo e a ira. O padrão parassimpático, chamado de “resposta de relaxamento”, é um conjunto de reações em todo o corpo que gera um estado geral de calma e satisfação, facilitando a cooperação. Observam-se como emoções que traduzem esta mesma emoção: aceitação, amizade, confiança, afinidade, dedicação, adoração, paixão e satisfação sexual (encontram-se ideias semelhantes na emoção felicidade);

e) surpresa: a surpresa provoca o erguer das sobrancelhas o que, por conseguinte, resulta em uma maior incidência de luz na retina e permite uma varredura visual mais ampla. Esta reação permite diagnosticar a situação, a

fim de verificar o que está acontecendo e permite a concepção de um melhor plano de ação. Desta mesma família, destacam-se: choque, espanto, pismo e maravilha;

f) repugnância: a repugnância faz com que o lábio superior se retorça para o lado e o nariz enrugue-se ligeiramente. Esta reação denuncia uma tentativa primordial de tapar as narinas contra um odor nocivo ou cuspir fora uma comida estragada. A repugnância, no entanto, não pode ser compreendida apenas quando da observação de um odor ou gosto não agradável, mas pode também ser concebido com uma percepção metafórica e que é circunscrita à subjetividade. Nesta mesma família, encontram-se as emoções: desprezo, desdém, antipatia, aversão e repulsa;

g) tristeza: a tristeza está ligada a perda ou uma decepção importante, seja no campo material ou emocional. Esta emoção traz uma queda de energia e entusiasmo pelas atividades da vida, em particular diversões e prazeres e, quando se aprofunda e se aproxima da depressão reduz a velocidade metabólica do corpo. Esse retraimento introspectivo cria a oportunidade para lamentar uma perda ou esperança frustrada, captar suas consequências para a vida, e quando a energia retorna planejar novos começos. Fazem parte desta mesma família de emoções: sofrimento, mágoa, desânimo, desalento, melancolia, autopiedade, solidão, desamparo, desespero e em termos patológicos severa depressão.

Ao observar esta categorização de sentimentos básicos ou primários, a maioria das pessoas é levada a pensar: “é verdade, não havia pensado desta forma ainda”. No entanto, o próprio Goleman (1995, p. 306) complementa que esta lista não resolve toda a questão de como categorizar cada emoção, e exemplifica: “[...] que dizer de combinações como o ciúme, uma variante da ira que também funde tristeza e medo? Além de virtudes como esperança e fé, coragem e perdão [...]”?

Embora não se tenha ainda uma resposta científica definitiva acerca das emoções, Goleman diz seguir Paul Ekman no sentido de pensar as emoções em termos de famílias e dimensões, definindo as famílias como as emoções básicas ou primitivas que foram apresentadas anteriormente. Daniel Goelman (op. cit.) ainda explica que cada uma dessas famílias tem um núcleo emocional básico, com parentes partindo dali em ondas de incontáveis mutações. Entre elas, pode-se

encontrar o que Goleman chama de estados de espírito, que são mais contidos e possuem maior durabilidade que uma emoção. Ele explica que embora seja difícil observar alguém permanecer no pleno calor da ira o dia todo, pode-se observar alguém que permaneça com humor rabugento e irritável (como estado de espírito), no qual se disparam ataques curtos de ira ao longo do dia. Além disto, existem também os temperamentos que podem ser definidos como pré-disposições para evocar determinadas emoções ou estados de espírito, em casos mais graves, os distúrbios emocionais, capazes de desencadear uma depressão clínica, por exemplo.

5.2 O “SEQUESTRO EMOCIONAL”

Goleman (1995, p. 27) descreve o processo que ficou conhecido como o “assassinato das executivas” como o exemplo vivo e chocante de um sequestro emocional, levando-nos a compreender intuitiva e instintivamente o significado de um sequestro emocional. O relato, conta a história de Richard Robles, um ladrão que acabara de ganhar a liberdade condicional de uma sentença de três anos em razão de centenas de arrombamentos que saciaram o seu vício em heroína. Contou mais tarde, arrependido e preso novamente, que ao ganhar a liberdade condicional estava desesperado, pois precisava de dinheiro para a namorada e a filha que teve com ela, de três anos. Na ocasião, arrombara mais um apartamento, que pertencia a duas jovens. Uma delas estava em casa, tendo a outra chegado durante o assalto. Ambas foram amarradas, e uma delas alertara para o fato de que estava memorizando o rosto de Robles e que iria ajudar a polícia a localizá-lo e prendê-lo. Robles, que havia prometido a si mesmo que aquele seria o seu último arrombamento entrou em pânico: esfaqueou e retalhou as suas vítimas.

O sequestro emocional, embora ilustrado na mente de um criminoso, pode acometer qualquer pessoa. Na realidade, em tantas brigas com os pais, quando criança, com namoradas, cônjuge, chefes, colegas de trabalho e no trânsito as pessoas ditas “normais” são acometidas por sequestros emocionais, e no linguajar mais popular “perderam o controle da situação”.

É a amígdala, que desempenha papel fundamental no sentir e na emocionalidade humana, a responsável pelos sequestros emocionais. Ocorre uma inundação de todo o “sistema pensante” do ser humano em razão da amígdala. É

como se o sentimento de ira e medo, responsáveis pelas reações de lutar ou fugir simplesmente não atingissem o cérebro racional: a mensagem do tálamo vai direto à amígdala, sem que seja possível diagnosticar a situação, não permitindo a tomada de uma resposta racional. Neste caso, pode-se definir exatamente o oposto da inteligência emocional em ação, que ocorre quando as impressões da amígdala interagem com o neocórtex.

Um sentimento impulsivo e forte domina o raciocínio: a amígdala realiza uma varredura nas percepções dos nossos sentidos a respeito do ambiente, e rapidamente distingue se é algo que fere a personalidade, algo que odiamos, que nos irrita ou que faz nos sentir mal. Instantaneamente como um fio de armadilha neural, a amígdala reage, telegrafando uma mensagem de crise para todo o cérebro. É como o soar de um alarme que dispara a secreção dos hormônios orgânicos para lutar ou fugir e mobiliza os centros de movimentos, ativando os sistemas cardiovasculares, músculos e intestinos. Outros circuitos da amígdala enviam sinais para áreas cerebrais chave, incluindo os que tornam os sentidos mais alertas. Gotas de noradrenalina são despejadas na corrente sanguínea. O tronco cerebral fixa no rosto uma expressão de medo, paralisando movimentos, acelerando pulsação cardíaca, aumentando a pressão arterial e reduzindo o ritmo respiratório. Uma extensa rede de ligações neurais da amígdala permite-a, durante uma emergência emocional, tomar e dirigir grande parte do resto do cérebro, inclusive da mente racional (GOLEMAN, 1995, p. 30-31).

Como então dominar as emoções? Como obter o controle emocional? Como fazer uso de todos estes conhecimentos para atuar com inteligência emocional?

Enquanto a amígdala trabalha preparando uma reação ansiosa e impulsiva, outra parte do cérebro emocional possibilita uma resposta mais adequada, corretiva. A chave do amortecedor cerebral das ondas repentinas da amígdala parece localizar-se na outra ponta de um circuito principal do neocórtex, nos lobos pré-frontais, logo atrás da testa. O córtex pré-frontal parece agir quando alguém está assustado ou zangado, mas sufoca ou controla o sentimento para tratar com mais eficácia da situação imediata, ou quando uma reavaliação exige uma resposta completamente diferente [...]. Essa região neocortical do cérebro traz uma resposta mais analítica ou adequada aos nossos impulsos emocionais, modulando a amígdala e outras áreas límbicas. [...] Essa progressão, que permite discernimento na resposta emocional, é o esquema padrão, com a significativa exceção das emergências emocionais. Quando uma emoção dispara, em poucos momentos os lobos pré-frontais efetuam o equivalente a um cálculo da proporção de risco/vantagem das

miríades de reações possíveis e apostam que uma delas é a melhor (GOLEMAN, 1995, p. 38-39).

Observa-se então, que ainda que a amígdala faça uma varredura de emoções, identificando possíveis riscos, e por vezes, anulando uma resposta inteligente e ponderada, os lobos pré-frontais, na região do neocórtex, por meio de uma conexão mais rica, e também por isto, mais demorada, podem oferecer uma resposta mais inteligente e menos inconsequente. Como Goleman explica (1995, p. 39), os sequestros emocionais, supostamente envolvem duas dinâmicas: o disparo da amígdala e a não ativação dos processos neocorticais que em geral mantém o equilíbrio da resposta emocional. Segundo Goleman (1995, p. 40) “O lobo pré-frontal esquerdo, em suma parece fazer parte de um circuito neural que pode desligar, ou pelo menos amortecer, quase todos os impulsos negativos mais fortes da emoção”. Em uma aproximação grosseira, poder-se-ia dizer que a batalha entre o que chamamos de cabeça e coração ocorre, respectivamente, entre o neocórtex e a amígdala.

A inundação ocorre quando a amígdala domina o sistema inteligente, fazendo com que o neocórtex, através dos lobos pré-frontais não sejam ativados. Embora exista a memória funcional (a capacidade de atenção que guarda na mente os fatos essenciais para a conclusão de uma tarefa), os circuitos mentais podem simplesmente não ocorrer quando a amígdala fala mais alto. É o caso, por exemplo, de quando uma pessoa está emocionalmente abalada, e não raro observa-se alguém dizer não conseguir pensar direito e não conseguir resolver um problema, que à primeira vista, e talvez em outro momento da vida, fosse de fácil resolução.

Como ponto de encontro entre pensamento e emoção, o circuito pré-frontal-amígdala é uma entrada crucial para o repositório de preferências e aversões que adquirimos ao longo de uma existência. Desligado da memória emocional na amígdala, qualquer coisa que o neocórtex medite não mais dispara as reações emocionais a ela associadas no passado – tudo assume uma neutralidade cinzenta (GOLEMAN, 1995, p. 41).

Pode-se então, observar a importância e a necessidade das emoções e dos sentimentos nos seres humanos. Em um rápido exercício de imaginação, seríamos simplesmente frios e vazios sem as nossas emoções. Os casamentos e os relacionamentos não seriam baseados no amor, mas sim nos negócios. Os filhos

poderiam respeitar seus pais pelo simples, e tão somente único pensamento de que são eles que lhes dão o sustento e a educação, não obstante, sem o amor, ou a revolta, a ira ou a tristeza por não conseguirem o que querem, os filhos não seriam mais do que meros robôs nas mãos dos pais. Seria muito mais do que um retrocesso à idade da pedra, porque ainda lá, na formação das primeiras sociedades, o instinto de sobrevivência fazia com que os homens, na época caçadores e guerreiros, protegessem a sua mulher e sua prole. No caso do desligamento da resposta emocional do cérebro humano, a humanidade percorreria um triste e cinzento caminho à intelectualidade total, negando completamente a faculdade que nos permite chamar-nos de humanos. Em uma escala menor, observamos que as nossas vidas são o resultado de nossas escolhas, ponderações entre a mente racional e a mente emocional. A vida humana é recheada de impulsos da mente emocional e da mente racional, e seria impossível imaginar a humanidade sem uma delas.

As emoções, portanto, contam para a racionalidade. Na dança de sentimento e pensamento, a faculdade emocional guia nossas decisões a cada momento, trabalhando de mãos dadas com a mente racional e capacitando – ou incapacitando – o próprio pensamento. [...] Num certo sentido, temos dois cérebros, duas mentes – e dois tipos diferentes de inteligência: racional e emocional. Nosso desempenho na vida é determinado pelas duas – não é apenas o Q.I. mas a inteligência emocional que conta. Na verdade, o intelecto não pode dar o melhor de si sem a inteligência emocional. [...] O velho paradigma defendia um ideal de razão livre do peso da emoção. O novo nos exorta a harmonizar a cabeça e coração. Fazer isso bem em nossas vidas implica que precisamos primeiro entender com mais exatidão o que significa usar inteligentemente a emoção (GOLEMAN, 1995, p. 42).

5.3 O CONTROLE EMOCIONAL

O controle emocional pode ser considerado a aptidão mestra e chave para o sucesso. A combinação do raio x realizado pelo cérebro nas mais diversas situações, apresentando os resultados coletados pelo neocórtex e a amígdala apresentam uma visível vantagem do indivíduo que consegue utilizar essas características, trabalhadas ao longo de séculos e séculos de evolução. Neste sentido, a empatia ocupa posição fundamental para o resultado esperado em um cenário ideal de controle emocional.

No livro “A inteligência emocional na construção do novo eu”, de Celso Antunes, o autor faz um exercício de imaginação durante todo o livro: é como se um estudante perguntasse a ele todo o tempo, e narrado em primeira pessoa, o autor respondesse às suas indagações:

[...] capacidade de empatia, isto é, de sentir-se como o outro. Por exemplo, se algum amigo do peito está arrasado por um problema e confia a natureza desse problema, você demonstra interesse por solidariedade ao seu amigo ou por empatia. O que demonstra solidariedade não “sente” inteiramente o problema, é um ouvinte atento, mostra desejo em cooperar, mas não consegue ser assim como que envolvido pelo problema do outro, a ponto de senti-lo como seu (ANTUNES, 2000, p. 35).

A empatia, segundo Goleman (1995, p. 109) alimenta-se da autoconsciência, pois quanto mais abertos estamos para as nossas emoções, tanto mais poderemos compreender os sentimentos alheios e mais habilitados seremos para a leitura dos mesmos. A capacidade de empatia é responsável por uma vasta gama de acontecimentos da vida e igualmente pelo sucesso ou insucesso, partindo desde vendas e negociações até namoro, casamento paternidade e ações políticas. Uma pessoa sem ou com pouca capacidade de empatia é como um oceano fechado que não conhece os seus sentimentos e pior ainda, não reconhece no próximo os seus sentimentos e emoções.

A empatia é como um acordo tácito e silencioso, captada pelo olhar e pela linguagem corporal, lida e absorvida pela amígdala e compreendida pelo neocórtex. Colocar-se no lugar do outro é fundamental para a vivência em sociedade e para a obediência às regras morais. A sintonia entre os seres humanos é essencial e é a chave para o sucesso de um negócio, por exemplo. De nada adiantará que de um lado um negociador saiba demonstrar segurança ao vender seu produto, empresa ou ideia, se do outro lado o receptor não estiver disponível à captação: é como uma televisão cujo sinal é recebido pela antena, mas desconectada, a tela simplesmente não responde ao sinal.

Em pessoas cuja empatia não é encontrada, define-se a sociopatia: a incapacidade de sentir empatia, de conectar-se e de sintonizar-se com o outro. Pode-se considerar que a sociopatia é decorrente de um ciclo emocional de tristeza, ira e dor, e culmina com o sentimento de que os outros são felizes, com a exceção de si próprio. A partir daí, a anulação de si mesmo e a incapacidade de verificar os

seus sentimentos espelhados nos outros e vice-versa, provoca nestas pessoas a sensação de inabilidade de viver em sociedade e tornam-se, então, escravos do egoísmo e da falta de sentir-se amado.

A empatia é a chave da inteligência emocional e sem a capacidade de colocar-se no lugar do outro e de conectar-se com outros seres humanos, as ligações inteligentes e ponderadas entre amígdala e o neocórtex simplesmente não ocorre.

No entanto, ter empatia, somente, não é sinônimo de inteligência emocional, uma vez que a maior parte das pessoas possuem empatia, em maior ou menor grau. A aptidão mestra para a inteligência emocional é a arte de dominar os impulsos:

Talvez não haja aptidão psicológica mais fundamental que a resistência ao impulso. É a raiz de todo autocontrole emocional, uma vez que todas as emoções, por sua própria natureza, levam a um ou outro impulso para agir. O significado básico da palavra emoção, lembre-se, é “mover”. A capacidade de resistir a esse impulso para agir, subjugar o movimento incipiente, com a maior probabilidade se traduz, no nível da função do cérebro, na inibição de sinais límbicos ao córtex motor, embora essa interpretação por enquanto deva permanecer especulativa (GOLEMAN, 1995, p. 94).

Sendo assim, controlar os impulsos é um dos primeiros passos ao desenvolvimento da inteligência emocional. Estes impulsos podem ser exemplificados em qualquer situação da vida, mas podem ser muito facilmente aplicados ao serviço de referência. Embora uma análise mais aprofundada seja realizada na seção seguinte, em um breve exercício de imaginação, observe-se a seguinte situação hipotética: uma pessoa ansiosa dirige-se ao setor de referência de uma biblioteca. Tomada pela ansiedade, e por que não, por um sequestro emocional, a amígdala envia diretamente os sinais de angústia e ansiedade ao cérebro, sem o concurso do neocórtex. Os batimentos cardíacos acelerados, o sangue fluindo para as suas mãos, o consulente pronuncia:

- Que tipo de material você dispõe sobre a guerra fria?

Observando a ansiedade do consulente o bibliotecário de referência, em um acordo tácito, porém silencioso, utilizando-se de sua empatia, rapidamente percebe o estado nervoso de seu usuário. Não obstante, uma resposta fria e contundente, seguida de um gesto com o dedo indicador pode afastar este usuário da biblioteca para sempre:

- Os livros sobre a guerra fria estão ali – aponta o bibliotecário à área do acervo que abriga estes livros.

A cessão ao impulso faz com que o bibliotecário de referência nem mesmo escute o seu usuário, pois, observe-se no início da narrativa, o consulente perguntou que tipo de material a biblioteca dispõe e não onde estão estes materiais. E se o consulente buscasse, por exemplo, um DVD com uma palestra ou um filme sobre a guerra fria?

É perceptível que a cessão dos impulsos naturais a que estamos expostos diariamente podem tragicamente definir nossas vidas: foi num impulso que um motorista tenso em meio a dezenas de ciclistas pisou fundo no acelerador e atropelou dezessete pessoas durante o protesto do grupo “massa crítica” no bairro Cidade Baixa em Porto Alegre no dia 25 de fevereiro de 2011; é num impulso, no calor do momento de uma discussão que uma palavra mal colocada pode escapar à boca de um dos cônjuges e acabar com um relacionamento feliz de várias décadas.

Além da resistência aos impulsos e da empatia, Goleman (1995, p. 98) ainda coloca que os estados de espírito negativos e os pensamentos confusos dificultam a ação da inteligência emocional. “A ansiedade solapa o intelecto. [...] Os ansiosos têm mais probabilidade de falhar mesmo com contagens superiores em testes de inteligência”. Nestes casos, pode-se observar como pensamentos confusos e destruidores sabotam a mente. As expressões “não vou conseguir fazer isto”, “não adianta”, “não quero nem tentar”, entre outras, afetam todo o sistema intelectual e praticamente anulam toda e qualquer possibilidade de sucesso. Ao contrário disto, as pessoas capazes de canalizar suas emoções, podem utilizá-las para preparar-se bem para a tarefa, prevendo até mesmo quais emoções e sentimentos podem, por ventura, tentar inundar-lhes a mente consciente.

Os pensamentos positivos, enquanto duram, aumentam a capacidade de pensar com flexibilidade e mais complexidade, tornando assim mais fácil encontrar soluções para os problemas, intelectuais ou interpessoais. Isso sugere que uma das maneiras de ajudar alguém a solucionar um problema é contar-lhe uma piada. O riso, como euforia, parece ajudar as pessoas a pensar com mais largueza e associar mais livremente, notando relações que de outro modo poderiam ter-lhes escapado – uma aptidão mental importante não apenas na criatividade, mas para reconhecer relacionamentos complexos e prever as consequências de uma determinada decisão (GOLEMAN, 1995, p. 98).

Desta forma, conclui-se que a resistência aos impulsos, a empatia a felicidade, o pensamento positivo entre outras ideias positivas perante a vida fazem com que o cérebro esteja mais disposto e facilita com que se possa utilizar a varredura da amígdala em busca de sensações e emoções do ambiente e da distinção inteligente do neocórtex, fazendo com que o indivíduo possa tomar decisões baseadas na inteligência e na emoção, ponderando a vida emocional e inteligente.

O otimismo, como a esperança, significa uma forte expectativa de que, em geral, tudo vai dar certo na vida, apesar dos reveses e frustrações. Do ponto de vista da inteligência emocional, o otimismo é uma atitude que protege as pessoas da apatia, desesperança ou depressão, diante das dificuldades. E como acontece com a esperança, sua prima carnal, o otimismo paga dividendos na vida (contanto, claro, que seja um otimismo realista; otimismo demasiado e ingênuo pode ser desastroso) (GOLEMAN, 1995, p. 101).

Àquele que conhece suas emoções e educa os seus sentimentos, sabendo reconhecê-los e analisá-los à luz de sua consciência, consegue aplicar a inteligência emocional, e, por conseguinte é visto pela sociedade como alguém que possui controle emocional. No entanto, controlar-se emocionalmente não é como percorrer um caminho para onde se chega desde que se mantenha no rumo certo: a emocionalidade humana é uma aptidão que permite ver muito além do que somente o concurso da inteligência, embora esta mesma mente emocional possa ser motivo de fracasso. Para que se utilize da inteligência emocional é importante que se tenha a capacidade de empatia, controlar seus impulsos, ter otimismo, conforme fora anteriormente observado. Não obstante, o controle emocional é uma conquista diária de cada ser. O sequestro emocional pode acometer qualquer pessoa, até mesmo alguém tido como emocionalmente controlado. Manter a mente vigilante aos sentimentos e emoções é o hino do ser inteligente emocionalmente.

6 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Os conceitos que foram discutidos anteriormente, a respeito do processo de comunicação, do serviço de referência e da inteligência emocional, serão discutidos nesta sessão com a finalidade de encontrar, em vias teóricas, a influência da inteligência emocional no serviço de referência.

Embora bibliotecários de referência e até mesmo auxiliares administrativos em outras áreas de atendimento ao público possam realizar suas atividades diárias sem o conhecimento da teoria da inteligência emocional, o objetivo deste estudo é demonstrar como esta teoria pode ser útil no atendimento das necessidades de quem busca um atendimento. O serviço de referência, que é o serviço pelo qual a biblioteca sai do campo circunscrito às suas paredes e vai ao encontro da sociedade, pode se valer dos estudos da Psicologia e da Neurociência, trazendo benefícios à sua comunidade e à sua instituição.

6.1 A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E AS EMOÇÕES BÁSICAS DURANTE O PROCESSO DE REFERÊNCIA

Cada ser humano é um universo à parte: cada indivíduo atua no palco da vida utilizando suas vivências anteriores, sua experiência, sua educação, sua forma de encarar o mundo e as pessoas, seu caráter e sua personalidade. Desta forma, categorizar a emocionalidade humana restrita às sete emoções básicas ou primitivas apresentadas por Daniel Goleman não é o suficiente para mapear o turbilhão de sentimentos e as suas variantes psicológicas no cérebro humano. Embora seja impossível distinguir e mapear todas as emoções, em um exercício de imaginação é possível aliar a teoria da inteligência emocional ao processo de referência. Fazendo uso da inteligência emocional, o bibliotecário de referência pode identificar em si e no consulente quais são as emoções envolvidas e de que forma se pode transmutá-las para sentimentos que tragam bem estar e equilíbrio emocional para ambas as partes envolvidas no atendimento.

Aproximar-se-á, nas próximas subseções, a observação das emoções primitivas ou básicas categorizadas por Goleman (1995, p. 20-21, p. 305-306) que podem estar envolvidas durante os oito passos do processo de referência apresentado por Denis Grogan (1995, p. 51-54). Por se tratar de um exercício de

imaginação na aproximação da teoria da inteligência emocional ao processo de referência, não se pode evidenciar uma verdade absoluta: este trabalho se propõe a aproximar, em vias teóricas, a mencionada teoria ao serviço de referência, mas não se pode descartar possibilidades de emoções, e até mesmo outras visões da inteligência emocional acerca das emoções e que não foram descritas por Goleman em seu livro. Outros aspectos psicológicos, e até mesmo doenças oriundas do psiquismo de pessoas que estejam afetadas por outras substâncias químicas ou patologias podem causar variações que este estudo não pode prever com exatidão.

6.1.1 As emoções básicas e o problema

Conforme Denis Grogan (1995, p. 51) o processo de referência se inicia com um problema. Os problemas são inerentes ao ser humano. Em algum momento da vida, todos passam por situações de risco ou problemas, sejam por motivos físicos ou psicológicos. Os problemas podem ser considerados “gatilhos”, pois eles disparam na sua vítima, não somente uma onda de dúvida, como também o impulso inicial para a solução da situação. Neste processo, o requerente, ou consulente, ainda não chegou à biblioteca. Este primeiro passo cabe única e exclusivamente à individualidade de cada pessoa.

Neste momento, no primeiro dos oito passos do processo de referência, já se pode observar uma inquietação, não por parte do bibliotecário de referência e sim no consulente. Segundo Grogan (1995, p. 51) a origem do problema pode ser interna ou externa: o problema será de origem externa se tiver sido impulsionado pelo contato social ou pelo contexto em que o indivíduo está inserido; o problema é interno quando surge da psique do próprio ser. Independente da origem do problema, ou do fato desencadeador do mesmo, o potencial usuário de uma biblioteca - que nem mesmo definiu ainda se irá ou não a uma – está sujeito a um turbilhão de emoções e sentimentos que lhe é próprio e individual. Dentro do universo da sua vida, diversas possibilidades, atitudes e pensamentos que são próprios da personalidade de cada um, na identificação de um problema desencadeia uma série de pensamentos, reações químicas, físicas e biológicas. Neste sentido, embora seja impossível determinar com exatidão quais emoções podem estar envolvidas durante o “gatilho”, pode-se estimar que emoções como a ira, o medo, a surpresa, a repugnância e a tristeza possam estar envolvidas.

Excluem-se das sete emoções primitivas apenas a felicidade e o amor. Goleman (1995, p. 20-21), explica que um indivíduo envolvido pela emoção de felicidade possui uma maior atividade no centro do cérebro, e que inibe sentimentos negativos, favorecendo o aumento da energia e silenciando pensamentos de preocupação. Neste caso, pode-se verificar que enquanto a mente estiver preocupada, envolvida com um problema, dificilmente a emoção de felicidade poderá ser sentida. É como um antagonismo: preocupação e felicidade. De forma análoga, o sentimento de amor gera no corpo um estado de calma e satisfação, enquanto a identificação de um problema gera uma inquietação no indivíduo. Embora a ideia esteja restringida a estas cinco emoções básicas apresentadas anteriormente, todas as suas variantes e sinônimos descritos na subseção 5.1 podem estar envolvidas.

Observem-se, então, como as emoções de ira, repugnância, medo, surpresa e tristeza podem provocar mudanças no organismo no momento do primeiro passo do processo de referência. O sentimento de repugnância pode ser exemplificado quando uma pessoa sente aversão ou nojo pelo problema sentido. Neste caso, seus lábios se retorcerão e o nariz se enrugará. No caso de um problema, observe-se que este sentimento não encerra o processo. Um problema deverá desencadear alguma outra reação, e não somente a sensação de repugnância, se for o caso. O indivíduo, se tomado pelo sentimento de ira terá seu sangue fluindo para as extremidades do corpo, tornando mais fácil atingir algo, ou reagir, seja de forma emocional ou até mesmo racional. O medo, em um segundo momento, fará com que o sangue flua para os músculos facilitando uma fuga, enquanto a surpresa o fará erguer rapidamente as sobrancelhas, permitindo com que a luz entre mais rapidamente na retina, fazendo um diagnóstico da situação. Todos estes sentimentos podem ser compreendidos como emoções que levarão este ainda potencial usuário de uma biblioteca a uma ação. Observe que todas as descrições das reações corporais destas emoções contribuem para diagnosticar o problema, independente de sua origem, e verificar possíveis soluções. De forma contrária, a emoção da tristeza pode tomar conta do indivíduo no passo seguinte ao diagnóstico. A pessoa tomada por um problema pode não vislumbrar no oceano de seu conhecimento uma solução plausível: pior do que isto pode estagnar e permitir-se tomar pela tristeza em não reconhecer em si mesmo, não somente os conhecimentos e a informação necessária para resolução da situação, mas por não observar outra saída. Esta sensação de perda e incapacidade de resolver a situação é o momento chave que

decidirá se o processo de referência terá ou não continuidade. Caso o potencial usuário de uma biblioteca ceda à sensação corporal do insucesso, ele talvez nunca chegue ao balcão do serviço de referência. Se, por outro lado, este for o estopim para o seu triunfo perante a situação ele certamente irá para o próximo passo do processo de referência.

6.1.2. As emoções básicas e a necessidade de informação

O problema pode ser considerado um “gatilho”, que determina quando este potencial usuário de uma biblioteca irá buscar informação e varia de indivíduo para indivíduo. Desta forma, há pessoas que têm problemas, e que simplesmente os têm, de forma que não há necessidade de informação: o fato de simplesmente possuir um problema já encerra em si a resposta para sua busca. Por outro lado, quando o problema torna-se uma necessidade de informação, começa-se a pensar no grau de satisfação de cada indivíduo comparado com o nível de informação existente dentro dele. Neste momento, em que o problema confronta-se com a informação, o usuário decide qual exatamente é o seu nível de informação e qual é a sua necessidade de informação. Se a necessidade de informação for maior do que o seu nível atual de entendimento a respeito de determinado assunto, o indivíduo irá pesquisar em algum local, com a finalidade de satisfazer a sua necessidade.

A necessidade de informação é própria de cada indivíduo. Ainda que o problema seja difícil de ser resolvido, cada pessoa sabe de que informação dispõe e quais fontes são conhecidas. Se o problema for, por exemplo, com um banco, certamente a melhor fonte é o próprio banco, não sendo necessário, portanto, ir a uma biblioteca. Mas se por outro lado, houver necessidade de outras informações de que o banco não dispõe, ou ainda, conhecimentos de que o mesmo não pode lhe oferecer por qualquer que seja o motivo, haverá então uma necessidade de informação. A observação da necessidade de informação pode ter no indivíduo o mesmo efeito que a observação do problema, e pode desencadear a mesma cadeia de pensamento e sentimentos.

Se a pessoa for inundada por uma torrente de pensamentos negativos e nervosos pode ser que ela jamais chegue a uma biblioteca. Mas, se por outro lado, a angústia, a dúvida, o problema e a necessidade de informação sejam o gatilho da solução do problema, como uma pequena luz em meio à escuridão, um lapso de

alívio tomará conta do corpo. As informações para a resolução da situação serão confrontadas com a sua psique em busca da solução do problema. Como explica Miranda (2006, p. 103-104) “Diferentes pessoas ou grupos têm diferentes ideias sobre o que constitui a solução de um problema”. Neste sentido, nem sempre o que é a solução de um problema para uma pessoa é a solução para outra. Ainda segundo Miranda (op. cit.) “as necessidades de informação são determinadas pela percepção de lacunas no conhecimento e a capacidade de dar sentido ao lidar com problemas ou tarefas [...]”.

Por este motivo, o bibliotecário de referência deve ter em mente que, muitas vezes o problema gera um desconforto, que por sua vez se traduz em uma necessidade de informação, mas que muitas vezes não é possível compreender exatamente de que necessidade se trata.

Segundo Figueiredo (1996, p. 14)

Na verdade, o que se tem que entender é que a maioria dos usuários não busca por mais informação, mas sim, procura por menos, a melhor informação para eles. A necessidade de informação varia, dependendo do problema e do usuário; o que os usuários precisam não é necessariamente o que eles dizem precisar, e, certamente nem sempre o que eles querem. Não devem ser culpados por isto, pois que trazem com eles ideias preconcebidas sobre o setor de informação, o pessoal da informação, e sobre o que estes são capazes de fazer, e sobre o que eles próprios estão dispostos a fazer (FIGUEIREDO, 1996, p. 14).

Observando as palavras de Figueiredo, pode-se observar que a necessidade de informação varia de indivíduo para indivíduo, além de variar, também, conforme o problema e a natureza do mesmo. Sendo assim, é indispensável que o bibliotecário de referência tenha em mente que o usuário, antes mesmo de chegar à biblioteca, possui uma “confusão mental” que é própria do problema e de uma necessidade de informação, uma inquietação, ainda não propriamente dita uma questão concreta.

Caso este indivíduo não consiga resolver sozinho o seu problema, e a sua necessidade da informação for maior que o seu conhecimento e as fontes de que ele mesmo dispõe, terá continuidade o processo de referência.

6.1.3 *As emoções básicas e a questão inicial*

Neste momento, conforme explica Grogan (1995, p. 52), a comunicação ainda é intrapessoal, ou seja, é da própria pessoa. O problema e sua necessidade informacional ainda não foram verbalizados a ninguém. O processo de comunicação ainda não teve início, sendo, portanto, uma construção mental do próprio indivíduo. No terceiro passo do processo de referência, não há ainda intervenção do bibliotecário de referência e de mais ninguém, somente do próprio indivíduo.

Esta questão é classificada como questão inicial, porque nem sempre será a questão definitiva que terá a resposta por parte do bibliotecário. Neste passo do processo o bibliotecário de referência ainda não foi contatado, e como explica Grogan (1995, p. 52), o primeiro e segundo passos, bem como o terceiro fazem parte do que os psicólogos chamam de comunicação intrapessoal, pois ainda não foi verbalizada a outrem a necessidade de informação. A questão inicial se trata então de uma construção mental, levando-se em consideração o problema, a informação disponível, as fontes conhecidas pelo indivíduo e a sua necessidade informacional. Constitui-se na verbalização, em uma organização de um enunciado que denuncie claramente a sua necessidade.

A questão inicial é formulada pelo consulente, considerando não somente o seu problema e o seu nível de informação, como também o modo como ele organiza o seu pensamento e expõe verbalmente a sua dúvida.

Supondo que a necessidade de informação de uma pessoa seja maior do que o seu nível de informação atual chega-se ao momento em que o consulente formulará uma questão, não ao bibliotecário de referência, mas a si mesmo, como ponto de partida inicial para a resolução do problema.

Do ponto de vista da inteligência emocional pode-se considerar como uma conversa individual consigo mesmo: uma conversa silenciosa que não depende de ninguém, somente do próprio indivíduo. Neste sentido, a formulação da questão inicial deve ser um equilíbrio entre a mente que pensa e a mente que sente, entre a razão e a emoção. Nem sempre é possível distinguir com clareza o desejo da necessidade e formular, assim, uma questão. Embora seja fundamental definir a questão inicial como ponto de partida para a resolução de um problema ou uma situação, a mente emocional pode inundar a mente racional, fazendo com que uma cegueira momentânea mascare o problema inicial, conduzindo o indivíduo a uma

noção equivocada da situação e, por conseguinte, a uma formulação errada da questão inicial. Isto dificultará a entrevista de referência, e fará com que o passo seguinte do processo de referência, a questão negociada, seja difícil de concretizar.

Como explica Goleman (1995, p. 32-33) a mente inundada através do sequestro emocional não pensa conscientemente: ela age sem o concurso da razão. Neste caso, (op. cit.) se a amígdala disparar uma resposta emocional antes que os centros corticais (que coordenam as funções racionais do cérebro) tenham entendido o que se passa talvez a questão inicial seja formulada erroneamente. Um exemplo deste processo pode ser observado em uma briga conjugal. Pense em um hipotético casal que constantemente esteja brigando. As brigas crescem a cada dia, por detalhes que antes eram imperceptíveis e sem importância. As brigas diárias foram desgastando o relacionamento pouco a pouco. Até que um dia um dos cônjuges, com o sentimento de ira durante a briga, com o sangue fluindo para as extremidades do corpo, em um sequestro emocional, esbraveja: “então vamos nos separar”. Independente da resposta de seu parceiro, a resposta emocional dispara um problema, uma situação que se concretizada terá de ser resolvida não somente por conversas com o cônjuge, mas às vezes por penosos e demorados processos judiciais. Desta forma, uma vez criada a situação deste hipotético divórcio, surge uma necessidade informacional: este indivíduo sabe o que é um processo de divórcio? Sabe como se dá, de que forma deve ser feito e como se deve processar com os bens adquiridos?

A descoberta de uma situação problemática, e de uma necessidade informacional levará a pessoa a formulação de uma ou várias questões iniciais. Neste sentido, para que o problema possa ser resolvido é necessária uma correta distinção do desejo real de cada indivíduo. Se o seu desejo real não for o divórcio, caberá a pessoa a busca por outros procedimentos que sejam o de se desculpar com o seu parceiro, ou de buscar auxílio psicológico e psiquiátrico, ou ainda em literaturas que possam lhe esclarecer e levar a pensar com maior racionalidade. Se por outro lado, o caso for realmente de divórcio, e houver dúvidas neste sentido, será necessário distinguir qual a necessidade real de informação, excluindo-se toda a decepção amorosa, a tristeza causada pelo sentimento de perda e todo e qualquer resquício que possa conduzi-lo a uma interpretação errada do problema e a formular uma questão inicial que não seja condizente com o problema e a situação a ser resolvida. Não é possível, então, descartar qualquer das sete emoções básicas

descritas por Goleman neste passo do processo de referência. É possível observar, no entanto, que uma mente em desequilíbrio que se esconda por trás de uma questão inicial mal formulada pode desencadear um processo de busca que não lhe responderá a necessidade informacional. Quanto maior for a percepção inteligente do problema que desencadeou o processo, mais clara será a percepção do problema e a construção de uma questão inicial. As emoções básicas de amor e felicidade, que a “grosso modo” podem ser consideradas emoções “positivas” preparam a mente racional para uma melhor percepção global de uma determinada situação. Observar estas emoções neste passo do processo de referência pode ser considerado, então, um passo a frente rumo à construção de uma questão inicial que auxiliará na solução do problema. Por isto, este passo do processo de referência, embora inerente ao bibliotecário, é de extrema importância. Este é o ponto crucial onde o indivíduo definirá se irá ou não a uma biblioteca em busca da resolução de sua questão. E neste caso a imagem que cada pessoa carrega dentro de si de uma biblioteca e de um bibliotecário é também um fator decisivo. Segundo Mills e Lodge (2006, p. 591)

Imagens da biblioteca e do bibliotecário são criadas por muitas experiências e atuam como motivadores que influenciam o comportamento de busca de informação. Não há nenhuma imagem que identifique as bibliotecas ou bibliotecários. As imagens são frequentemente baseadas em experiências e percepções anteriores de disponibilidade e acessibilidade de recursos, e são particularmente importantes para a construção desta imagem e o resultado motivacional/desmotivacional para utilização dos serviços de bibliotecas (tradução nossa).¹⁰

Esta colocação possui, então, para um bibliotecário de referência interessado em realizar um bom trabalho, um caráter duplo: se por um lado ele tem o conhecimento de que o usuário leva consigo a bagagem de seus atendimentos em bibliotecas e das bibliotecas que conheceu em momentos anteriores, o atendimento de referência realizado por ele modelará a visão de biblioteca e do bibliotecário deste usuário. Desta forma, o bibliotecário de referência se torna uma espécie de

¹⁰ Traduzido do original: Images of the library and librarian were created by many experiences and acted as motivators influencing information-seeking behavior. There was no one image identified of libraries or librarians. Images were often based on prior experiences and perceptions of resources availability and accessibility, which were particularly found to be important in image construction and the resultant motivators/demotivators to using library services.

“ser onipresente”, pois em um único atendimento de referência é possível construir uma boa imagem ou destruir uma excelente imagem de biblioteca que um usuário possua em toda sua vida. Isto quer dizer que em todo o momento em que se dê início a um novo processo de referência e que a questão inicial seja formulada, no instante de decisão de procurar ou não uma biblioteca, aquele atendimento se fará presente, será lembrado e auxiliará na decisão de procurar ou não a informação em uma biblioteca.

A questão inicial é independente do bibliotecário de referência. Ela é própria de cada indivíduo e dependerá única e exclusivamente de sua própria psique. Ainda assim, o fato de o bibliotecário de referência ter conhecimento de que a questão inicial independe dele pode facilitar a entrevista de referência e a compreensão da situação.

Grogan (1995, p. 52) explica que poucas pessoas lembram de uma biblioteca quando pensam na resolução de problemas, e que um número ainda mais reduzido recorre a uma. Se o indivíduo, no entanto, resolver ir a uma biblioteca, ele dará continuidade ao processo de referência. Supondo que haja necessidade informacional e um problema que tenha sido o gatilho de uma situação embaraçosa (mas também o é para sua solução) formulada uma questão inicial, e supondo que esta pessoa tenha ido até uma biblioteca, o processo de comunicação com o bibliotecário terá início, configurando a comunicação interpessoal entre o consulente e o bibliotecário de referência.

6.1.4 As emoções básicas e a questão negociada

É neste momento que o bibliotecário de referência se insere no processo de referência: o usuário da biblioteca fará uma pergunta, mais precisamente a sua questão inicial.

Inicia-se, então, o processo de comunicação: um emissor emitirá uma mensagem que deve ser compreendida pelo receptor. Neste caso, o indivíduo, antes potencial usuário da biblioteca, agora chamado de consulente ou emissor do processo de comunicação, dá início ao processo verbalizando uma pergunta que é a própria questão inicial do passo anterior.

Sendo assim, o bibliotecário de referência interpretará a pergunta do consulente, observando qual o tipo de pergunta efetuada, e identificando a questão

com relação a sua tipologia. Segundo Dias (2005, p. 20) as questões de referência podem ser simples (factuais) ou complexas. As primeiras são rápidas, simples e diretas, podem ser respondidas por meio de buscas bibliográficas ou ainda por meio de uma resposta direta, sem a necessidade de uma busca. As segundas, como o próprio nome pressupõe, são complexas, demandando não somente tempo como também buscas aprofundadas em bases de dados e sistemas de recuperação, e podem, inclusive, ao final do processo de referência, não serem respondidas satisfatoriamente com vistas à questão formulada pelo consulente.

Segundo Accart (2012, p. 139) a questão pontual ou factual é uma “demanda simples de informação: encontrar um endereço, a data de um acontecimento histórico, o nome de uma pessoa célebre, de um autor; procurar uma biografia ou um dado biográfico, etc”.

No quarto passo do processo de referência, a questão inicial formulada pelo consulente será interpretada pelo bibliotecário, na busca de chegar a um consenso. Nem sempre as perguntas formuladas pelo consulente são, necessariamente, a pergunta correta a qual terá uma resposta. Por vezes, os consulentes fazem perguntas que não necessariamente são efetuadas da maneira adequada, ou ainda possuem não somente duplo sentido, como às vezes mais de dois sentidos. Por este motivo, é necessário “negociar” a questão com o consulente, ou seja, compreendê-lo, e mais do que isto, conduzir o processo de referência e a entrevista de referência à resposta mais próxima possível da pergunta formulada, reduzindo todos os ruídos que possam decorrer do processo de comunicação. Neste momento, é necessário contextualizar a questão inicial, compreendendo em qual área do conhecimento a mesma está inserida.

Cabe observar também, que nem sempre a questão inicial proposta pelo consulente se trata de uma questão de referência e por vezes compõe-se numa pesquisa.

Hutchins (1973, p. 12) propõe que uma pesquisa requer precisão científica na descoberta, reunião, análise, avaliação e interpretação de dados, que resulta numa conclusão baseada em fatos relacionados e que, tanto quanto se possa deduzir dos registros existentes, nunca fora determinada anteriormente. É no ato da questão negociada que se deve expor ao consulente que talvez sua questão inicial não se trate de uma questão de referência, e sim de uma pesquisa. Neste caso, a negociação deve ser feita com a finalidade de tentar, de todas as maneiras

possíveis, apresentar uma busca que ofereça resultados bibliográficos suficientes para que o próprio consulente realize a sua pesquisa.

Convém esclarecer bem a pergunta com o consulente, compreendê-la de fato, e, caso seja necessário, entrevistá-lo, com a finalidade de bem entender o que se pede (HUTCHINS, 1973, p. 20).

Se tivéssemos a possibilidade de apenas observar, escondidos e sem interferir no processo, a chegada de um hipotético usuário a uma hipotética biblioteca e que fará uma questão inicial a um hipotético bibliotecário de referência, seríamos agraciados com um universo infinito de possibilidades de diferentes emoções que poderiam ser sentidos tanto por uma das partes quanto por outra. As emoções básicas de medo, tristeza, felicidade, amor, ira, surpresa e repugnância podem ser sentidas tanto por parte do bibliotecário de referência tanto quanto pelo consulente. Neste passo do processo, as aptidões mencionadas por Goleman (1995, p. 91-139) para a aplicação da inteligência emocional, são o ponto-chave para que ao final dos oito passos do processo de referência, não só o consulente sinta satisfação como também o bibliotecário. A resistência aos impulsos, a empatia, a felicidade e o pensamento positivo são as “armas” amplamente explicadas por Goleman para se precaver de um sequestro e de uma inundação emocional.

Quando o usuário entra na biblioteca e o bibliotecário está disponível no setor de referência, tem início uma conversa silenciosa entre os dois, muito antes que os próprios olhares se cruzem. O mundo íntimo de cada um se manifesta na linguagem corporal. Embora a visão ainda não tenha sido acionada, outros dos cinco sentidos são ativados. A audição escuta os passos, a respiração e a voz do outro (caso esteja conversando com outra pessoa). Através do olfato é possível sentir o cheiro da outra pessoa, mau-hálito, perfume ou um cheiro ruim. Até mesmo o perfume do consulente pode trazer lembranças de pessoas, lugares e situações que podem ter sido boas ou ruins. O pensamento vigilante e atento de uma pessoa inteligente do ponto de vista emocional poderá se utilizar de um cheiro que lhe traga lembranças e sentimentos bons para “limpar” a sua mente de problemas ou insatisfações. Uma boa lembrança pode desencadear a emoção de felicidade, que por sua vez inibirá os sentimentos negativos, silenciando os pensamentos de preocupação. A felicidade colocará o indivíduo de prontidão, com disposição e entusiasmo para a realização de qualquer tarefa imediata. Por outro lado, um odor desagradável pode promover a sensação de repugnância ou nojo, fazendo com que as narinas se enruguem e os

lábios se retorçam ligeiramente para o lado. Para alguém que não aja com inteligência emocional, esta primeira emoção, se for de nojo, desagrado ou repugnância é o estopim de uma sequência de emoções e sentimentos desagradáveis que culminará na insatisfação ou do consulente, ou do bibliotecário ou de ambas as partes ao final do processo de referência. Além disto, este primeiro contato não verbal depende do estado de humor (e de espírito) de cada um: o bibliotecário de referência poderá estar cansado, triste, feliz, eufórico ou de mau-humor. De forma semelhante o consulente, no seu mundo próprio das emoções pode estar sentindo qualquer emoção e agirá conforme a que estiver trazendo consigo no momento. Por isto, por mais que seja desejável um tratamento cortês por parte do consulente, é de suma importância que o bibliotecário de referência esteja disposto ao atendimento, e consciente de que nem sempre o consulente estará com os “bons sentimentos e intenções”, mas que certamente como afirma Timbó (2002, p. 88) “quando adentra a biblioteca no setor de referência, o usuário traz consigo uma dúvida que deve ser aclarada pelo bibliotecário”.

A comunicação não-verbal está presente durante todo o atendimento prestado pelo bibliotecário de referência independente do processo de comunicação verbal ter iniciado ou não. Por isto, o bibliotecário de referência, se possível, deve estar tomado pelo sentimento de felicidade, que, segundo Goleman (1995, p. 21) silencia os pensamentos de perturbação, propicia uma sensação de relaxamento no corpo e prepara o organismo para concretizar qualquer atividade e a atingir metas. Por isto, é muito importante sentir-se satisfeito no ambiente de trabalho, e mais do que isto, querer trabalhar e cooperar. Embora outros fatores sejam importantes para a satisfação como os fatores pessoais, uma vida pessoal organizada e satisfeita, saúde, além de fatores profissionais que vão desde a ergonomia, limpeza e ferramentas necessárias ao desenvolvimento das atividades até um salário adequado e condizente com as suas perspectivas de vida, o presente trabalho não se destina a análise destas, e sim, da emoção de felicidade e satisfação profissional do bibliotecário de referência com relação ao serviço de referência e ao processo de referência¹¹.

¹¹ Para uma análise mais aprofundada sugere-se a observação dos estudos de gestão de recursos humanos advindos da administração e da análise da pirâmide de Glasgow e dos estudos decorrentes da mesma.

Além da satisfação derivada da participação num serviço importante prestado à comunidade, o verdadeiro bibliotecário de referência encontra razões pessoais de prazer em seu trabalho. Sua sede de saber por amor à ciência está sendo sempre satisfeita; ele é como o garoto incumbido de passar a travessa de doces numa festa de caridade e que, perguntado se tinha tido tempo de comer algum, replicou: “ah! Não, mamãe, mas eu lambi todos.” É “lambendo” os bolos que servem que os bibliotecários de referência se tornam cada vez mais informados. Além de aprender nos livros, o bibliotecário de referência também adquire percepção sobre o comportamento humano, simpatia para com as pessoas, e de vez em quando, a amizade de uma grande personalidade (HUTCHINS, 1973, p.280).

O ideal seria, então, que o bibliotecário de referência pudesse estar, no seu ambiente de trabalho, no balcão do setor de referência, com a emoção da felicidade. Embora diversos fatores sejam importantes e até mesmo indispensáveis para isto, e que são inerentes à atividade profissional, se o bibliotecário de referência souber que trabalhar com felicidade fará com que ao menos ele mesmo se sinta satisfeito com seu trabalho, já será um grande acréscimo na sua vida. Além disto, demonstrações de carinho e afeto poderão fazer com que o consulente se sinta acolhido, amado e bem-vindo.

Voltemos à situação hipotética da entrada de um usuário a uma biblioteca. Neste caso, o que se espera é que o bibliotecário possa, ao invés de reagir à atitude do consulente, ser o produtor de uma emoção. Pode-se fazer uma analogia com o processo de comunicação onde um emissor emite uma mensagem que o receptor decodificará. Neste caso, o bibliotecário poderá ser emissor de uma emoção que possa transparecer felicidade ou amor: estas emoções trarão conforto ao usuário ao primeiro contato visual. Pode-se observar que o consulente poderá até mesmo surpreender-se com uma atitude cortês do bibliotecário ao pronunciar alguma palavra de acolhimento como “bom dia”, “seja bem- vindo”, “como posso lhe ajudar”, entre outras. Neste caso, o consulente erguerá suas sobranceiras, permitindo uma maior varredura visual, fazendo com que uma maior quantidade de luz atinja sua retina. Pode-se imaginar então uma gama imensa de benefícios ao usuário, pois ele vislumbrará com maior clareza o ambiente da biblioteca como um todo. Ainda que o usuário não se surpreenda com a abordagem, se ele estiver com alguma emoção relacionada ao medo, ira ou tristeza, o acolhimento poderá lhe provocar um lapso de felicidade. E se este lapso de felicidade se fizer vibrar em seu ser, poderá auxiliar em sua recuperação, independente de seu quadro emocional, pois como já

mencionado, a sensação de felicidade silencia os pensamentos de preocupação. Por outro lado, embora os sentimentos de medo e ira sejam sentimentos de ação, o bibliotecário de referência pode, até mesmo, evitar um ataque de raiva ou um sequestro emocional do usuário com uma abordagem acolhedora. Se ao contrário disto, o bibliotecário de referência estiver de mau-humor, transparecendo os sentimentos de raiva, ira, tristeza ou medo, não se deve esperar um sorriso do usuário. Embora o usuário possa ser complacente e compreensivo, o que se espera é que o bibliotecário possa ser um produtor de bem-estar, e não o contrário.

John Carey (apud GROGAN, 1995, p. 94)¹² em seu primeiro artigo do *Sunday Times Weekly Review* afirma que alguns bibliotecários possuem uma “aversão arrogante a todo aquele que realmente queira utilizar os produtos pelos quais são responsáveis”. Na oportunidade, o mencionado jornalista manifestou a sua indignação pela classe dos bibliotecários, mencionando que os bibliotecários ganhariam pontos em um prêmio de “canalhas do ano”. Grogan (1995, p. 94) ainda relata que alguns estudantes de Biblioteconomia observaram atitudes nada condizentes com o cunho social da profissão de bibliotecário. Atitudes como colocar a mão no rosto para evitar o contato visual e afastar a cadeira com a chegada do usuário trazem à tona a antipatia (contrário da empatia). Atitudes como estas são definidas por Grogan (1995, p. 96) como “comportamento de esquivia”. Neste caso, como imaginar que um consulente que receber um péssimo tratamento já no primeiro contato não-verbal irá confidenciar o seu problema sob a roupagem da sua questão inicial ao bibliotecário? Poderá o bibliotecário desempenhar um bom atendimento? Conseguirá ele fazer uma entrevista de referência que possa fornecer-lhe subsídios para bem atender o usuário a fim de conduzi-lo à solução do seu problema?

Certamente a resposta para todas as perguntas acima é não! E se por acaso, ainda assim o bibliotecário conseguir desempenhar a sua função e o usuário sair da biblioteca satisfeito credite-se ao próprio usuário à sua satisfação, e não ao bibliotecário de referência.

Goleman (1995, p. 92-139) relacionou como ferramentas para atingir a inteligência emocional a resistência aos impulsos, a empatia, a felicidade e o pensamento positivo. Neste caso, observe-se que atitudes e pensamentos positivos

¹² GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1995

perante a vida, ativa os centros neurais de forma que todos os sentimentos serão bem distinguidos a fim de gerar uma nova reação e controlar os impulsos. Agir com hostilidade a um usuário que chega com alguma sensação desagradável na biblioteca pode afastá-lo definitivamente da mesma. Neste sentido, a empatia assume função-chave para a inteligência emocional. Saber se colocar na posição do outro, e saber transparecer a sua preocupação com o próximo, produz o efeito contrário a antipatia: causa bem-estar e a noção no outro de que ele está sendo compreendido. Um bibliotecário de referência que puder aliar a felicidade à empatia já estará agindo com inteligência emocional e estará dando um grande passo rumo a satisfação do usuário. Estas atitudes permitem com que os centros corticais estejam despertos, prontos à receptividade para a questão que o usuário verbalizará.

O bibliotecário de referência está exposto a uma enorme gama de perguntas, que podem ser simples e fatuais, geográficas ou de orientação até perguntas complexas que demandam tempo, pesquisa e disposição (MACEDO, 1990, p. 15-16). Accart (2012, p. 140) explica que “todo bibliotecário de referência recebe pedidos de informação muitas vezes imprecisos onde o dado principal da pesquisa não está explicitamente enunciado”.

As impressões coletadas pela amígdala, como câmera observadora das emoções quando transmitidas para o neocórtex, observadas à luz da inteligência emocional podem trazer grandes benefícios ao bibliotecário de referência. Neste passo do processo de referência onde se inicia o contato com o usuário tanto o não-verbal quanto o verbal, dando início ao processo de comunicação, é de suma importância que o bibliotecário possa aliar as suas impressões emocionais ao seu conhecimento intelectual. Neste caso, o bibliotecário pode inclusive observar que a questão inicial formulada pelo consulente não o levará a uma resposta satisfatória e condizente com o problema. Da mesma forma, o bibliotecário pode perceber através dos gestos do consulente a dúvida, o medo, a ira ou a tristeza. Estas emoções podem confundir o usuário, mas não devem confundir o bibliotecário de referência. Se envolvido pela empatia e felicidade o bibliotecário puder utilizar as impressões coletadas pela amígdala no campo dos sentimentos e observá-las através das lentes do neocórtex, racionalizando a emoção transmitida pela linguagem não corporal do consulente ele pode modificar o atendimento, a abordagem e realizar a entrevista de referência, procurando extrair, através do diálogo e das entrelinhas emocionais do consulente o seu problema, dúvida e a necessidade informacional.

O bibliotecário de referência fará uma entrevista, a fim de cotejar a oferta com a demanda de informação. A entrevista baseia-se em grande parte na sua vontade de compreender o que lhe é perguntado, na sua capacidade de aprender a questão apresentada, de interagir com o outro (ACCART, 2012, p. 131).

Esta interação com o usuário, segundo Dougherty (2001 apud MILLS; LODGE, 2006, p. 587)¹³ apresenta uma espécie de lacuna, isto é, um ponto desconexo: “Uma desconexão está se desenvolvendo entre o que as bibliotecas oferecem e o que os usuários querem¹⁴” (tradução nossa). Pode-se observar uma espécie de distanciamento entre o usuário que busca uma informação e o que o bibliotecário de referência tem a oferecer em sua biblioteca. Uma lacuna que, à primeira vista, é culpa do ambiente informacional em si, e não do bibliotecário de referência. Em seguida, Mills e Lodge (2006, p. 587) explicam melhor:

Há muito mais a prover em um serviço de informação do que a cada vez mais crescente gama de fontes. Uma investigação mais aprofundada dos usuários, do ambiente informacional e do profissional da informação pode fornecer algumas ideias sobre o que é necessário ser feito¹⁵ (tradução nossa).

Os autores demonstram como o ambiente informacional pode influenciar no usuário e determinar reações emocionais no mesmo. Neste sentido, o bibliotecário de referência, no ato da entrevista de referência, sobretudo neste passo do serviço de referência, na questão negociada, a este respeito nada pode fazer, de imediato. No entanto, a noção de que o ambiente da biblioteca pode influenciar o consulente pode ser preciosa. O usuário observa o mundo ao seu redor, o ambiente, o odor do ambiente, se é limpo, organizado ou não. Suas impressões do ambiente da biblioteca, embora não sejam de responsabilidade do bibliotecário de referência no ato do atendimento e da entrevista de referência, ficarão arraigados com o usuário,

¹³ MILLS, John; LODGE, Damian. Affect, emotional intelligence and librarian-user interaction, **Library Review**, v. 55, n. 9, p. 587-597, 2006.

¹⁴ Traduzido do original: A disconnect is developing between what libraries offer and what customers want.

¹⁵ Traduzido do original: There is more to providing an information service than an ever-increasing range of resources. A closer investigation of the information environment of users and information professional can provide some insights into what is needed.

fazendo-o sentir uma “pré disposição” para sentir esta ou aquela emoção. Renneker, Jacobson e Spink (2001 apud MILLS; LODGE, 2006, p. 588)¹⁶ enumeram alguns fatores que influenciam este complexo ambiente informacional e a recepção deste por parte do usuário:

Percepção do ambiente; modelos mentais de fontes de informações específicas; compreensão de para onde e de onde é feita a pesquisa pela informação; a riqueza das fontes; respostas emocionais aos atendimentos; experiência com o retorno fornecido pelo sistema de informação (*feedback*); expectativa com a fluência da comunicação; experiências prévias com outras buscas; experiências prévias com provedores de informação¹⁷(tradução nossa).

Embora não seja um dos objetivos deste trabalho a discussão de como o ambiente da biblioteca pode influenciar o usuário, o bibliotecário deve ter em mente que no cruzamento dos primeiros olhares entre ele e o usuário, o consulente traz consigo toda uma bagagem de sentimentos prévios. Todo o passado, de todas as consultas em outras bibliotecas, com outros “provedores de informação”, e demais experiências anteriores como o *feedback* fornecido pelo sistema são fatores intrínsecos, que embora o bibliotecário não possa alterar ao primeiro contato com o usuário, devem ser de seu conhecimento.

Negociar a questão com o usuário vai muito além de simplesmente ouvi-lo e repensar a pergunta adequando-a ao contexto real, procurando conduzir à resposta: é preciso saber ouvir, compreender e perceber além do que as palavras do consulente denunciam.

6.1.5. As emoções básicas e a estratégia de busca

Uma vez compreendida a questão inicial e repensada no passo anterior, na questão negociada, o bibliotecário empregará a estratégia de busca mais adequada para responder a questão. Neste momento, o bibliotecário observará os recursos

¹⁶ MILLS, John; LODGE, Damian. Affect, emotional intelligence and librarian-user interaction, **Library Review**, v. 55, n. 9, p. 587-597, 2006.

¹⁷ Traduzido do original: perception of the environment; mental models of specific information sources; understanding off from where and from whom to seek information; the richness of the resources; affective responses to queries; experience with “information system feedback”; expectations of communication flow; previous experience with resources; previous experience with information providers.

disponíveis à busca, e utilizar-se-á de todo o seu conhecimento com relação à instituição onde atua. É também neste passo do processo de referência que o bibliotecário utilizará de seus conhecimentos e técnicas biblioteconômicas para selecionar as fontes de informação que responderão a questão. É necessário, ainda, identificar as expressões de busca mais adequadas para conduzir à resposta. Os conhecimentos e habilidades do bibliotecário para indexação, bem como o conhecimento da área em que a questão se insere é de suma importância para condução correta de uma expressão de busca que traduza a pergunta elaborada, no contexto da biblioteca em questão.

Escolher uma estratégia de busca adequada está diretamente ligado ao passo anterior. Se o bibliotecário de referência não souber distinguir em uma entrevista de referência qual a real necessidade do usuário ele não poderá ter uma resposta satisfatória. Além disto, para realizar a estratégia de busca é necessário que se tenha compreendido o usuário.

Uma estratégia de busca escolhida com inteligência emocional é saber distinguir não somente a resposta intelectual mais adequada, mas poder elaborar uma busca que possa acrescer em algum ponto o conhecimento do usuário.

A estratégia de busca desenvolvida afetará diretamente os três últimos passos do processo de referência: processo de busca, resposta e solução. O desenvolvimento de uma estratégia equivocada ocasionará em um processo de busca equivocado, uma resposta errada e conseqüentemente uma solução incoerente com o problema.

Para que se processe a busca, e como passo anterior a ela, muito mais do que conhecer o seu consulente (enquanto usuário de uma biblioteca) o bibliotecário deve classificar – mentalmente – a indagação procurando observar qual o melhor mecanismo e estratégia a ser adotada. Segundo Hutchins (1973, p. 29), “quando o bibliotecário souber exatamente o que vai procurar, passa a considerar os vários aspectos da questão e a formular as hipóteses correspondentes quanto às fontes que poderão conter a informação, ou levar à sua localização”.

Para desenvolver a estratégia de busca o bibliotecário de referência deve escolher os termos que melhor representem os conceitos que permeiam a questão enunciada pelo consulente. Neste caso, um diálogo com o consulente, questionando-o quanto aos termos utilizados para busca, pode demonstrar uma atitude de empatia e de aproximação com o problema, fazendo-o pensar que o seu

problema é também o problema do bibliotecário (e não deixa de ser no momento do atendimento).

Segundo Accart (2012, p. 141) “[...] os termos que definem de maneira mais pertinente e mais precisa possível o assunto de uma pesquisa podem ser retirados da linguagem natural”. Não obstante os bancos de dados apresentam termos autorizados de indexação, e que dificilmente seriam encontrados através de uma busca efetuada por linguagem natural. Neste caso, o bibliotecário deve traduzir esta “linguagem natural” em termos de busca que sejam apropriados e que tenham, segundo sua própria experiência, um alto índice de exatidão em comparação à questão feita pelo consulente.

Por isto, a inteligência emocional assume função-chave na estratégia de busca. É necessário “ler” a situação, compreendendo não somente a questão formulada e negociada com o consulente, mas observar o contexto em que a questão está colocada. É necessário distinguir nas palavras do consulente o seu nível intelectual e cultural. Embora seja amplamente conhecida a noção de que não se deve julgar os outros, neste caso o bibliotecário de referência deve saber distinguir de que tipo de informação, e a que nível de informação e cultura o usuário se refere. De nada adiantaria, por exemplo, responder ao processo de referência com dados quantitativos de uma pesquisa, para um usuário que não esteja no âmbito acadêmico e que tenha questionado unicamente uma questão simples, direta ou fatural.

É de suma importância que o bibliotecário possua a mente “limpa” de todo o preconceito para que possa observar os fatos com clareza, e distinguir que nível de informação o usuário necessita, com a intenção de melhor atendê-lo e compreendê-lo. O concurso das emoções, se controlado inteligentemente, pode ser a chave para compreender o usuário, oferecendo uma visão que somente a mente racional não poderia observar.

Segundo Accart (2012, p. 141) “a questão deverá ser analisada segundo os diferentes ângulos possíveis, pois assim surgirão com mais clareza os conceitos e os termos de busca resultantes”. Por isto, é de suma importância o diálogo e a negociação com o usuário para compreender quais ângulos são possíveis e passíveis de serem encontrados na busca. Compreendido isto, o bibliotecário deverá se utilizar de seu conhecimento intelectual da área em questão: observar as bases de dados que podem responder satisfatoriamente à pesquisa, além de obras de

referência, que possam lhe auxiliar na identificação não somente dos termos de busca, como também dos locais aonde a mesma deverá ser realizada, além de quais instrumentos de pesquisa devem ser utilizados.

Se a questão inicial não for bem compreendida e se no passo anterior, na questão negociada, não se observou inteligentemente a questão feita, a estratégia de busca, independente dos resultados que produza terá de ser refeita.

6.1.6 As emoções básicas e o processo de busca

O processo de busca nada mais é do que a tradução da estratégia de busca empregada no contexto da biblioteca em questão, ou seja, o processo de busca consiste em buscar a resposta à questão, dentro do universo de possibilidades da instituição.

Neste passo, outras emoções diversas podem surgir, tanto no bibliotecário de referência quanto no consulente. O usuário poderá sentir-se impaciente com uma eventual demora no processo de busca, o que poderá fazê-lo sentir raiva. A ira fará com que se ative a mobilização de lutar ou fugir, fazendo com que o usuário adquira uma postura de fuga, posicionando o corpo para fora da biblioteca. Além disto, um consulente suficientemente irritado, em um dia de fúria e impaciência, pode até mesmo arremessar algum objeto ou agredir o bibliotecário de referência em casos mais extremos.

Supondo que o usuário esteja imbuído de paciência, e esperança na condução da pesquisa por parte do bibliotecário, o mesmo deve saber que por vezes pode ser necessária uma mudança de rumo, como apontado por Grogan (1995, p. 53) “[...] as buscas mais eficazes são aquelas em que a estratégia de busca é suficientemente flexível para comportar uma mudança de curso, caso assim o indique o andamento da busca”. O bibliotecário de referência deve ter o discernimento necessário para observar eventuais mudanças se houver necessidade. Timbó (2002, p. 86) reafirma a ideia de Grogan, no entanto, enfatiza ainda mais o ato de traduzir a questão trazida pelo usuário em uma linguagem apropriada para o sistema de busca utilizado.

Atualmente, a maioria das bibliotecas conta com *softwares* gerenciando seu acervo. Sendo assim, o momento inicial da busca

será a consulta no sistema local informatizado, o que proporciona a eficácia da devolução da resposta. No entanto, a busca pode ser dificultada devido à terminologia utilizada. Via de regra o usuário traz a questão numa linguagem natural, cabendo ao bibliotecário de referência averiguar a dúvida daquele com mais detalhes, para que se chegue ao tema desejado (TIMBÓ, 2002, p. 86).

Observe-se que entre as aptidões desejáveis do bibliotecário de referência, segundo Accart (2012, p. 79) estão incluídas cultura geral e espírito crítico. Ambas as aptidões incluem a observação da estratégia de busca e do processo de busca e saber discernir se a resposta será condizente com o problema. Ter paciência e saber ouvir também são destacados por Accart (2012, p. 80) como desejáveis para o perfil do bibliotecário de referência. Talvez, neste passo do processo de referência o que mais se faça necessário sejam paciência e empatia: mudar de curso durante o processo de busca nem sempre é um desejo do bibliotecário e do próprio consulente, mas ele simplesmente ocorre por circunstâncias que escapam do controle tanto por parte de um quanto por parte de outro, e saber ouvir, compreender e colocar-se no lugar do outro são fatores que podem ser decisivos para o sucesso do atendimento.

6.1.7 As emoções básicas e a resposta

Este passo consiste no retorno fornecido pelo processo de busca com relação a questão formulada. A resposta traz unicamente os dados, registros bibliográficos, autores, enfim é a resposta trazida pelo sistema decorrente da estratégia e do processo de busca. A resposta, às vezes, incorre em novas perguntas que irão gerar uma nova pesquisa. A verdade é que nem sempre a resposta do sistema é satisfatória para o usuário.

Para as questões fatuais ou geográficas, a resposta mais simples e direta responderá a indagação. Por outro lado, pesquisas extensas demandam mais tempo na interpretação da resposta.

Mais uma vez o diálogo com o consulente é imprescindível: é necessário voltar à questão negociada, e por vezes à questão inicial. Convém que se observem junto ao usuário os resultados da busca, bem como se os índices de revocação e precisão satisfazem a necessidade do usuário.

Imagine-se a situação de que o usuário está insatisfeito com o atendimento e com a resposta gerada pelo sistema. Se o bibliotecário deixar transparecer repugnância ou contrariedade pela situação ou pelo consulente, enrugando ligeiramente o nariz e torcendo os lábios para o lado, a resposta emocional do usuário pode ser de tristeza, levando-o à sensação de perda e de derrota por não conseguir a resposta e a solução do problema. Em casos mais extremos, a resposta emocional pode ser de ira ou medo, o que ativaria o alarme da reação de lutar ou fugir, fazendo com que o usuário se sinta acuado e reaja com força bruta ou saindo da biblioteca. Neste caso o bibliotecário terá contribuído de forma negativa para que a imagem da biblioteca e da profissão de bibliotecário seja remodelada na mente e na emocionalidade do consulente que acaba de atender (MILLS; LODGE, 2006, p. 591). É importante que o bibliotecário de referência tenha em mente que quando o sistema ou base de dados, ou até mesmo a própria internet, enfim, o mecanismo de busca utilizado lhe dê o *feedback*, ou seja, o resultado de sua busca, ele saiba que estará contribuindo para confirmação de uma imagem idealizada ao longo de anos e anos na mente de um usuário a respeito da profissão e do ambiente informacional como um todo.

Se por outro lado, o bibliotecário de referência tiver uma atitude solícita, de compreensão e acolhimento, poderá gerar no consulente as sensações de prazer e bem-estar na condução de um processo que poderá resolver à indagação que foi a razão pela qual o mesmo procurou a biblioteca. Neste caso, as sensações de amor e felicidade poderão ser sentidas, inibindo os sentimentos de preocupação gerando conforto e relaxamento no consulente, rumo a solução do problema.

6.1.8 As emoções básicas e a solução

A solução é o oitavo e último passo do processo de referência. Se os passos anteriores foram efetuados com o cuidado necessário, o que se espera é que a resposta obtida no passo anterior coincida com a solução do problema. Caso isto não ocorra, talvez seja necessário efetuar uma nova busca, elaborar outra estratégia de busca, reavaliar a necessidade informacional do usuário, ou realizar uma nova entrevista de referência.

Convém observar que se alguém deve responder se a solução é a resposta do problema, ninguém mais qualificado para responder a esta indagação do que o

próprio usuário. Aquele que “sente” o problema em toda a sua plenitude, e que foi impulsionado por ele a buscar uma solução, deve saber responder se a solução encontrada pelo bibliotecário de referência é satisfatória, ou se ao menos, as referências encontradas poderão ser úteis.

Algumas vezes, entretanto, a resposta a ser dada ao usuário é negativa: o bibliotecário fez a busca no sistema, foi diretamente ao acervo, reviu as estratégias de busca, procurou mais esclarecimentos juntamente ao usuário e mesmo assim o resultado foi negativo; contudo, uma resposta deve ser dada ao consulente, que tem expectativas em relação ao atendimento de referência. Cabe ao profissional ter entusiasmo e segurança na transmissão desse fato, porque a atitude influenciará o comportamento do usuário, daquele momento em diante, uma vez que o sentimento de frustração pode gerar uma visão negativa do atendimento na referência (TIMBÓ, 2002, p. 88).

Neste caso, mais uma vez o bibliotecário deve estar disposto a ouvir o seu usuário, o que ele tem a dizer. A paciência, o otimismo, a felicidade, o controle dos impulsos e a empatia, ou seja, agir com inteligência emocional é a chave para finalização do processo de referência. Caso o bibliotecário não esteja disposto a ouvir, demonstrando atitudes de desprezo para o consulente, o atendimento dificilmente terá um “final feliz”. Ainda que o consulente esteja satisfeito com o resultado, talvez pelo desprezo do bibliotecário e uma hipotética arrogância ao final do atendimento podem ser decisivos para que se transforme um usuário em um “ex-usuário”. “O bibliotecário com seu olho clínico vai usar sua emoção positiva para influenciar o usuário a acreditar que não obstante a esse acontecimento a biblioteca continuará a ser muito útil nas suas pesquisas futuras” (TIMBÓ, 2002, p. 88).

Para uma melhor visualização dos conceitos e ações apontadas anteriormente, destaca-se o quadro abaixo:

Passo do processo de referência	Observações
O problema	Funciona como um gatilho; a emoção de tristeza pode fazer estagnar e não avançar aos próximos passos do processo.
A necessidade de informação	Pode variar de pessoa para pessoa; gera desconforto e inquietação.

A questão inicial	É uma conversão individual; destaca-se que a felicidade e o amor preparam a mente racional para melhor resolver situações e formular a questão inicial.
A questão negociada	Tem início a comunicação interpessoal; tanto o bibliotecário quanto o consulente podem sofrer um sequestro emocional; o bibliotecário deve surpreender positivamente o usuário; é importante que o bibliotecário tenha em mente os passos anteriores e o que o usuário pode trazer na linguagem não verbal.
A estratégia de busca	O bibliotecário deve assumir uma postura de empatia com o usuário; dialogar com o consulente; observar natureza da linguagem e da resposta que o usuário espera.
O processo de busca	O consulente pode sentir impaciência e até mesmo sofrer um sequestro emocional; o bibliotecário deve agir com paciência e empatia.
A resposta	Pode gerar sensação de perda no usuário; é importante que o bibliotecário "não reaja" emocionalmente e escute tudo que o usuário tem a dizer sobre a resposta fornecida.
A solução	Bibliotecário deve ouvir o que o consulente tem a dizer e não deve concluir o atendimento sem o <i>feedback</i> por parte do usuário; o bibliotecário deve ter em mente que cada atendimento concluído remodela a visão do usuário com relação a biblioteca e ao bibliotecário e que se a solução não for condizente com a resposta do problema, uma atitude de empatia contribuirá positivamente para a construção de uma imagem positiva da biblioteca, fazendo com que o usuário retorne a biblioteca quando for necessário.

Deve-se ainda observar que o bibliotecário de referência deve transparecer calma e serenidade durante todo o processo de referência. Desesperar-se ou demonstrar que o problema do usuário é demasiado difícil pode gerar uma sensação

de desconforto que não terá um final feliz. Demonstrar empatia e tomar o problema como se fosse seu, não significa desesperar-se com ele e se deixar envolver pelas emoções do consulente. Ao contrário disto, a empatia deve ser a chave para compreender o usuário, mas o controle dos impulsos deve ser o antídoto para não se deixar envolver pela situação e por um eventual sequestro emocional, agindo com inteligência e emoção, lado a lado, na busca por uma compreensão holística da situação que possa envolver e confortar o consulente.

Nesta interpretação de conforto e compreensão do consulente durante todo o processo de referência, observa-se que o bibliotecário de referência, às vezes, desdobra-se da sua tarefa de intermediário entre o usuário e a informação, assumindo funções sociais que não são, ao menos à primeira vista, suas. Deve-se ter em mente, no entanto, que o bibliotecário de referência foi preparado durante o período de graduação para assumir a função de intermediário, conduzindo o usuário às fontes de informação, ou a própria informação. Invariavelmente o bibliotecário assume papel de educador, por vezes até mesmo de psicólogo. Timbó (2002, p. 86) afirma que “A questão resposta que será levada ao usuário é muito delicada, pois o bibliotecário deve ter em mente o seu papel de educador e orientador”.

6.2 O BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA, A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E A EDUCAÇÃO DOS SENTIMENTOS

Sternberg (2001 apud MILLS; LODGE, 2006, p. 589)¹⁸ define inteligência emocional como

[...] a capacidade de monitorar as emoções e sentimentos, próprios e dos outros, para distingui-las e utilizá-las para guiar os pensamentos e ações dos outros, e a capacidade de perceber emoções, assimilando os sentimentos relacionados as emoções, compreendendo a informação destas emoções e gerenciando-as (tradução nossa).¹⁹

¹⁸ MILLS, John; LODGE, Damian. Affect, emotional intelligence and librarian-user interaction, **Library Review**, v. 55, n. 9, p. 587-597, 2006.

¹⁹ Traduzido do original: [...] the ability to monitor one's own and others' feelings and emotions, to discriminate among them and to use this information to guide one's thinking and actions and the capacity to perceive emotions, assimilate emotion-related feelings, understand the information of these emotions, and manage them.

A inteligência emocional é então, em resumo, a capacidade de perceber as emoções em si e nos outros, observando-as com a atenção e utilizando-as para benefício próprio e dos outros.

Esta capacidade por si só pode auxiliar muito na prática do serviço de referência, embora sejam necessários também conhecimentos intelectuais. A inteligência emocional pode ser sim, de fato, extremamente útil ao bibliotecário de referência, no entanto, ela é uma característica desejável, porém não a única.

Simionato (2006 apud SANTOS; FONSECA; OLIVEIRA, 2008, p. 138)²⁰ destaca alguns elementos relevantes da inteligência emocional para uma comunicação efetiva: consciência emocional; controle emocional; capacidade de saber motivar-se; capacidade empática; gerência eficaz das relações interpessoais e habilidade social. Santos, Fonseca e Oliveira (2008, p. 138) resumem quatro fatores que estão envolvidos em um contato no ambiente de trabalho: como você se sente; o que você acha da outra pessoa; o que as outras pessoas acham de você; como a outra pessoa se sente. De onde decorre que a relação interpessoal em seus mais variados aspectos verbais e não-verbais estão envolvidos durante todo o processo de referência.

É difícil observar um consenso de qual das aptidões seria mais interessante no sentido do atendimento de referência, se a observação dos aspectos não-verbais para uma condução inteligente de diálogo entre as partes envolvidas ou se seriam as habilidades verbais, de facilidade e disponibilidade na comunicação interpessoal. Alguns autores como Inazawa e Baptista (2012, p. 178) consideram habilidades como “competências conversacionais” como ferramenta de trabalho imprescindível ao bibliotecário. Cabe então observar que seria desejável possuir ambas as competências: competência conversacional em seu aspecto físico, verbal e a competência da linguagem não verbal, ou seja, saber expressar-se fisicamente de forma a gerar no consulente satisfação e acolhimento.

Alguns aspectos da linguagem não-verbal, ou seja, da linguagem corporal foram interpretadas por Demaris (2007 apud SANTOS; FONSECA; OLIVEIRA, 2008,

²⁰ SANTOS, Paulo César dos; FONSECA, Adriana Mara; OLIVEIRA, Renata Cunha Vieira. Inteligência emocional e comunicação na biblioteca, **Revista brasileira de biblioteconomia e documentação**, Nova série, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 131-143, 2008. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=10565>>. Acesso em: 22 ago. 2013.

p. 139)²¹ que demonstra não somente a ação, como também a reação que se espera por parte da outra pessoa. No artigo “Inteligência emocional e comunicação na biblioteca”, os mencionados autores trazem um quadro comparativo entre a ação (do que você faz) e a percepção do outro (você é tido como), de forma positiva: inclinar-se na direção da pessoa, por exemplo, é um gesto que demonstra interesse, atração e positividade; estabelecer contato com os olhos demonstra interesse e atenção; dizer o nome da pessoa quando fala demonstra que você está focado, ligado, interessado e atento a outra pessoa; quando sorri ao ver alguém indica ser amigável, simpático e agradável; quando ouve de maneira ativa representa não ser auto-centrado e estar envolvido pela situação; quando elogia ou expressa respeito apresenta ser positivo, compreensivo e simpático; quando fala no mesmo ritmo de seu interlocutor demonstra ser confiável e agradável; quando cede a vez quando fala representa estar interessado nos outros além de generosidade; quando toca de leve nos outros demonstra ser cordial, amável e interessado. Por outro lado, os mencionados autores (op. cit.) demonstram outras ações que podem causar observação negativa: quando não sorri representa desinteresse, comportamento frio e inamistoso; quando fala muito baixo, timidez e falta de autoconfiança; quando fala muito rápido ou faz muitas pausas demonstra ser exaustivo e emocionalmente antipático; quando interrompe a fala dos outros frequentemente demonstra desinteresse, antipatia e preocupação; quando mantém o foco no lado negativo da situação representa antipatia, pessimismo e torna o contato desagradável; quando fala muito devagar ou faz pausas muito longas demonstra ser chato, tedioso e lento.

Por este motivo é extremamente importante aliar os conhecimentos da teoria da inteligência emocional, tornando o contato verbal e não-verbal uma oportunidade única de crescimento mental e intelectual, tanto para o bibliotecário de referência quanto para o consulente.

Dentre outras aptidões diversas que puderam ser estudadas ao longo da subseção 4.2, pode-se observar que para quase que a totalidade delas se faz necessário que o bibliotecário tenha cultura geral, conhecimento da sua área profissional e da área e comunidade a qual a biblioteca está inserida, disposição para o trabalho e boa vontade para realizá-lo. De certa forma, todas as outras

²¹ SANTOS, Paulo César dos; FONSECA, Adriana Mara; OLIVEIRA, Renata Cunha Vieira. Inteligência emocional e comunicação na biblioteca, **Revista brasileira de biblioteconomia e documentação**, Nova série, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 131-143, 2008. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=10565>>. Acesso em: 22 ago. 2013.

aptidões decorrem destas. Poder-se-ia classificá-las como aptidões fundamentais e básicas para que o profissional se torne um bibliotecário de referência competente. Para isto, é necessário o estudo atento e aprofundado da Biblioteconomia e da comunidade e área de inserção da biblioteca, o que contribuirá conseqüentemente para o aumento da cultura geral. Para que se tenha esta última, há que se observar os noticiários, livros e conversas com especialistas. A cultura geral, ou o “lamber todos os bolos das festas” (HUTCHINS, 1973, p. 280) fará com que aos poucos o bibliotecário solidifique um conhecimento amplo e geral, possibilitando a identificação de outros ângulos pelos quais cada situação pode ser encarada, tanto situações físicas na própria biblioteca, quanto na resolução e construção mental dos problemas trazidos pelos consulentes. Mas todas estas qualidades inteligentes, advindas da racionalidade e do estudo podem ser açambarcadas pela mente emocional. Se o bibliotecário não tiver disposição e boa vontade para atender e servir a sociedade, ou para “servir os bolos” (op. cit.), ainda que já os tenha “lambidos”, de nada adiantará: o bibliotecário sucumbirá à tristeza, o mau-humor e por que não em uma patologia como a depressão? Neste sentido, para que se atinja a inteligência emocional Goleman (1995, p. 91-139) aponta que é necessário desenvolver a empatia pelos outros, ter controle dos impulsos, felicidade e pensamento positivo. Mas que ferramentas podem ser utilizadas para atingir este fim?

Karen Stone McCown (apud GOLEMAN, 1995, p. 278)²² afirma que “[...] ser emocionalmente alfabetizado é tão importante para o aprendizado quanto a instrução em matemática e leitura”. A educação dos sentimentos e das emoções é fundamental para a inteligência emocional, pois desta forma é possível construir novos caminhos neurais para cada sentimento e emoção. Neste sentido, o cérebro funciona como se tivesse um algoritmo, como se fosse programado a sentir e reagir de uma forma ou de outra. Ao explicar sobre a importância da educação dos sentimentos na alfabetização de crianças, Goleman (1995, p. 279) explica que

[...] à medida que as experiências são repetidas e repetidas, o cérebro reflete-as como caminhos fortalecidos, hábitos neurais, a aplicar em momentos de provação, frustração, dor, etc. E embora a substância quotidiana das aulas de alfabetização emocional possam

²² GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995. 21. ed.

parecer banais, o resultado – seres humanos decentes – é mais crítico que nunca para o nosso futuro.

Educar os sentimentos e alfabetizar emocionalmente as pessoas é então uma tarefa crucial para o futuro da humanidade. Goleman dedica um vasto capítulo a este tema, relatando suas visitas a algumas aulas de uma escola que auxilia e alfabetiza emocionalmente as crianças.

As funções psíquicas do ser humano são aprimoráveis através de um processo educativo que atue nos mecanismos da mente. O homem [...] é harmônico até atingir um perfeito equilíbrio físico e mental. Dentre as várias funções psíquicas aperfeiçoáveis destacamos a área dos sentimentos, pois são estes que se encontram intimamente ligados ao campo da moral, bem como são eles que fazem aflorar o fulgor das virtudes humanas (CAMARGO, 2001, p. 24-25).

A educação dos sentimentos e emoções é então um ponto chave para que se possa estabelecer a inteligência emocional. Neste sentido, está implícito que é extremamente necessário que se conheça a si mesmo.

Um conhecido filósofo da antiguidade, Sócrates, afirmou “conhece-te a ti mesmo”. Este pensamento reflete a primeira ideia para que se possa desenvolver a empatia: conhecer as próprias emoções. O indivíduo que vive sem conhecer as próprias emoções é como o comandante de um navio cujo leme não funciona: fica à mercê das ondas do mar, indo e vindo, até que chegue – ou não – a algum lugar. De forma semelhante, o homem que não conhece suas emoções vive à deriva, sujeito a constantes sequestros e inundações emocionais.

Quando a vida pessoal é vivida com sabedoria, a tendência é perceber que, de fato, não há separação entre introspecção e ação no mundo. Por meio da auto-reflexão, isto é, os hábitos mentais e comportamentais, os sentimentos e emoções podem se tornar progressivamente mais conhecidos, e com isso é possível que o indivíduo transforme seus limites, fraquezas, medos, potencialidades e virtudes em algo familiar, refletindo sobre eles e passando de fato a conhecê-los (e não apenas vivendo como seu refém). (ROBERTA, 2009)

As emoções e sentimentos de cada pessoa, se não forem conhecidas por ela mesma, de que forma ela sente ou deixa de sentir, tornarão o uso de algumas ferramentas praticamente inacessíveis. A empatia é um bom exemplo. Se a empatia é classificada como a capacidade de se enxergar no outro, de se colocar no lugar do

outro, sendo como um espelho, de que forma uma pessoa que não se conhece pode reconhecer nos outros as suas emoções e sentimentos? Por isto se educar e se conhecer é de suma importância. “Uma aptidão social chave é a empatia, compreender os sentimentos dos outros e adotar a perspectiva deles, e respeitar diferenças no modo de as pessoas encararem as coisas” (GOLEMAN, 1995, p. 284).

David Lee King é diretor dos serviços digitais da biblioteca pública de Topeka e Shawnee County, e juntamente com Michael Porter aprofundaram a questão do desenvolvimento da inteligência emocional no bibliotecário, embora não o especifiquem no bibliotecário de referência. Neste sentido, os autores respondem a uma pergunta: como é possível desenvolver a nossa inteligência emocional?

Um primeiro passo é simplesmente reconhecer a sua importância e manter uma consciência de nossas reações e de como elas acontecem. Examinar as reações emocionais dos outros, especialmente em tempos difíceis, é também importante. Ouvir, compreender, ter paciência, empatia e mostrando força e resiliência - todos estes são componentes principais (KING; PORTER, 2013, p. 81, tradução nossa).²³

Pode-se observar que os autores apresentam as características do termo empatia, ou seja, identificar as reações emocionais nos outros. No entanto, destacam a seguir que este é apenas o começo: “[...] mas ainda há muito mais para aprender²⁴” (op. cit., tradução nossa). Neste sentido, é indispensável que se observe as reações do consultante, compreendendo e respeitando para que no momento do atendimento o bibliotecário possa realizar um bom trabalho. Segundo Santos, Fonseca e Oliveira (2008, p. 134) “O bibliotecário que busca desenvolver uma prática emocional tem mais chances de sentir-se satisfeito e de ser eficiente em sua vida profissional”. Ainda segundo estes autores, não é fácil colocar a inteligência emocional em prática

[...] em um ambiente de trabalho, porque sentimos dificuldades na interação dia-a-dia vivida entre profissionais. A qualquer momento podemos nos contrariar; isso é comum, todos passamos por

²³ Traduzido do original: How can we develop our emotional intelligence? A good first step is simply to recognize its importance and maintain an awareness of our reactions as they happen. Examining the emotional reactions of others, particularly in difficult times, is also important. Listening, understanding, having patience, empathizing, and showing strength and resilience - these are all key components (KING; PORTER, 2013, p. 81).

²⁴ Traduzido do original: But there is much more to learn.

instantes de irritação, porém, não podemos permitir que estes sentimentos atrapalhem o bom andamento do trabalho (SANTOS; FONSECA; OLIVEIRA, 2008, p. 134).

De acordo com Timbó (2002, p. 85) é no momento do atendimento que o bibliotecário, “cara a cara” com o usuário pode observar suas necessidades e auxiliá-lo, ouvindo com atenção a sua queixa e movimentar-se no sentido de procurar a resolução da situação. Ainda de acordo com Timbó (2002, p. 86)

O momento peculiar da fase inicial do processo de referência é o compartilhamento da questão do usuário com o bibliotecário. Ao ser exposta pelo usuário, a questão deve passar a ser também do bibliotecário. O profissional da referência deve assumir a questão como sua; desse momento em diante, ele é quem deve querer obter uma resposta.

As palavras da autora retomam a ideia de uma atitude de empatia para com o usuário, e de que o bibliotecário de referência deve tomar a dúvida do usuário como sua. No entanto, é fundamental para a empatia o autoconhecimento. Sem ele, de que forma o bibliotecário conseguirá coloca-se no lugar do outro?

Por este motivo, é de suma importância que o bibliotecário de referência seja dedicado ao usuário, a compreendê-lo, dentro das suas necessidades informacionais e que o auxílio prestado possa ser uma nova porta que se abre aos olhos do usuário. O bibliotecário de referência deve tomar a dúvida do usuário como sua possibilitando ao consulente perceber uma postura de empatia no momento do atendimento de referência. De acordo com Le Coadic (2004 apud INAZAWA; BAPTISTA, 2012, p. 177)²⁵, “[...] o diálogo é o componente central de todo sistema de informação e significa uma conversa orientada para um objetivo, um ato de comunicação cooperativo, ou seja, que impõe certas regras de cooperação”. No momento do atendimento de referência as duas pessoas, o bibliotecário de referência e o consulente, devem observar que ambos fazem parte de um processo do qual um depende do outro: o bibliotecário dependerá do que o consulente comunicar para realizar o seu trabalho, da mesma forma que o consulente

²⁵ INAZAWA, Fernandez Kenji; Baptsita, Sofia Galvão. Modelo conceitual de comunicação da informação para estudos de interação informacional baseado em competências conversacionais em serviço de referência, **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 17, n. 1, p. 169-184, 2012. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=20080>>. Acesso em: 20 ago. 2013.

dependerá do que o bibliotecário responder de sua interpelação para prosseguir – ou não – o atendimento de sua necessidade informacional. Há que se observar, no entanto, as diferentes percepções que podem surgir durante este processo. Segundo Diaz Bordenave (1995 apud INAZAWA; BAPTISTA, 2012, p. 177)²⁶,

[...] duas pessoas não possuem a mesma percepção da realidade, porque na dinâmica mental interna de A e B consta repertórios diferentes de experiências, conhecimentos, crenças, valores, atitudes. A e B possuem também, repertórios diferentes de signos e, segundo parece, os signos influenciam a percepção.

Inazawa e Baptista (2012, p. 177) complementam:

E não são apenas os filtros mentais dos interlocutores que fazem com que cada um tenha uma interpretação diferente da realidade objetiva. Em se tratando de competências conversacionais, a observação é algo muito particularizada, e leva em conta, além do cognitivo, também o emocional e as estruturas biológicas distintas, que interferem na percepção e conferem à realidade significados interpretativos.

Por isto é tão importante se conhecer e se educar, emocionalmente falando. Conhecer as próprias emoções é um passo ao encontro da empatia.

É importante observar que alguns autores fazem uma distinção entre sentimentos e emoções:

Camargo (2001, p. 47) traça uma ordem evolucionária: instinto, emoção e sentimento.

Trucom (2013), embora não seja uma autora de cunho científico, cabe observá-la para perceber a confusão que por vezes é estabelecida com estes conceitos fora do âmbito acadêmico. A autora chega a colocar uma das emoções básicas categorizadas por Goleman (1995, p. 21), a tristeza, como um sentimento, apontando a depressão como uma emoção associada a ela. Esta mesma autora, aliás, afirma que:

²⁶ INAZAWA, Fernandez Kenji; Baptsita, Sofia Galvão. Modelo conceitual de comunicação da informação para estudos de interação informacional baseado em competências conversacionais em serviço de referência, **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 17, n. 1, p. 169-184, 2012. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=20080>>. Acesso em: 20 ago. 2013.

As emoções nos levam às ilusões, às falsas expectativas, à distorção da realidade. Desta forma, ficam comprometidos o discernimento e a capacidade de julgamento. Fica faltando a inspiração que nos enche da luz da evolução espiritual. Os sentimentos nos fazem superar, crescer, transbordar, expandir para a conquista da paz (TRUCOM, 2013).

É possível observar que existe certa dificuldade em definir o que é emoção, o que é sentimento e o que é e como se dá a alfabetização emocional. A Psicologia e a Medicina prosseguem os estudos nos campos teóricos e práticos, enquanto existem literaturas e autores que possuem diferentes opiniões, e principalmente no campo da literatura ficcional e fora da pesquisa acadêmica, que colocam as emoções num degrau abaixo dos sentimentos. Este pensamento reflete as indagações da Psicologia da década de 60, pois a “revolução cognitiva” (GOLEMAN, 1995, p. 59) fundamentou-se exatamente nesta tentativa de separar a mente racional das emoções, condenando-as como inimigas.

Os cientistas cognitivos que abraçaram esta opinião foram seduzidos pelo computador como modelo operacional da mente [...] mas empobreceram este modelo à medida que se afastaram das emoções e sentimentos que dão cor e sabor à vida (GOLEMAN, 1995, p. 59).

Embora haja certa confusão na convicção da sociedade como um todo, do que sejam os termos emoção e sentimento, fora da vida acadêmica e científica esta diferenciação, em sua aplicação prática, não terá tanto valor: eduque-se o sentimento ou a emoção, o resultado esperado deve ser o mesmo. Neste sentido, observa-se novamente a dualidade cérebro e coração, razão e emoção, mente racional e mente emocional. Embora seja uma dualidade, há que se livrar de uma visão maniqueísta que coloque a emoção num degrau abaixo da razão. Ela não está nem abaixo, e tampouco acima: estão exatamente no mesmo nível. É necessário levar raciocínio às emoções e levar a carga e as percepções emocionais ao raciocínio: é exatamente este o ponto fundamental da inteligência emocional.

Precisamos focar conscientemente na inteligência emocional envolvida nas interações dentro da biblioteca. Devemos trabalhar para desenvolver nossa inteligência emocional, porque ela vai ajudar a perceber com maior precisão as emoções nos outros e em nós mesmos. Podemos, então, utilizar as emoções para facilitar o nosso pensamento, compreender os significados emocionais, e nos auxiliar

a gerenciar o nosso próprio conjunto de emoções. Em outras palavras, níveis mais elevados de inteligência emocional nos tornam mais eficazes a satisfazer nossas próprias necessidades e a interagir com os outros. Isto nos torna mais confiáveis e, finalmente, ajuda-nos a cumprir a missão da biblioteca²⁷ (KING; PORTER, 2013, p. 81, tradução nossa).

Observa-se na palavra dos autores que o mais importante é saber extrair no contato com o usuário, além das suas palavras, suas emoções, percebendo na linguagem não verbal a sua necessidade real. Isto auxiliará o bibliotecário a realizar um bom trabalho e auxiliará a cumprir a missão da biblioteca.

²⁷ Traduzido do original: We need to consciously focus on emotional intelligence in library interactions. We must work to develop our emotional intelligence because it will help us more accurately perceive emotions in ourselves and others. We can then use emotions to facilitate our thinking, understand emotional meanings, and assist us as we manage our own set of emotions. In other words, higher levels of emotional intelligence make us more effective at meeting our own needs and interacting with others. This makes us more credible and ultimately help us fulfill the mission of the library components (KING; PORTER, 2013, p. 81).

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O termo inteligência emocional foi associado poucas vezes ao serviço de referência, conforme foi constatado por meio deste trabalho de pesquisa. Por este motivo, o presente trabalho de conclusão de curso é um convite à reflexão acerca do serviço de referência, aproximando a teoria da inteligência emocional a estes conhecimentos próprios da profissão de bibliotecário, sobretudo ao bibliotecário de referência. Aproximar estes conhecimentos ao atendimento de referência pode ser de grande utilidade, e o tema deveria receber maior destaque e importância no campo da Biblioteconomia, em especial na prática do serviço de referência.

A escolha por tratar de um tema ainda não consolidado dentro do serviço de referência se justifica pela observação de que a literatura a este respeito, utilizada no ensino acadêmico, demonstra pouca atenção às aptidões psicológicas necessárias ao atendimento nas bibliotecas. Embora a literatura da Biblioteconomia tenha o objetivo de capacitar os estudantes de graduação para o atendimento nas bibliotecas (seja presencial ou virtual), apresentando conhecimentos técnicos necessários para a formação de um bibliotecário de referência, oferece pouca orientação com relação a interação psicológica existente entre o bibliotecário de referência e o consulente.

Neste sentido, a teoria da inteligência emocional que foi popularizada por Daniel Goleman em meados dos anos 90 ganha importância e destaque. Ao longo das eras os bibliotecários arquivaram conhecimento, salvaguardando-os para a posteridade. Com a mudança de foco, que se deu ao longo do século XX, o paradigma pós-custodial, com uma visão centrada no usuário configurou uma mudança na condução das bibliotecas: o foco, a partir de então era o usuário da informação. Todo o trabalho nas bibliotecas, desde a seleção e aquisição de um item até a chegada na estante, virtual ou física, é pensada para o usuário da informação. O usuário é então a parte mais importante de uma biblioteca: é por ele e para ele que esta instituição existe. Por este motivo é essencial que se pense na relação direta com o usuário.

Conforme foi observado ao longo deste trabalho de pesquisa poucos documentos foram recuperados ao combinar os termos inteligência emocional e serviço de referência. Por isto, acredito que este trabalho seja um dos pioneiros na área. Defendo a ideia de que novos estudos devem ser realizados, procurando

aproximar estes conhecimentos da inteligência emocional ao serviço de referência. De uma forma mais direta, estudos futuros podem verificar a aplicabilidade da referida teoria ao atendimento de referência. Na aplicação de uma pesquisa qualitativa pode-se fazer uso da ferramenta de observação, atuando como uma câmara para observar de que forma se dá o atendimento nas bibliotecas. Sugere-se ainda que estudos posteriores possam aprofundar ainda mais a interação entre o consulente e o bibliotecário de referência à luz da inteligência emocional, destacando eventuais falhas que o presente estudo, por ser um dos primeiros na área, possa apresentar. A aproximação realizada, por ter sido em vias teóricas, traz com ela a dificuldade intrínseca de incorrer em erro, na própria montagem mental de uma situação cotidiana de atendimento ao usuário. Por este motivo, sugere-se que se realizem novos estudos que possam coletar as impressões dos bibliotecários de referência a respeito dos estudos teóricos realizados neste trabalho, além de suas impressões na vivência prática das situações de atendimento aos usuários de suas bibliotecas. De forma semelhante, a impressão e satisfação dos usuários devem ser observadas. Embora seja habitual solicitar o retorno dos usuários com relação a biblioteca e ao atendimento em si, em pesquisas de satisfação, observe a necessidade de ouvi-los, por meio de entrevistas para que seja possível constatar não somente a resposta que leva em conta o acervo da biblioteca, mas que leve em observação as impressões de uma atitude empática ou não do bibliotecário de referência. Possuir um bom acervo, completo e organizado, disponível a um usuário não é garantia de um bom atendimento. A falta de autocontrole emocional, a falta de empatia com um usuário, que culmine em um mau atendimento pode denunciar uma desastrosa realidade: de nada adianta uma biblioteca bem organizada, toda pensada para o usuário, que satisfaça os seus olhos em termos do seu aspecto físico, mas péssima na relação humana. Um estudo quantitativo de satisfação que vise não somente perguntas ou questões relativas ao acervo e a satisfação no atendimento, mas que observe os fatores intrínsecos do atendimento em si, são essenciais. O que responderia o usuário, por exemplo, se perguntado se foi tratado com empatia e respeito pelo bibliotecário de referência? Pensando ainda mais além, que tipo de resposta poderia fornecer um usuário se questionado à sua própria sensação quando do fim do atendimento de referência? A sua satisfação ou insatisfação seria medida não somente pelas frias impressões numéricas de satisfação, mas muito além disto, pela sua resposta emocional ao atendimento.

Aplicar a inteligência emocional ao serviço de referência é observar a resposta emocional por parte do usuário durante todo o processo, até o final, sobre o atendimento prestado e não somente ao seu grau de satisfação ou de insatisfação, e observando de que forma o consulente saiu do atendimento de referência. Do meu ponto de vista, ainda que um usuário saia insatisfeito do atendimento de referência, por uma óptica racional, uma vez que as suas necessidades informacionais não puderem ser atendidas, seja por um ou por outro motivo, mas se o mesmo foi tratado com carinho e respeito, o bibliotecário de referência terá sim, realizado um bom trabalho. De forma semelhante, se atuar com felicidade (uma das emoções básicas categorizadas por Goleman), com disposição a compreender, ouvir e atender bem o usuário, o bibliotecário de referência terá a seu dispor os seus sistemas neocorticais ativados para perceber a insatisfação do usuário do ponto de vista de sua necessidade informacional e poderá utilizar esta impressão para melhorar, com relação a um ou outro aspecto, o acervo de sua biblioteca.

Um bibliotecário de referência pode realizar um bom trabalho e um bom atendimento ao usuário sem nem mesmo ter o conhecimento da teoria da inteligência emocional. Existem pessoas que são inteligentes emocionalmente sem a necessidade de conhecer ou estudar a teoria. No entanto, os conhecimentos a respeito da teoria da inteligência emocional podem auxiliar o bibliotecário de referência no atendimento às necessidades dos usuários e a consequente satisfação de ambos. Conforme foi possível observar, a literatura biblioteconômica demonstra uma gama imensa de aptidões que o bibliotecário de referência deve ter. Este “tato” para o atendimento pode ser decisivo quando um usuário adentra a biblioteca. Sabe-se que o sucesso ou insucesso de um atendimento não depende única e exclusivamente do bibliotecário. Embora existam etapas do processo de referência que são inerentes ao bibliotecário, no momento em que o consulente irrompe a porta de entrada de uma biblioteca em direção ao setor de referência, pode-se considerar que o atendimento prestado terá importância ímpar na resolução do problema.

Cabe ressaltar que trabalhos futuros podem aproximar e aplicar a inteligência emocional ao serviço de referência virtual. Embora no presente trabalho tenha se dado destaque à interação física entre o bibliotecário de referência e o consulente, estudos futuros que observem a interação entre o bibliotecário e a máquina, e “do outro lado da tela”, o consulente e a máquina, podem e devem ser essenciais para o futuro da Biblioteconomia, sobretudo no atendimento de referência, uma vez que o

uso das novas tecnologias como *tablets*, *smartphones*, computadores e *notebooks*, correspondem a grande parte dos atendimentos nas bibliotecas da sociedade atual.

Associar o termo inteligência emocional ao serviço de referência significa compreender o atendimento de referência com uma visão holística, que engloba não somente a condução do usuário à informação ou à fonte de informação mais adequada, mas remodela a sua visão de mundo. Além disto, a interação entre as pessoas deve ser levada em conta como uma oportunidade de crescimento moral e intelectual, tanto para o bibliotecário de referência quanto para o consulente. A troca de olhares, de sorrisos, a atitude aberta e amigável deve possibilitar não somente um atendimento eficiente e eficaz como também o crescimento moral da sociedade. Olhar para o outro como parte integrante da sociedade, acolhendo-o bem com um simples olhar contribui para o bem estar do indivíduo que recebe tal demonstração de afeto, o que talvez o faça estender este gesto para tantas pessoas quantas ele puder encontrar. Além disto, como foi observado ao longo deste trabalho, por vezes um simples sorriso de outra pessoa pode desfazer uma onda de tristeza e decepção, fazendo com que na mente de uma pessoa abalada uma fagulha de luz possa acender e que possa ser símbolo de um suspiro de paz e de felicidade. Atuar com inteligência emocional aproxima o bibliotecário de referência de seu juramento quando da concessão ao grau de bacharel em Biblioteconomia, pois contribui para o cunho humanista da Profissão.

Neste sentido, o passo inicial de conhecer a si mesmo é fundamental para desenvolver as demais habilidades para a aplicação da inteligência emocional. Conhecer a si mesmo permitirá a aplicação da empatia, o que fornecerá os subsídios necessários para que o consulente possa observar que o bibliotecário de referência realmente está preocupado com ele. O controle dos impulsos do bibliotecário, embora talvez não seja percebido pelo consulente, evitará reações catastróficas. Atuar com felicidade e otimismo propiciará que a mente racional, extremamente necessária para que tenha sucesso o procedimento de busca por meio de uma estratégia inteligente, e permitirá que a mente emocional esteja em alerta para coletar novas percepções do ambiente e do usuário, ativando os centros neocorticais para uma correta interpretação das impressões coletadas pela amígdala. Como se vê, a utilização da teoria da inteligência emocional pode ser um fator decisivo no sucesso profissional do bibliotecário de referência.

Siddharta Gautama, o Buda, descobriu o que os budistas chamam de “o caminho do meio”, que embora esteja associado ao afastamento do extremismo da autoindulgência e da automortificação, pode ser aplicado à inteligência emocional: encontrar o caminho do meio entre a razão e a emoção, dominando as emoções e desenvolvendo-as com a capacidade de levar carga emocional ao cérebro racional são a chave da aplicação da teoria da inteligência emocional. Neste sentido, cabe ao bibliotecário de referência observar as suas atitudes, os seus pensamentos, os seus sentimentos e os seus atos: mais do que isto, o bibliotecário de referência deve ouvir os seus usuários, interpretá-los e observar suas emoções. No entanto, existe um ponto fundamental sem o qual o bibliotecário não terá sucesso: a paixão. Atuar apaixonado pela sua profissão, com boa vontade para o atendimento é essencial. De nada adiantarão todas as tentativas de racionalizar as emoções, educando-as e compreendendo-as melhor, se o bibliotecário esquecer o ponto fundamental das relações humanas: o coração.

REFERÊNCIAS

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

ALVES, Ana Paula Menezes; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. O serviço de referência e informação digital, **Biblionline**, João Pessoa, v. 2, n. 2, p. 1-8, 2006. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=13379>>. Acesso em: 19 ago. 2013.

ANTUNES, Celso. **A inteligência emocional na construção do novo eu**. 9. ed. Petrópolis: Vozes, 2000.

CAMARGO, Jason. **Educação dos sentimentos**. 7. ed. Porto Alegre: Age, 2001.

CAMPOS HERRERO, Joaquín. **Inteligência emocional: suas capacidades mais humanas**. São Paulo: Paulus, 2002.

CASTRO, Ana Cristina de Souza; COSTA, Ubiravânia de Oliveira. A importância do bibliotecário de referência na orientação do usuário sobre o conhecimento e uso das fontes de informação. In: XXXIII ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2010, João Pessoa: [s.n.], 2011. Disponível em: <<http://dci.ccsa.ufpb.br/enebd/index.php/enebd/article/viewFile/9/59>>. Acesso em: 17 abr. 2013.

CRUZ, Érika Mayumi Kato; SEGATTO, Andréa Paula. Processos de comunicação em cooperações tecnológicas universidade-empresa: estudos de caso em universidades federais do Paraná. **Revista de administração contemporânea**, Curitiba, v. 13, n. 3, p. 430-449, 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rac/v13n3/v13n3a06.pdf>>. Acesso em: 4 abr. 2013.

DIAS, Maria Matilde Kronka. **Fontes de informação: um manual para cursos de graduação em biblioteconomia e ciência da informação**. São Carlos, SP: EDUFSCar, 2005. 105 p.

FIGUEIREDO, Nice Mezenes de. **Textos avançados em referência e informação**. São Paulo: Polis, 1996. 124 p.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: atlas, 2010. 200 p.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995. 21. ed.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1995

HEDLUND, J.; STERNBERG, R. J. . Inteligências em excesso? integrando as Inteligências social, emocional e prática. In: BAR-ON; PARKER, (Org.). **Manual de inteligência emocional: teoria e aplicação em casa, na escola e no trabalho**. Porto Alegre: Artmed, 2002. p. 110-131.

HUTCHINS, Margaret. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1973.

INAZAWA, Fernandez Kenji; Baptsita, Sofia Galvão. Modelo conceitual de comunicação da informação para estudos de interação informacional baseado em competências conversacionais em serviço de referência, **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 17, n. 1, p. 169-184, 2012. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=20080>>. Acesso em: 20 ago. 2013.

INFORMAÇÃO. In: MINIDICIONÁRIO Luft. São Paulo: Ática, 1998.

KING, David Lee; PORTER, Michael. Develop your emotional intelligence, **American Libraries Magazine**, v. 440, n. 1/2, p. 81, 2013.

LOPES, Roseane R. Velho. Serviço de referência: desafio do presente, necessidade primordial do futuro, **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 24, n. 1/4, p. 63-75, 1991. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=19187>>. Acesso em: 18 ago. 2013.

MACEDO, Neusa Dias de. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação (continua), **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n. 1/4, p. 9-37, 1990 . Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=18785>>. Acesso em: 22 ago. 2013.

MAYER, J. D. ; SALOVEY, P. ; Caruso, D. R. Inteligência emocional como Zeitgeist, como personalidade e como aptidão mental. In: BAR-ON; PARKER (Org.), **Manual de inteligência emocional: teoria e aplicação em casa, na escola e no trabalho**. Porto Alegre: Artmed, 2002. p. 81-97.

MILANESI, Luís. Formação do informador, **Informação&Informação**, Londrina, v.7, n.1, 2002. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1694>>. Acesso em: 11 jul. 2012.

MILANESI, Luís. **Biblioteca**. São Paulo: Ateliê Editorial, 2002.

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

MIRANDA, Silvânia. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais, **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n3/v35n3a10.pdf>>. Acesso em: 22 abr. 2013.

MOSCOVICI, Fela. **Razão e emoção**: a inteligência emocional em questão. Salvador: casa da qualidade, 1997. 2. ed.

PIETA, Ana Maria Bernal. **Serviço de referência e leis de Ranganathan**: uma estreita ligação. Porto Alegre: UFRGS, 2004. Trabalho de conclusão de curso.

RANGANATHAN, Shiyali Ramamrita. **The organization of libraries**. 3rd ed. [s.l.]: Oxford University Press, 1963.

ROBERTA, Paula. Educação e budismo ou a espiritualidade budista e a sombra psicológica e suas relações com a educação e formação humana parte 1. **Saindo da matrix**. 2009. Disponível em: <http://www.saindodamatrix.com.br/archives/2009/10/educacao_e_budi.html>. Acesso em: 25 abr. 2013.

RYBACK, David. **Emoção no local de trabalho**: o sucesso do líder não depende só do Q.I. São Paulo: Cultrix, 1998.

SANTOS, Paulo César dos; FONSECA, Adriana Mara; OLIVEIRA, Renata Cunha Vieira. Inteligência emocional e comunicação na biblioteca, **Revista brasileira de biblioteconomia e documentação**, Nova série, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 131-143, 2008. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=10565>>. Acesso em: 22 ago. 2013.

SENGER, Igor; OLIVEIRA, Luis Carlos Ferreira de Sousa. Comunicação organizacional: um meio de integração e envolvimento dos agentes nos ambientes organizacionais, **Revista de administração**, Frederico Westphalen, v. 2, n. 3, p. 111-132, 2003. Disponível em: <<http://revistas.fw.uri.br/index.php/revistadeadm/article/download/762/1320>>. Acesso em: 4 abr. 2013.

SIDDHARTA GAUTAMA. In: WIKIPEDIA. 2013. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Siddhartha_Gautama>. Acesso em: 25 abr. 2013.

SIQUEIRA, Jéssia Camara. Repensando o serviço de referência: a possibilidade virtual, **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 4, n. 2, p. 116-130, set. 2010. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=12255>>. Acesso em: 20 ago. 2013.

SOUZA, Maria Naira Alves de; FARIAS, Karla Meneses. Bibliotecário de referência e a competência informacional. In: XXIV CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2011, Macéio, Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social, Maceió: [s.n.], 2011

TAVARES, Fábio Henrique Ribeiro; PEREIRA, Sissi A. Martins. **Desenvolvimento da inteligência emocional nas aulas de educação física escolar**. Rio de Janeiro: CEV, 2005. Trabalho apresentado no IX encontro fluminense de educação física escolar. Disponível em: <<http://cev.org.br/biblioteca/desenvolvimento-inteligencia-emocional-nas-aulas-educacao-fisica-escolar/>>. Acesso em: 25 mar. 2013.

TIMBÓ, Noeme Viana. O controle emocional do bibliotecário facilitando o processo de comunicação na entrevista de referência. **Revista de educação do Cogeime**, Piracicaba, Terra Comunicação, n. 21, p. 83-89, dez. 2002. Disponível em: <<http://www.cogeime.org.br/revista/cap0721.pdf>>. Acesso em: 20 dez. 2012

TRUCOM, Conceição. Os sentimentos e as emoções. **Doce limão**. 2013. Disponível em: <<http://www.docelimao.com.br/site/cerebro-a-mente/o-conceito/355-os-sentimentos-e-as-emocoes>>. Acesso em: 25 abr. 2013.