

A ESCUTA SENSÍVEL SOB O OLHAR DO BIBLIOTECÁRIO: UM DIÁLOGO CENTRADO NA SENSIBILIDADE E NA ATENÇÃO AO USUÁRIO

Diana Silva dos Santos (UFPB) - diana092santos@gmail.com

Edna Gomes Pinheiro (UFPB) - ednagomespi@yahoo.com.br

Resumo:

Mostra a preocupação em inserir as práticas da escuta sensível nas bibliotecas, visando a valorização destas práticas. Ressalta que o referencial teórico está centrado no pensamento de Barbier (1993; 1998) e de Freire (1985). Aborda como problemática de pesquisa as questões: Qual a dimensão da escuta sensível nas práxis bibliotecária que podem fortalecer a mediação das necessidades e desejos informacionais dos usuários? A escuta sensível pode contribuir para otimizar a qualidade no atendimento aos usuários de Bibliotecas?. Tem como objetivo geral: analisar a arte de ouvir dos bibliotecários-gestores no cotidiano das seguintes bibliotecas: Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba; Biblioteca da Faculdade Internacional da Paraíba; Biblioteca Pública Juarez Gama Batista e; Biblioteca do Instituto Federal de Educação, Ciência/Tecnologia da Paraíba. É uma pesquisa de caráter exploratória, descritiva de abordagem qualitativa, construída por meio de entrevistas. Conclui, que no contexto de diálogos da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, é necessário um debate sobre a arte de ouvir com respeito, frente os desafios de uma relação significativa entre bibliotecário e usuário no processo ouvir/dialogar. E, ainda, que a escuta sensível é considerada uma ferramenta de suma importância para os bibliotecários captarem as necessidades dos usuários da biblioteca, pois saber escutar é uma tarefa imprescindível para o sucesso das relações interpessoais.

Palavras-chave: *Escuta sensível. Bibliotecário. Arte de ouvir – bibliotecário*

Eixo temático: *Eixo 6: Gestão de bibliotecas*



XXVIII Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação
Vitória, 01 a 04 de outubro de 2019.

EIXO TEMÁTICO 6 - Gestão de Bibliotecas

INTRODUÇÃO

A concepção e visão de organização com foco na necessidade de mudança de padrões e enfoques, trazendo como consequência fundamental a valorização do seu staff tem se tornado uma realidade a partir da década de 1980 (JURAN, 1992). Assim sendo, as Bibliotecas na busca de compreender melhor as mudanças de paradigmas decorrentes do surgimento das tecnologias de informação e comunicação e, das exigências do mundo do trabalho, não podem prescindir do que Barbier (1993; 1998), denomina escuta sensível, visto que os bibliotecários precisam captar as necessidades dos usuários, precisam ter a habilidade da escuta para fazer uma análise e interpretação dos desejos e necessidades informacionais dos usuários da biblioteca.

Assim, a significância do ato de escutar, de saber ouvir com respeito se torna um valor relevante nas relações interpessoais dentro das bibliotecas, pois nesses espaços temos a necessidade de ser ouvido e aceito, de ser ouvido e compreendido.

Nesse viés, o bibliotecário deve saber sentir o universo afetivo, o imaginário e o cognitivo do usuário para compreender porque deve voltar sua atenção para ele, conhecer suas atitudes e seus comportamentos, suas necessidades de informação, a fim de instaurar um espaço de acolhimento e de segurança para os usuários (internos e externos), no qual possam expressar suas necessidades, angústias, anseios, a fim de tornar significativo o cotidiano no contexto de trabalho.

Face ao exposto, justificamos a realização dessa pesquisa, na crença de que uma escuta atenta, instituída nas bibliotecas, pode apresentar um efeito capaz de perceber além dos detalhes, dos olhares e da postura que o usuário apresenta, diante dos seus desejos e suas necessidades informacionais.

À luz dessas considerações, a temática despertou em nós o desejo de averiguar como a praxis bibliotecária está articulada aos valores da escuta sensível na arte de ouvir nas bibliotecas, haja vista a constatação de que o ato de escutar com respeito, está cada vez mais escasso dentro das organizações. Outro motivo, não menos importante, para justificar a realização dessa pesquisa, diz respeito ao fato da escuta sensível ser um assunto, ainda incipiente na área da Biblioteconomia e da Ciência da Informação.

Para os propósitos desta pesquisa, fizemos recortes balizados, contemplando quatro unidades de informação sediadas em João Pessoa-PB-Brasil, a saber: Sistema de Biblioteca da Universidade Federal da Paraíba (UFPB); Biblioteca da Faculdade Internacional da Paraíba (FPB); Biblioteca Pública Juarez Gama

Batista, na Fundação Espaço Cultural e Biblioteca Nilo Peçanha do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB).

Os fatos mencionados, além de pontos norteadores para a escolha do tema de pesquisa, serviram como fonte de inspiração para constataremos se a escuta sensível faz parte do habitual e do cotidiano dessas bibliotecas, quando buscamos respostas precisas e necessárias para contemplar os objetivos estabelecidos

Com esse pensamento entramos em sintonia com a problemática de pesquisa: Os bibliotecários gestores da pesquisa se apropriam da escuta sensível para promover melhoria no desempenho profissional da equipe? De que forma a escuta sensível pode contribuir para um melhor entendimento e relacionamento entre bibliotecário-gestor e sua equipe? O Bibliotecário-gestor está voltado para a cultura da escuta sensível em seu ambiente de trabalho?

Diante desses questionamentos, inferimos o objetivo geral da pesquisa: analisar a arte de ouvir entre o staff das Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba; Biblioteca da Faculdade Internacional da Paraíba; Biblioteca Pública Juarez Gama Batista e; Biblioteca do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba. Partindo do objetivo geral da pesquisa, elencamos os seguintes objetivos específicos: constatar a concepção de escuta sensível na ótica do bibliotecário-gestor; identificar os benefícios da escuta sensível no ambiente de trabalho com a equipe; verificar se a cultura organizacional das bibliotecas pesquisadas propicia a escuta sensível, na relação bibliotecário x usuário.

Método da pesquisa

Evidenciamos que o percurso metodológico está ancorado nos princípios da escuta sensível, enquanto instrumento metodológico, apóia-se na escuta científico-clínica como fase diagnóstica e realiza-se também através de um eixo de vigilância, sustentado em três tipos de imaginários: o pessoal-pulsional ; o social-institucional (BARBIER, 1993; 1998). É uma pesquisa exploratória, descritiva com destaque na abordagem qualitativa (GIL, 2010). Utilizamos como técnicas de coleta dos dados, a entrevista semiestruturada apoiada na escuta sensível articulada harmonicamente em dois tipos de escuta, a saber:

a) **Escuta autônoma** – momento que o pesquisador procura sentir o universo afetivo, imaginário e cognitivo do entrevistado, para poder compreender de dentro de suas atitudes, comportamentos e sistemas de ideias e de valores, de forma sensível.

b) **Escuta de si** - momento em que o pesquisador destaca que as narrativas podem oportunizar espaços nos quais o sujeito seleciona suas idéias, possibilita a reconstrução de sua experiência de vida e numa visão auto-reflexiva, busca compreender a trajetória de si e do (s) outro (s), sem perder de vista as próprias itinerâncias formativas.

Isso posto, consideramos que a inspiração de cunho qualitativo dessa pesquisa está fundamentada nos dois tipos de escuta supracitadas e, ainda, nos instrumentos de coleta de dados, assinalados no quadro 1.

Quadro1 – Instrumentos de coleta de dados/desejo de conhecer

Instrumentos de coleta de dados	DESCRIÇÃO
Entrevistas narrativas	Como narram, falando de si, sobre si para o outro; como reconstrói sua história de vida–formação
Diário itinerante	Analisar como os bibliotecários falam sobre si; como vivenciam os dilemas do cotidiano.

Fonte: informações do pesquisador, 2018

Ressaltamos, que os sujeitos da pesquisa foram cinco (05) Bibliotecários gestores, assim caracterizados: três(03) de biblioteca universitária federal; um (01) de biblioteca universitária privada e; um (01) de biblioteca pública. As entrevistas realizadas com esse contingente deram forma e contorno a pesquisa, posto que os gestores tomam as decisões que envolvem a identificação de problema, bem como analisam, escolhem alternativas e verificam a eficácia das decisões.

Resultados

Os resultados alcançados corroboram para instigar a realização de pesquisas sobre a arte de ouvir com respeito no contexto bibliotecário, especialmente, da competência informacional. O resultado dessa pesquisa nos remete, ainda, a uma reflexão sobre as relações entre o fazer dos bibliotecários e a mediação implícita da informação. Sinalizam também que, após uma revisão da literatura, a escuta sensível não tem sido adequadamente discutida à luz da Biblioteconomia e da Ciência da Informação (CI), apesar dessas ciências sofrerem influências das teorias relativas ao dialogismo, enunciado, produção de sentidos e autoria, que ajudam a pensar os acontecimentos que permeiam as práticas dialógicas e informacionais. Possibilitou, ainda, observar que um mundo novo abriu-se para os gestores envolvidos na pesquisa, apesar das difíceis escolhas que têm de fazer e das dificuldades a serem enfrentadas. A vivência em uma biblioteca, convivendo em novas relações com os seus usuários oportuniza aos gestores, novas leituras e novas experiências na arte de ouvir os usuários e colaboradores desse locus privilegiado como o espaço acadêmico.

Discussão

A análise e interpretação dos resultados obtidos, à luz da literatura publicada sobre a tema da pesquisa, revelou que os princípios da escuta sensível possibilitaram escutar os sujeitos envolvidos, na partilha de experiências e construção de conhecimentos no cotidiano das bibliotecas. Nos levou a crer que não é fácil preludiar-se a ouvir, principalmente porque ouvir significa compreender o outro a partir do olhar alheio, da lógica alheia. Significa concentração para ouvir com consciência, silenciar o próprio pensamento no

momento da escuta. É uma escuta do dito, do não dito, do silêncio, da hesitação, de tudo que não audível.

Nessa perspectiva focamos as análises e as dissursões no olhar dos sujeitos da pesquisa, no tocante a escutá-los. Todos os entrevistados, acham que é de extremo valor a prática da escuta sensível nas bibliotecas. Percebemos que os sujeitos da pesquisa chamam a atenção para o fato dos bibliotecários não caírem na mecanicidade. Devem ser atentos as práticas de contato humanizado. O bibliotecário organiza informação e tem a função de fazer a ponte entre a informação e quem dela necessita, todavia, para que isso aconteça de forma satisfatória, é necessário fazer o uso das práticas de escuta sensível. Corroborando nessa direção Juran (1992) salienta que: a qualidade é a adequação ao uso através da percepção das necessidades dos usuários, ou seja, é a capacidade de promover a satisfação de uma necessidade de forma adequada às preferências dos usuário

Considerações finais

Constatamos, diante dos achados da pesquisa, a relevância do bibliotecário estar atento ao que usuário não diz, ou seja, ouvir as entrelinhas, saber interpretar o não evidente, pois é imprescindível que a escuta seja feita de maneira atenta, de forma que os gestos, também, sejam observados e o usuário seja atendido de forma digna e humanizada. Isso fortalece o pensamento de Oliveira (2014, p. 29) quando ressalta. Atender o usuário “Não é responder as perguntas com frase de efeitos. É ficar atento aos mínimos detalhes, olhando-nos olhos e deixando que se manifeste em relação ao que está sendo dito”.

Ressaltamos que a pesquisa evidencia a necessidade de uma maior interação entre bibliotecário e usuário, pois os resultados revelam que raro foram os momentos de diálogos nessa interação, fato que nos remete a complexidade da profissão e do perfil exigido ao profissional Bibliotecário, na difícil arte de escutar o usuário com respeito.

A pesquisa, ao constatar descobertas inerentes a importância de motivar, compreender e ouvir sensivelmente as pessoas, mais precisamente, usuários de bibliotecas, nos leva a considerar que a prática da escuta sensível tem efeitos positivos e geram resultados satisfatórios nos relação bibliotecário x usuário.

Enfim, a análise das categorias delineadas nessa pesquisa permitiu alguns achados acerca da escuta sensível como perspectiva de investigação e como elemento relevante na formação do bibliotecário.

A defesa expressa nessa pesquisa, destacando a escuta sensível como prática imprescindível na práxis bibliotecária, aponta que os bibliotecários, também, precisam ser escutados, enxergados e acolhidos. Escutados quando reivindicam melhorias nas condições de trabalho. Enxergados e acolhidos quando desempenham suas funções com ética e compromisso, quando lutam por salário digno e por políticas e estratégias de formação continuada.

Sugerimos que os bibliotecários pesquisados atentem de modo singular para as necessidades e desejos dos usuários, tentando saná-las porque isso se torna uma ligação essencial na vivência e na convivência no ambiente da biblioteca.

Posto isso, almejamos que o estudo possa inspirar novas pesquisas sobre a escuta sensível do bibliotecário nos diversos tipos de bibliotecas. Se faz notório que uma prática em que se coloca o respeito à frente de quaisquer conteúdos tem o poder de transformar não somente a realidade das bibliotecas, mas também de contribuir para a constituição de um bibliotecário sensível às necessidades e a atenção do usuário.

Referências

BARBIER, R. . A escuta sensível em educação. **Cadernos ANPED**, v. 5, p. 86–216, 1993.

BARBIER, R. A escuta sensível na abordagem transversal. In: BARBOSA, Joaquim (Coord.). **Multirreferencialidade nas ciências e na educação**. -São Carlos: Editora da UFSCar, 1998, p. 168-99.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**.- Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1985.

GIL, A. C. (2010). **Métodos e técnicas de pesquisa social** (5th ed.).- São Paulo: Atlas.

JURAN, J. M. **Planejamento para a qualidade**.- São Paulo: Pioneira, 1992..

OLIVEIRA, N. C. **O voo da borboleta**: escuta sensível, respeito e cuidado na relação pedagógica em mutação na educação infantil. Brasília: UNB, 2014.