



XVI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (XVI ENANCIB)
ISSN 2177-3688

GT 6 – Informação, Educação e Trabalho
Comunicação Oral

**A RELAÇÃO ENTRE A EMPATIA E A PRÁTICA DA LEITURA
LITERÁRIA E SUA INFLUÊNCIA PARA O BIBLIOTECÁRIO DE
REFERÊNCIA¹**

***THE RELATIONSHIP BETWEEN EMPATHY AND THE LITERARY
READING PRACTICE AND INFLUENCE FOR REFERENCE
LIBRARIAN***

Adriana Silva Ornellas, UNIRIO
adriana.ornellas@gmail.com

Patrícia Vargas Alencar, UNIRIO
pat.vargas@hotmail.com

Resumo: Esse artigo é parte integrante da pesquisa realizada para o mestrado em que buscamos caracterizar a importância da empatia na relação entre Bibliotecário de Referência e o usuário. A empatia é uma projeção imaginativa que objetiva entender e reconhecer o sentimento do outro. Seu estudo é de fundamental importância em nossa sociedade contemporânea pois implica na reflexão sobre quem é o outro e sobre nosso comportamento para com ele. Trata-se de uma habilidade natural do ser humano que pode diminuir enquanto somos socializados e influenciados culturalmente, mas também pode ser desenvolvida. Neste sentido, a leitura literária mostrou-se uma das atividades mais pertinentes para tal aperfeiçoamento uma vez que possui características que simulam a realidade e coloca o leitor em situações que o fazem refletir a partir da perspectiva do outro. Com esse cenário, buscamos averiguar se os Bibliotecários de referência brasileiros eram leitores literários para investigar até que ponto suas leituras literárias contribuíam para a atuação da empatia no serviço de referência. O instrumento utilizado para a coleta de dados foi um questionário com perguntas abertas e fechadas para dados de natureza quantitativa e qualitativa. Nossos resultados mostram que os Bibliotecários de referência que participaram de nossa pesquisa são todos leitores literários de algum gênero e que aqueles que possuem o costume de conversar com os usuários assuntos fora do escopo do trabalho da biblioteca são aqueles que apresentam empatia – o que muito contribui para o serviço de referência eficaz. Nossa pesquisa traz contribuições no sentido de se juntar aos trabalhos sobre a importância da empatia na Biblioteconomia e no Serviço de Referência.

Palavras-chave: Bibliotecário de referência. Serviço de referência. Leitura literária. Empatia.

¹ O conteúdo textual deste artigo, os nomes e e-mails foram extraídos dos metadados informados e são de total responsabilidade dos autores do trabalho.

Abstract: This article is part of research conducted for the Professional Masters in Library Science, the Graduate Program in Library of the Federal University of Rio de Janeiro State (UNIRIO), we seek to characterize the importance of empathy in the relationship between Reference Librarian and the user. Empathy is an imaginative projection that aims to understand and recognize the feeling of the other. Their study is of fundamental importance in our contemporary society because it implies in thinking about who the other and about our behavior towards him. It is a natural ability of the human being that can decrease while we are socialized and culturally influenced, but can also be developed. In this sense, the literature reading proved to be one of the most relevant activities for such improvement since it has characteristics that simulate reality and puts the reader in situations that are reflected from the perspective of the other. With this scenario, we seek to ascertain whether the Brazilian Reference librarians were literary readers to investigate to what extent his literary readings contributed to the performance of empathy in the reference service. The instrument used for data collection was a questionnaire with open and closed questions for data quantitative and qualitative nature. Our results show that the reference librarians who participated in our research are all literary readers of some kind and that those who have the habit of talking to the users issues outside the library scope of work are those with empathy - which greatly contributes reference for effective service. Our research brings contributions in order to join the work on the importance of empathy in the Library and Reference Service.

Keywords: Reference librarian. Reference service. Literary reading. Empathy.

1 INTRODUÇÃO

Esse trabalho é parte integrante da pesquisa realizada para o mestrado, em que buscamos caracterizar a importância da empatia na relação entre Bibliotecário de Referência e o usuário.

Configurando-se como essencial no atendimento a públicos diversos para a realização de uma comunicação bem sucedida, a empatia vem sendo estudada como fator determinante na relação entre Bibliotecário de Referência e usuário de biblioteca, tendo em vista que ela determina uma projeção imaginativa que busca entender e reconhecer o sentimento do outro. Neste artigo, discutimos a importância da empatia no Serviço de referência e analisamos em que medida a leitura literária contribui para seu desenvolvimento.

Este trabalho parte do princípio de que a interação entre Bibliotecário de Referência e usuário está sujeita a interferências das características pessoais de ambos e que a empatia pode auxiliar no andamento adequado dessa relação. A empatia é um atributo pessoal que, biologicamente, nasce com a gente² e que pode diminuir a medida que somos socializados em um ambiente desfavorável à sua existência, mas que também pode aumentar se for exercitada:

² Nascemos com os neurônios-espelho que nos permitem empatizar com os outros (WAAL, 2010). Em outra sessão, explicaremos como eles funcionam.

“práticas culturais (...) podem promover e refinar a sensibilidade interpessoal por toda nossa vida. Uma dessas práticas é a leitura de ficção”³ (KIDD; CASTANO, 2013, tradução nossa)

A questão que norteia essa pesquisa é em que medida a prática da leitura literária (textos ficcionais) auxilia no desenvolvimento da empatia de modo a otimizar as relações interpessoais no serviço de referência? Em outros termos, estaria o Bibliotecário de Referência mais apto à atender às demandas informacionais do usuário em razão da influência da leitura literária, apresentando-se, portanto, mais empático?

Nosso trabalho se une às pesquisas que já verificaram a empatia como um atributo significativo para as relações interpessoais, podendo ser considerada um gatilho para mudanças de âmbito global em nossa sociedade. Podendo ser determinada pela personalidade da pessoa e pelo contágio emocional decorrente de contextos específicos, como a leitura literária, a empatia pode ser desenvolvida pela maioria das pessoas:

a capacidade de empatizar é um dos maiores talentos ocultos que quase todo ser humano possui. Quase todos nós o temos – mesmo que nem sempre o utilizemos. Apenas uma minúscula proporção das pessoas exibe o que o psicólogo Simon Baron-Cohen chama de “zero grau de empatia”. Entre elas estão os psicopatas, que tem a capacidade cognitiva de entrar em nossas mentes, mas não estabelecem ligação emocional conosco (pense em Hannibal Lecter), e pessoas com distúrbios do espectro do autismo, como síndrome de Asperger. Juntas elas correspondem a não mais do que cerca de 2% da população geral. Os outros 98% da humanidade nasceram para empatizar e são equipados para estabelecer conexão social. (KRZYNARIC, 2015, p. 16)

Importa ressaltar que estamos abordando a leitura literária fora do escopo do senso comum, não como uma atividade de entretenimento ou de busca de conhecimento, mas como uma forma de educação pessoal e profissional, que nos proporciona desenvolvimento como sujeitos sociais. Este estudo traz contribuições para os que se interessam pela otimização das relações pessoais, na medida em que apresenta a leitura literária como um fator determinante para o desenvolvimento da empatia de modo a facilitar a relação entre Bibliotecário de referência e usuário e assim, conseqüentemente, a busca pela informação via serviço de referência – daí a sua relevância.

³ “Cultural practices (...) may function to promote and refine interpersonal sensitivity throughout our lives. One such practice is reading fiction” (KIDD; CASTANO, 2013)

2 A LEITURA LITERÁRIA E A EMPATIA

Nesta seção, apresentamos os conceitos de leitura literária e de empatia distinguindo a relação entre ambas. Vamos abordar a leitura literária como uma atividade de cunho pessoal que traz grandes contribuições para o desenvolvimento da empatia, considerada como uma qualidade que pode operar grandes mudanças nas relações tanto pessoais quanto sociais.

A leitura literária consiste na leitura de textos literários, ou seja, de livros e textos dos seguintes gêneros narrativos: romance, histórias em quadrinhos, contos, crônicas e poesias. À parte sua estrutura literária e discursiva, ela se apresenta como uma aproximação do outro e do mundo exterior através de suas histórias, proporcionando um desenvolvimento equilibrado do intelecto e das emoções. Entretanto, o contato com essas histórias não é uma necessidade biológica do ser humano:

Para que servem as histórias? Nada. O cérebro não é projetado para as histórias, há falhas na sua concepção que o tornam vulnerável a elas. Histórias, em toda a sua variedade e esplendor, são apenas acidentes de sorte na construção improvisada da mente. Histórias podem nos educar, nos tornar mais profundos e nos dar alegria. Histórias podem ser uma das coisas que fazem com que seja mais interessante ser um ser humano. Mas isso não significa que elas tem um propósito biológico.⁴ (GOTTSCHAL, 2012, p. 29)

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

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

⁴ “What are stories for? Nothing. The brain is not designed for story; there are glitches in its design that make it vulnerable to story. Stories, in all their variety and splendor, are just lucky accidents of the mind's jury-rigged construction. Story may educate us, deepen us, and give us joy. Story may be one of the things that makes it most worthwhile to be human. But that doesn't mean story has a biological purpose.” (GOTTSCHAL, 2012, p. 29)

Pode ser uma aquisição consciente de noções, emoções, sugestões, inculcamentos, mas na maior parte se processa nas camadas do subconsciente e do inconsciente, incorporando-se em profundidade como enriquecimento difícil de avaliar. As produções literárias, de todos os tipos e todos os níveis, satisfazem necessidades básicas do ser humano, sobretudo através dessa incorporação que enriquece a nossa percepção e a nossa visão do mundo. (CANDIDO, 2004, p. 172).

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

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

E assim, a literatura “a todos humaniza, isto é, permite que os sentimentos passem do estado de mera emoção para o da forma construída, que assegura a generalidade e a permanência” (CANDIDO, 2004, p. 179) Ou seja, a habilidade de humanizar da literatura pode ser considerada importante para a evolução humana pois, apesar de não ser biológica, permite a possibilidade de aperfeiçoarmos o modo como nos relacionamos e, assim, representa um gatilho para mudanças na sociedade:

A empatia, ou abertura de certa qualidade afetiva, na medida da apreensão afetiva do Outro na assimetria própria da relação do Eu-Outro, do nosso ponto de vista, é fundamental para a vida ética na sociedade. Permitiria diminuir a importância das narrativas formuladas por julgamentos distanciados. Temos possibilidade de desenvolver uma sociedade na qual prevaleça o pensamento que considera o Outro e os direitos humanos que deveriam legitimá-la (SIMONE, 2010, p. 20)

Sumara, Luce-Kapler e Iftody (2007), afirmam que os seres humanos desenvolvem sua própria consciência a partir do conhecimento de que o Outro também possui uma consciência:

nós aprendemos a entender nosso senso de espírito, nossa consciência pela observação dos outros que também possuem mentes que suas mentes são conscientes de outras mentes. Portanto, a fim de desenvolver nossa auto-

consciência, nós dependemos não apenas de nosso próprio processo cognitivo mas também de nosso meio social que vivemos”⁵ (SUMARA; LUCE-KAPLER; IFTODY, 2007, p. 229, tradução nossa)

Kidd e Castano (2013) empreenderam uma pesquisa baseada nessa premissa de que entender o estado mental do outro é uma habilidade crucial que possibilita a existência das complexas relações sociais que formam as sociedades humanas. Eles buscaram a relação entre a leitura literária e a habilidade de perceber e compreender o estado mental do outro: “a capacidade de identificar e entender o estado subjetivo dos outros é o mais deslumbrante produto da evolução humana”⁶ (tradução nossa): ao lermos sobre as mais variadas histórias, em contextos e situações diversos, somos levados a encarar sentimentos, sensações e reflexões a partir do olhar do outro e, ao pensarmos como se estivéssemos fora de nosso corpo, de nossos condicionamentos e contexto social e fôssemos esse outro – o personagem -, podemos passar a ter a capacidade de identificar como o outro pensa e se sente e, assim, nos tornarmos mais humanos, compreensivos e tolerantes.

Essa capacidade empática é biologicamente possível – apesar de, como dito, não ser necessária para nossa sobrevivência biológica - ela nasce com a gente e vamos diminuindo-a conforme vamos interiorizando os conceitos sociais de nosso contexto. Gottschall (2012, p. 61) alega que isso é possível graças ao neurônio-espelho⁷ que tem a sagacidade de refletir emocionalmente o que lemos e permite uma projeção imaginativa na história lida:

Nós temos empatia pelos personagens ficcionais – nós sabemos como eles estão se sentindo – porque nós literalmente experienciamos os mesmos sentimentos que eles. E quando nós vemos um beijo no cinema? As células que disparam em nosso cérebro são as mesmas que disparam quando nós beijamos uma pessoa. “Vicário” não é uma palavra forte o bastante para descrever o efeito desses neurônios-espelho⁸.

⁵ “(...) we learn to understand our sense of mind, our consciousness, by observing that others also have minds and that those minds are also aware of other minds. Therefore, in order to develop our self-awareness, we are dependent upon not only our own cognitive processes but also the social and cultural milieu that we inhabit.” (SUMARA; LUCE-KAPLER; IFTODY, 2007, p. 229)

⁶ “The capability to identify and understand other’s subjective states is one of the most stunning products of human evolution” (KIDD; CASTANO, 2013)

⁷ “Em 1992, uma equipe de pesquisadores da Universidade de Parma, na Itália, revelou pela primeira vez que os macacos tem células especiais no cérebro que se tornam ativas não somente quando o animal tenta alcançar um objeto, mas também quando ele vê alguém fazendo o mesmo. Isso foi demonstrado numa tela de computador que exibia os disparos de um neurônio registrado por eletrodos no cérebro de um macaco. Quando o macaco apanhava um amendoim da mão do experimentador, o neurônio emitia um breve estouro que, amplificado, soava como uma metralhadora. Instantes depois, o macaco observava o experimentador apanhar um amendoim e a mesma célula voltava a disparar. Dessa vez, no entanto, ela o fazia em resposta à ação de outro indivíduo. O que torna esses neurônios especiais é a ausência de distinção entre ‘macaco vê’ e ‘macaco faz’. Os neurônios-espelho apagam a fronteira entre o eu e o outro (...)” (WAAL, 2010, p. 117).

⁸ “We have empathy for the fictional characters – we know how they’re feeling – because we literally experience the same feelings ourselves. And when we watch the movie stars kiss on screen? Some of the cells firing on our brain are the same ones that fire when we kiss our loves. ‘vicarious’ is not a strong enough word to describe the effect of these mirror neurons” (GOTTSCHALL, 2012, p. 61).

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

Primeiramente, a simulação de experiências do mundo real pode estar associada aos processos cotidianos que as pessoas usam para compreender o que acontece no mundo. Consequentemente, através do processo de compreensão, as pessoas melhoram seu próprio entendimento do mundo e como devem interagir com as outras pessoas. Pessoas aprendem pela ficção sobre psicologia humana e obtêm conhecimentos sobre como reagiria aos outros em situações sociais, como argumenta Mar et al. Quando um indivíduo lê uma história, ele prevê as ações e reações dos personagens, pela interferência do que está pensando, sentindo e pretendendo. Assim, o leitor simpatiza com os personagens da história e assimila sua perspectiva na experimentação dos eventos como se fosse o próprio leitor que estivesse vivendo a experiência⁹. (tradução nossa)

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

Em um estudo, eles descobriram [os psicólogos Keith Oatley, Raymond Mar e Jordan Peterson] que leitores assíduos de ficção tem melhores habilidades sociais – como mensurado em testes de habilidades sociais e empáticas – que aqueles que leem não-ficção. Isto não é, eles descobriram, porque pessoas que já tem naturalmente habilidades sociais gravitam em torno da ficção. Em um segundo teste que contabilizou as diferenças de personalidade – como fatores de gênero, idade e QI – os psicólogos ainda descobriram que pessoas que consomem muita ficção foram bem melhores que leitores de não ficção em testes de habilidades sociais. Em outras palavras, como Oatley coloca, diferenças de habilidades sociais “são melhores explicadas pelos leitores que as tem”¹⁰.

Kidd e Castano (2013) também provaram que os leitores de ficção possuem maiores habilidades sociais e empáticas que leitores de não ficção e afirmaram que a “ficção parece expandir nosso conhecimento sobre a vida dos outros, ajudando-nos a reconhecer nossa similaridade com eles. (...) É isso, a ficção pode mudar o como, não apenas o que pensamos

⁹ “First, the simulation of real-world experiences in fiction might be associated with processes that people use in life to comprehend what happens in the world and how they should interact with other people. People learn from fiction about the human psychology, and gain knowledge about how to react to other people in social situations, as argued by Mars, Oatley e Peterson. When an individual reads a story, he/she predicts the actions and reactions of the characters and to experience the events as if it is the reader’s own experience. (BAL; VELTKAMP, 2013, p. 2).

¹⁰ In one study, they found that heavy fiction readers had better social skills – as measured by tests of social and empathic ability – than those who mainly read nonfiction. This was not, they discovered, because people who already had good social abilities naturally gravitated to fiction. In a second test that accounted for differences in personality traits – as well as factors such as gender, age and IQ – the psychologists still found that people who consumed a lot of fiction outperformed heavy nonfiction readers on tests of social ability. In other words, as Oatley puts it, differences in social abilities “were best explained by the kind of reading people mostly did.” (GOTTSCHALL, 2012, p. 66)

dos outros. (...)¹¹ (tradução nossa). Para chegar a essa conclusão, eles empreenderam uma pesquisa que testou vários adultos para medir a capacidade de identificar e responder a emoções, a chamada Teoria da mente¹² (ToM) que é dividida em ToM afetiva (habilidade de detectar e entender a emoção do outro) e ToM cognitiva (a interferência e representação das crenças e intenções do outro).

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

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

Essa pesquisa **afirma que a leitura literária aumenta a identificação da perspectiva do outro, ou seja, aumenta nossa empatia** e vem confirmar toda a teoria que explanamos até aqui: a leitura literária é uma atividade que tem a capacidade de aumentar a empatia dos sujeitos. Sendo assim, um dos nossos objetivos foi verificar se o Bibliotecário de referência é um leitor literário, o que o deixa mais perto de alcançar um comportamento empático.

3 METODOLOGIA

Essa é uma pesquisa social de caráter descritivo que “tem o objetivo de identificar as características de um determinado problema ou questão e descrever o comportamento dos fatos e fenômenos” (BRAGA, 2007, p. 25). Para tanto, traçou o perfil de leitor literário do Bibliotecário de referência através da coleta de dados pelo preenchimento de um questionário

¹¹ “Ficcion seems alto to expand our knowledge of other’s lives, helping us recognize our similarity to them (...) That is, fiction may change how, not just people think about others.(...) Not any kind of fiction achieves that. Though. Our proposal is (...) literary fiction” (KIDD; CASTANO, 2013)

¹² Theory of mind é a capacidade de entender estados mentais dos outros e de si mesmo.

disponibilizado on line em grupos da área (de Biblioteconomia e Ciência da Informação) em uma rede social (Facebook) e enviado para e-mails institucionais de bibliotecas em todo o país.

Na amostragem, foram considerados somente Bibliotecário de referência, sendo livre o tipo de biblioteca. Devemos pontuar a limitação de nossa pesquisa quanto ao seu alcance pois, apesar de ter obtido 222 preenchimentos, ter tido o questionário disponibilizado por internet (através do Google Docs) e, por isso, ter tido a vantagem de ser acessível a um número maior de participantes, ela teve a desvantagem de ter tido uma probabilidade maior de atingir quem possuía desenvoltura com o uso da internet e aquele bibliotecário que se identificou com o tema da pesquisa, ou seja, o bibliotecário que realiza leitura literária se sentiu mais motivado a responder a pesquisa. Por isso, podemos dizer que nossa amostra é de bibliotecários leitores literários e não que nossa amostra representa se os bibliotecários são ou não são leitores. Mesmo assim, por ter tido uma quantidade grande de participação, consideramos que nossa pesquisa se torna representativa da realidade atual.

O instrumento utilizado para a coleta de dados foi um questionário de perguntas abertas e fechadas para dados de natureza quantitativa e qualitativa. O questionário foi elaborado visando reunir informações que permitissem encontrar padrões no perfil de leitor literário do Bibliotecário de referência que nos conduzissem a fazer relações com a possibilidade do desenvolvimento de um comportamento empático.

Nesse momento, iremos apresentar apenas um recorte que traz alguns indicadores sobre comportamento empático. Esses indicadores foram organizados segundo hábitos que ajudam a desenvolver a empatia definidos por Roman Krznaric (2015).

4 A EMPATIA E O BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA

Nesta seção, apresentamos a relação entre a empatia e o bibliotecário de referência a partir das considerações de alguns teóricos, bem como discutimos os dados mais significativos para o estudo da influência da leitura literária para o desenvolvimento da empatia pelo bibliotecário de referência.

Roman Krznaric, historiador da cultura inglês¹³, é considerado o principal filósofo e pensador atual sobre empatia. Em seu livro *O poder da empatia* (2015, p. 15), ele categorizou seis hábitos que buscam o aperfeiçoamento da empatia, são eles:

Hábito 1: acione seu cérebro empático

Mudar nossas estruturas mentais para reconhecer que a empatia está no cerne da natureza humana e pode ser expandida ao longo de nossas vidas.

Hábito 2: Dê o salto imaginativo

Fazer um esforço consciente para colocar-se no lugar de outras pessoas – inclusive de nossos “inimigos” – para reconhecer sua humanidade, individualidade e perspectivas.

Hábito 3: Busque aventuras experienciais

Explorar vidas e culturas diferentes das nossas por meio de imersão direta, viagem empática e cooperação social.

Hábito 4: Pratique a arte da conversação

Incentivar a curiosidade por estranhos e a escuta radical, e tirar nossas máscaras emocionais

Hábito 5: Viaje em sua poltrona

Transportarmo-nos para as mentes de outras pessoas com a ajuda da arte, da literatura, do cinema e das redes sociais na internet.

Hábito 6: Inspire uma revolução

Gerar empatia numa escala de massa para promover mudança social e estender nossas habilidades empáticas para abraçar a natureza. (grifo nosso)

Desses seis hábitos, trouxemos os hábitos 4 (Pratique a arte da conversação) e 5 (Viaje em sua poltrona) para a pesquisa e procuramos investigar se esses hábitos fazem parte da realidade do bibliotecário de referência.

Para começar, o quinto hábito (Viaje em sua poltrona) aponta justamente o mote de nossa pesquisa: a leitura literária como motor de desenvolvimento da empatia. O incentivo de algum modo da leitura pode soar pedagógico ou simplista, entretanto, o que desejamos compartilhar e demonstrar é que a leitura literária vai além do discurso comum (e também acertado) de que a leitura melhora nosso vocabulário e nosso conhecimento, ela também pode proporcionar uma abertura de visão de mundo aos seus leitores:

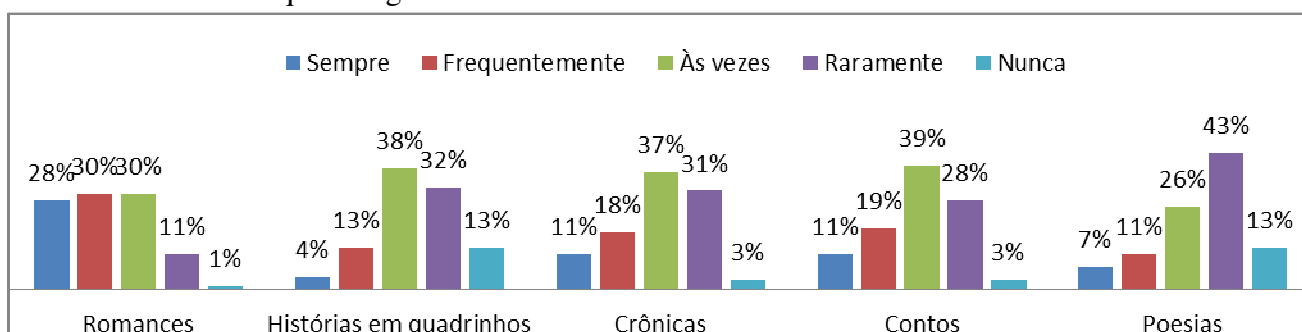
Foi através dos livros que me dei conta pela primeira vez de que havia outros mundos além do meu; imaginei pela primeira vez como seria ser outra pessoa”, escreveu o romancista Julian Barnes. É sedutora a ideia de que a leitura de ficção pode nos ajudar a escapar da camisa de força de nossos egos e experiências pessoais e expandir nossos horizontes empáticos. Muitos teóricos da literatura modernos se mostram, contudo, decididamente desdenhosos com relação a essa noção. “A ideia lhes parece popularesca demais, terapêutica demais, kitsch demais, sentimental demais, Oprah demais”, segundo o psicólogo Steven Pinker. (...) Há, contudo, um crescente corpo de evidências confirmando que literatura, fotografia, cinema e outras formas de arte tem de fato a capacidade de nos transportar em jornadas

¹³ Roman Krznaric, historiador da cultura e membro docente fundador da The School of Life de Londres, lecionou sociologia e política na Universidade Cambridge e na City University. É conselheiro de inúmeras organizações, entre as quais a Oxfam e as Nações Unidas.

imaginativas para vidas profundamente diferentes das nossas, e também de inspirar atos empáticos em benefício de outros depois que fechamos o livros ou saímos do cinema. (KRZYNARIC, 2015, p. 160)

Assim, procuramos apurar o perfil de leitor literário dos bibliotecários de referência. O gráfico 1 abaixo mostra o resultado total sobre a frequência de leitura literária conforme os gêneros:

Gráfico 1 – Frequência geral de leitura dos Bibliotecários de referência



Fonte: A autora, (2014).

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

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

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

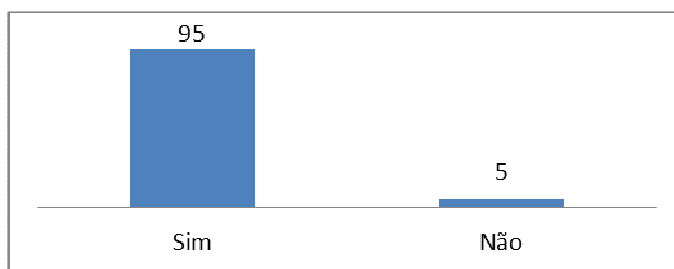
Vemos na opinião desse Bibliotecário de referência o espelho de toda nossa discussão acerca da necessidade da leitura literária como base para o desenvolvimento do sujeito e ampliação de sua percepção sobre o mundo, sobre o outro e, consequentemente, de seu

comportamento empático. E também mostra o entendimento por parte desse Bibliotecário de referência de que o ensino biblioteconômico deve se preocupar com a necessidade da leitura literária, pois sem ela qualquer ensino acontecerá pela metade.

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

Perguntamos para os bibliotecários de referência se eles acreditam que a leitura literária proporciona o encontro com situações inéditas, o que é chamado de experiência literária. O gráfico abaixo mostra a compilação das respostas:

Gráfico 2 – BRs que acreditam entrar em contato com experiências inéditas através da leitura literária



Fonte: A autora, (2014)

Vemos no gráfico 2 uma predominância quase absoluta da crença na experimentação de situações inéditas com a leitura literária: **95% dos BRs que responderam à pesquisa acreditam que a leitura literária permite entrar em contato com experiências inéditas**, o que concorda com as palavras de Bal e Veltkamp (2013, p. 2) quando dizem que “as palavras e histórias ficcionais ativam um processo neural que se reflete nos eventos do mundo real”¹⁴ e que essas experiências ficcionais são um simulador das experiências reais, assim, “a ficção apresenta uma simulação dos problemas do mundo real e, portanto, tem consequências reais para o leitor.”¹⁵(tradução nossa)

¹⁴ “(...) fictional words and stories activates neural process that reflect real-world events which are similar to the story” (BAL; VELTKAMP, 2013, p. 2)

¹⁵ “fiction presents a simulation of real-world problems, and therefore has a real consequences for the reader” (BAL; VELTKAMP, 2013, p. 2)

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

Assim como na vida real, os mundos da ficção literária estão repletos de indivíduos cujo complicado interior não é facilmente percebido, mas que possuem exploração garantida na ficção. Os mundos da ficção, assim, representam menos riscos do que o mundo real, e apresentam a oportunidade de considerarmos as experiências dos outros, sem enfrentar as consequências potenciais desse compromisso¹⁶. (tradução nossa).

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

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

O próprio Bibliotecário de referência utiliza a palavra empatia, relacionando o fato de viver outra experiência de vida através da experiência literária com o desenvolvimento da empatia pessoal.

A leitura literária fornece, não apenas experiências novas, mas também o conhecimento de que não vivemos em uma sociedade centralizada na forma que percebemos o mundo. Na década de 70, Patricia Moore, uma design que queria idealizar produtos que fossem verdadeiramente eficazes, se vestiu de idosa e saiu às ruas para sentir na própria pele o que era ser uma pessoa dessa idade para entender como criar produtos para pessoas com esse perfil:

A empatia é uma consciência do fato de que nossos interesses não são os interesses de todo mundo e de que as nossas necessidades não são as necessidades de todo mundo, e que algumas concessões devem ser feitas a cada momento. Não acho que a empatia seja caridade, não acho que seja sacrifício pessoal, não acho que seja prescritiva. Acho que a empatia é uma maneira em permanente evolução de viver tão plenamente quanto possível, porque ela expande nosso invólucro e nos leva a novas experiências que não

¹⁶ “Just as in real life, the worlds of literary fiction are replete with complicated individuals whose inner lives are rarely easily discerned but warrant exploration. The worlds of fiction, though, pose fewer risks than the real world, and they present opportunities to consider the experiences of others without facing the potentially consequences of that engagement.” (KIDD; CASTANO, 2013)

poderíamos esperar ou apreciar até que nos fosse dada a oportunidade. (KRZNNARIC, 2015, p. 20)

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

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

Sobre o quarto hábito (Pratique a arte da conversação), podemos usar as palavras de Calvino (1990) para exemplificar sua importância: durante uma conversa, praticamos a escuta e temos a oportunidade de entrever um pouco sobre a vida, situações e comportamento do outro. Como frisa Krznaric (2013, p. 74) o ato de conversar é um meio de se conectar com as pessoas e saber suas visões de mundo e opiniões.

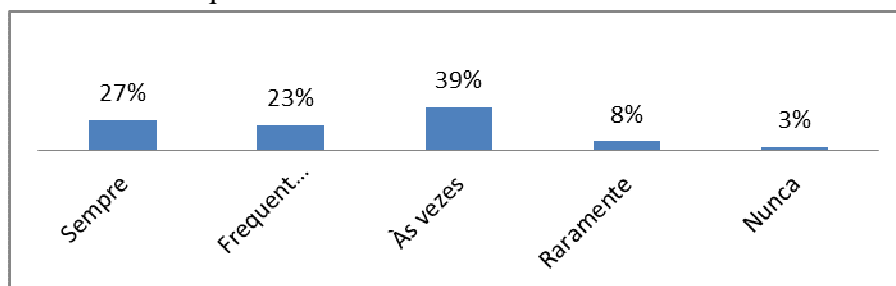
A conversa é uma das maneiras mais eficazes de ter acesso a pensamentos, experiências e sabedoria escondidos na cabeça de outras pessoas. Ela nos permite descobrir a extraordinária diversidade dos homens e ganhar uma compreensão empática de como os outros veem a si mesmos e ao mundo.

A conversa é também um meio pelo qual podemos avançar além dos rótulos que usamos para identificar as pessoas. Expressões como “fundamentalista islâmico”, “banqueiro rico” e “mãe solteira” estão com frequência impregnadas de pressupostos e preconceitos. Inserimos as pessoas numa só categoria, prejudgando-as com base em rumores ou estereótipos da mídia, e com isso denegamos sua individualidade. A conversa permite que nos livremos dos mitos perpetuados por esses rótulos. Ouvindo as histórias e as lutas das pessoas, chegamos a reconhecer sua singularidade e começamos a tratá-las como seres humanos.

Abrimo-nos para descobrir traços compartilhados, bem como diferenças. Esse é o início de uma conexão empática, um vínculo humano com a vida dos outros.

Visto isso, podemos nos indagar sobre a existência da conversa entre Bibliotecários de referência e usuários durante o encontro desses sujeitos no ambiente informacional. O gráfico 3 abaixo mostra os resultados obtidos acerca dessa indagação:

Gráfico 3 – Frequência de conversas com o usuário

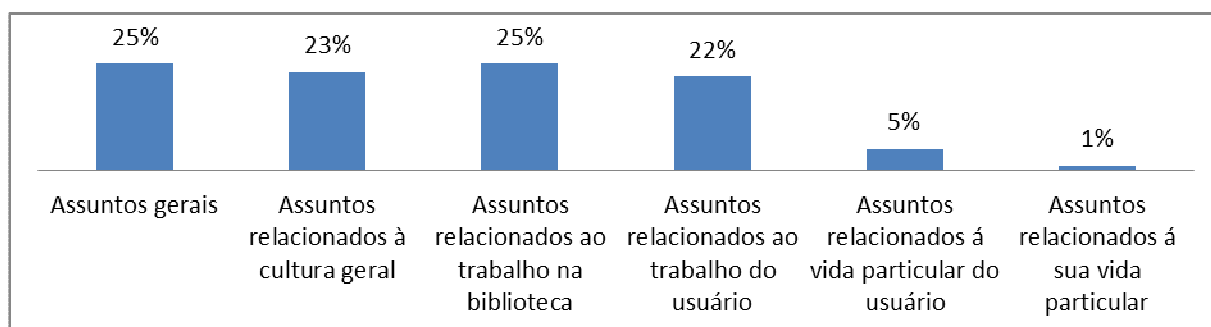


Fonte: A autora, (2014).

O que vemos é que 89% dos Bibliotecários de referência possuem o hábito de conversar (considerando o somatório das respostas *Sempre*, *Frequentemente* e *Às vezes* para esse resultado) com o usuário com algum nível de frequência, o que significa uma abertura na relação entre esses dois sujeitos para uma interação, o que facilitaria todo o processo comunicacional em que eles estão envolvidos.

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

Gráfico 4 – Assuntos que os BRs conversam com os usuários fora do escopo do atendimento de referência



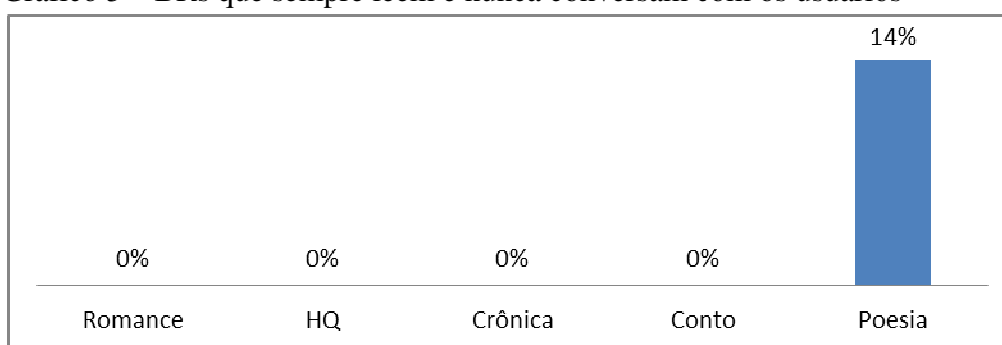
Fonte: A autora, (2014).

Nessa questão, poderiam ser respondidas três opções de respostas. De acordo com o gráfico, os assuntos que predominam são os assuntos gerais (como por exemplo, trânsito, política, etc.) com 25% de respostas e assuntos relacionados ao trabalho na biblioteca de maneira geral, também com 25%. Os assuntos particulares desses dois sujeitos praticamente

não são abordados, os assuntos gerais e os assuntos relacionados à biblioteca são os que mais participam da conversa.

Para detalharmos mais essa questão da abertura para uma conversação, podemos relacionar os dados obtidos sobre os bibliotecários de referência que responderam *Sempre ler* com os dados daqueles que responderam *Nunca conversar com os usuários*. A intenção com essa comparação é saber se o Bibliotecário de referência que afirma não conversar na biblioteca com o usuário é leitor.

Gráfico 5 – BRs que sempre leem e nunca conversam com os usuários



Fonte: A autora, (2014).

A partir do gráfico 5, podemos depreender que os **Bibliotecários de referência que são leitores possuem o hábito de conversar com o usuário, nenhum bibliotecário de referência que respondeu Sempre ler respondeu nunca conversar com os usuários**. O que nos leva a concluir que: **a prática de leitura literária está relacionada à prática de conversar com o usuário** durante o encontro que acontece entre Bibliotecário de referência e usuário no Serviço de referência.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

nossa percepção do mundo e do outro, sendo, portanto, uma atividade de prática e desenvolvimento da empatia.

Nosso trabalho traz novas evidências sobre a importância do estudo das habilidades sociais do Bibliotecário de referência e a influência que elas exercem em sua atuação no Serviço de Referência. A pesquisa empreendida nessa oportunidade trouxe evidências de que o Bibliotecário de referência necessita interagir de modo empático com o usuário para, só então, atender sua demanda. Assim, procurar compreender as atitudes do próximo se mostra ideal para o cenário do Serviço de Referência em que o Bibliotecário de referência entra em contato com sujeitos de diferentes personalidades e culturas.

REFERÊNCIAS

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

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

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

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

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

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

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

_____. **O poder da empatia: a arte de se colocar no lugar do outro para transformar o mundo**. Rio de Janeiro: Zahar, 2015.

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

SIMONE, Adriana de. **Sobre um conceito integral de empatia: intercâmbios entre filosofia, psicanálise e neuropsicologia**. 2010. Tese (Doutorado) – Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010. 179 p.

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

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