



A biblioteca pública e o preparo do bibliotecário para lidar com usuários que possuem transtornos psicológicos

The public library and the preparation of the librarian to deal with users who have psychological disorders

Paulo Roberto Camargo Machado Junior, Universidade Federal do Espírito Santo –
juniortorezani@hotmail.com

Carla Erler Mattos Batista, Universidade Federal do Espírito Santo –
cermat2@hotmail.com

Eixo 1 - Não deixar ninguém para trás

1 INTRODUÇÃO

A Biblioteconomia é uma área que possui como foco a disseminação da informação, existem diversas matrizes e perspectivas sob as quais as informações podem ser vistas, tornando-se uma área complexa. Uma das perspectivas tratadas será a forma de atuação social que o bibliotecário pode exercer ao procurar contribuir com a mudança social, histórica e econômica, com o intuito de proporcionar transformações no meio social das populações mais carentes através da disseminação de informações e geração de oportunidades.

Na última década o número de pessoas com transtornos psicológicos tem aumentado exponencialmente. Com essa percepção é possível pensar nos seguintes aspectos: Em quais locais da sociedade essas pessoas se encontram? Como lidar com elas?

O principal objetivo é identificar competências e habilidades necessárias ao bibliotecário de bibliotecas públicas do Estado do Espírito Santo e como desenvolvê-las, para lidar com usuários que apresentam transtornos psicológicos.

Em vista de analisar, reconhecer e levantar um questionamento sobre alguns dos atuais comportamentos dos bibliotecários durante as abordagens utilizadas nos atendimentos ao usuário, os objetivos específicos são:



- Entender quais competências e habilidades são necessárias para que profissionais atendam adequadamente pessoas com transtornos psicológicos em bibliotecas públicas.
- Conhecer o preparo do bibliotecário para lidar com esse público.
- Compreender quais são os cuidados necessários para lidar com pessoas com transtornos psicológicos.
- Conhecer as formas de capacitação para que o bibliotecário saiba lidar com pessoas com transtornos psicológicos.

A principal lacuna deixada na literatura é em quais tipos de unidades de informação esse grupo de usuários pode ser encontrado, como o bibliotecário deve recebê-lo, como atendê-lo e tratá-lo. São aspectos que foram citados pontualmente em muitos artigos, porém não foram aprofundados. Então é sobre essa vertente que a pesquisa se baseia.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Desde a década de 1950 é perceptível a preocupação de alguns profissionais em relação ao tratamento com o usuário para além dos estudos de reconhecimento do público ao qual precisam atender. Atualmente essa perspectiva precisa ser muito considerada tendo em vista as utilizações tecnológicas como bases de dados, sites, blogs, áudio livros e diversos outros formatos que surgiram juntamente com a internet e compartilhamento por redes sociais que ampliam exponencialmente o público, e com isso a gama de problemas.

Segundo Moraes e Lucas (2012) a preocupação com esse problema já ocorre antes mesmo dos anos 1950, quando o bibliotecário precisa tirar o seu foco apenas do acervo e passar a ocupar uma posição social mais consolidada, já que a prática do profissional muda ao longo dos anos.

É de se esperar que, em futuro próximo a biblioteconomia deixe de ser apenas meio e seja, em si mesma, a mensagem; que o bibliotecário troque a forma pelo conteúdo e assuma seu papel de agente social, trabalhando o conhecimento e a informação com seu público, no intuito de favorecer o crescimento do indivíduo, a comunicação entre pessoas e grupos (ainda que distanciadas no tempo e no espaço), o revigoramento da cultura e a melhoria da qualidade de vida. (VIEIRA, 1983, p.04).



Vieira (1983) destaca através de seu artigo a necessidade de transformação social que o profissional bibliotecário precisa ter para além da capacidade técnica, caminhando rumo a práticas mais sociais voltadas à mudança nos ambientes onde atuam, para que o próprio profissional consiga acompanhar as mudanças que ocorrem globalmente no decorrer do tempo. O autor reafirma expondo que é necessário trabalhar para que a biblioteca seja dinâmica e viva, e não apenas um meio de suporte para as informações. Visando a aplicação dessas práticas transformadoras no âmbito social, um ambiente propício para utilização dessas ações seria o de bibliotecas públicas.

A pesquisa foi fundamentada em quatro pilares teóricos, sendo eles Biblioteca Pública, Biblioteconomia Social, Transtornos Psicológicos, Competências e Habilidades.

Costa (2016) apresenta a biblioteca pública como uma matriz de conhecimento, sabendo decifrar e entregar todas as respostas buscadas, mesmo que a pessoa não saiba o que está procurando. Todavia, essa capacidade de dedução em sondar o que o usuário busca se deve a uma equipe bem preparada para estar no ambiente e saber atender bem quem precisa e demanda informações. A equipe de profissionais utiliza diversas táticas para saber qual é o objetivo da busca, qual assunto, o que ocasionou a dúvida e conseqüentemente a busca, para então entregar ao usuário a informação com uma precisão maior.

Costa (2016) ainda retrata que as bibliotecas são fundamentais aos municípios, apesar de infelizmente, muitos não possuírem. Em número menor ainda são as bibliotecas públicas que atingem um bom potencial ou alguns de seus objetivos, como atender um número grande de pessoas nas suas necessidades informacionais.

Objetivos esses que reforçam o compromisso social com uma comunidade ou outras pessoas que estão no entorno. Seriam atendimentos de qualidade, empréstimos, serviços de busca, fornecimento de ferramentas de conhecimento (como oficinas de pesquisa, como usar bases de dados), além de serviços culturais.

Lindemann, Spudeit e Corrêa (2016) discorrem que o próprio termo Biblioteconomia social ainda não é tão conhecido no Brasil, e que a maioria dos



profissionais ainda não está preparada para lidar com essa faceta da Biblioteconomia, por exigir muita dedicação, dinamização e coragem.

Biblioteconomia Social, de acordo com Lindemann, Spudeit e Corrêa (2016) ocorre quando os profissionais de uma biblioteca se articulam em prol da comunidade ou sociedade onde a biblioteca está inserida, resolvendo problemas locais e alguns casos até mesmo em escala nacional, para desenvolver estratégias a fim de solucionar diversos problemas e situações.

Com os dados apresentados pelo Ministério da Saúde (BRASIL, 2020) é preciso ter consciência de que os bibliotecários precisam estar preparados para atender pessoas com transtornos psicológicos nas bibliotecas onde trabalham. Segundo Witter (1986) a relação entre bibliotecário e usuário está repleta de aspectos psicológicos e sociais os quais não podem ser ignorados, e que características físicas, ergonômicas e psicológicas podem afetar de forma positiva ou negativa a relação entre eles.

Os aspectos psicológicos envolvidos na relação entre o bibliotecário e o usuário são complexos, variados e possivelmente, por esta razão insuficientemente estudados. Tem-se o bibliotecário que, está caracterizado enquanto profissional com funções e papéis a desempenhar, em um nível aceitável, mas é praticamente desconhecido como pessoa, como ser psicológico, especialmente nos países onde a pesquisa na área é ainda inexistente. Todavia, encontra-se o usuário que tem merecido mais atenção a nível de pesquisa, embora ainda insuficientemente conhecido.

O conceito de competência apresentado por Belluzzo (2007) apresenta duas ramificações, a primeira definição remete a forma como os bibliotecários podem utilizar suas habilidades e conhecimentos em diversas situações para lidar com um atendimento que aconteça de maneira inesperada. A segunda definição reforça que é preciso um entendimento do que acontece em torno da biblioteca, na comunidade a qual ela pertence. Dessa forma, a segunda definição confirma, ainda que de maneira não explícita, a importância de realizar a Biblioteconomia Social em prol do que for necessário a comunidade que é atendida pela biblioteca.



3 MÉTODO DA PESQUISA

A interpretação do fenômeno que é a relação entre profissional e usuário é complexa, sendo necessário estabelecer uma relação entre o que é o real problema e o sujeito que está vinculado a ele. Esse aspecto de pesquisa se caracteriza como qualitativo, e de acordo com Silva, Menezes, (2001, p.20) “[...] não exige métodos estatísticos para sua avaliação”.

Com base no levantamento bibliográfico sobre o assunto, de acordo com Silva e Menezes (2001), a pesquisa se caracterizou como exploratória, adentrando em um tema ao qual não se possui muitas fontes e certezas, sendo necessário incorporar diversas fontes de conhecimento para consolidar o tema e obter pelo menos uma solução para o problema. Podendo futuramente servir de inspiração ou base para outras pesquisas referentes ao assunto.

Quanto aos procedimentos técnicos, o mais provável para a situação foi o estudo de campo, focando em adentrar no que já foi proposto inicialmente que é o reconhecimento da capacidade do profissional bibliotecário. De acordo com Gil (2002), a vantagem do estudo de campo, é que mesmo se mantendo fiel ao seu propósito inicial, pode variar nos segmentos da pesquisa desde que não interfira no andamento do foco do projeto.

A coleta dos dados foi feita em forma de entrevistas estruturadas direcionadas à relação bibliotecário usuário e competências e habilidades profissionais. Para seleção dos entrevistados, o requisito era atuar em bibliotecas do setor público, no total, foram selecionados oito bibliotecários de bibliotecas públicas municipais, dois da biblioteca pública estadual, e três profissionais da psicologia para explanar sobre o assunto.

O método utilizado foi a análise de conteúdo segundo Bardin (2006), que consiste em uma série rigorosa e detalhista desde a pré-análise dos dados até a conclusão das informações obtidas. Durante todo o processo da pesquisa os dados passam por diversos tratamentos, realizando assim a decodificação das informações.



5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

As respostas apresentadas são baseadas nas percepções dos bibliotecários sobre seus usuários que possuem frequência constante e um vínculo mais próximo dos bibliotecários. De acordo com as entrevistas 45% das bibliotecas atendem com frequência alta, 27% com frequência moderada, e 18% possuem baixa frequência no atendimento ao público com transtornos psicológicos, ou seja, todas as bibliotecas atendem esse público. Mesmo assim, não é possível quantificar com exatidão o número de pessoas reais que apresentam algum tipo de transtorno, tendo em vista que os bibliotecários não têm acesso a laudos de comprovação sobre o transtorno dos usuários.

Esses dados por mais variados que sejam já apontam uma realidade, a de que essas pessoas podem e vão frequentar em algum momento a biblioteca pública, agora resta saber como os bibliotecários estarão preparados para recebê-los. De acordo com Farias (2016) e Amaral (1995) é necessário ao bibliotecário desenvolver diversas competências e habilidades para lidar com esses usuários.

De acordo com os entrevistados, diversas competências e habilidades são necessárias ao notar a necessidade de um atendimento mais especializado. Sendo algumas delas empatia, acolhimento, paciência, escuta ativa, boa memória, capacidade de observação, conhecimento técnico, comprometimento, disposição e desconstrução.

Após as respostas e identificação de algumas características entre os entrevistados, foi questionado sobre formas de aprimorar as competências e habilidades citadas. Na tabela abaixo é possível acompanhar as respostas obtidas e quantas vezes foram citadas.

Quadro 1 – Formação curricular e formação continuada

Formação curricular e formação continuada	Quantos citaram
Passar a demanda para a universidade	4
Criar relações interdisciplinares na universidade	3
Sair da zona de conforto	2
Leitura	2
Seminários de Psicologia na graduação	2



Formação continuada	2
Fazer terapia	2
Buscar a demanda da comunidade	1
Conhecer o acervo	1
Desenvolver melhores estratégias de atendimento	1
Incluir disciplinas de atendimento relacionado a saúde mental na graduação	1
Cursos e palestras	1
Estudos em Psicologia comportamental	1

Fonte: Elaborada pelo autor.

A partir das percepções de cada bibliotecário que foi entrevistado e as experiências que puderam vivenciar, foram elencados alguns tipos de preparações que podem ser úteis quando chegar a hora de um atendimento mais personalizado.

Em primeiro lugar temos “especializações” nas áreas de psicologia, psiquiatria e psicanálise, na área da saúde e da educação especial. Ocupam o topo da lista por serem áreas que podem preparar melhor o profissional para lidar continuamente com o público que possui transtorno de uma forma que evite conflitos e até mesmo piores no quadro que se encontrarem enquanto estiverem na biblioteca.

Um dos fatores interessantes quanto a educação especial, é que defende os direitos de educação igualitária e equitativa a diversos tipos de pessoas com transtornos, sendo de origem genética, ocasional, deficiências e diversas outras.

Atualmente, muitos alunos com deficiências, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades/superdotação estão matriculados em classes comuns de escolas públicas em todo território nacional, o que denota uma mudança de perspectiva em relação a essa população: da crença anterior de que o atendimento ideal deveria ocorrer em locais específicos, separadamente ao destinado à população em geral, para a atual percepção de que os espaços mais adequados são os espaços comuns. (KASSAR, 2012, p.837)

Kassar (2012) agrega a necessidade de um tratamento equitativo a cada tipo de transtorno não apenas em locais que sejam especializados, mas também em locais importantes do cotidiano. Dessa forma sendo possível estabelecer uma “parceria interdisciplinar” entre Educação especial e a Biblioteconomia.



De acordo com as psicólogas entrevistadas, as formas de como começar a se tornar um profissional mais preparado para esse atendimento, seria a realização de cursos através das sessões do SUS como Universidade Aberta do Sistema Único de Saúde (UNASUS) por exemplo.

A fim de entender como lidar com pessoas que apresentam algum transtorno, e também aprender a reconhecer os diferentes tipos existentes e como identificá-los nos usuários, além de evitar que ocorra uma piora no estado do usuário por um gatilho acionado por uma ação equivocada, justamente por não saber o que fazer, entrevistamos psicólogos. Mesmo que muita coisa seja aprendida na prática, quando estamos lidando com um aspecto tão importante de alguém, ter noção ou saber o que fazer é de extrema ajuda.

De acordo com Beck, Davis e Freeman (2017) é importante que as pessoas com transtornos possam ser identificadas para que se possa traçar uma abordagem adequada para elas. “A variedade de instrumentos atualmente disponíveis oferece um rico conjunto de recursos com os quais os profissionais podem identificar alvos de tratamento e abordar áreas centrais de sofrimento e disfunção na vida de seus pacientes” (Beck; Davis; Freeman, 2017, p.103).

Como as pessoas não são reduzidas a seus diagnósticos, e se queremos ter uma convivência harmônica, “é imprescindível saber lidar com pessoas que tenham questões e transtornos” afirma uma das psicólogas entrevistadas. Reforçando a importância de saber lidar com esse público, as psicólogas expõem quais os impactos positivos em ter um tratamento adequado para quando for necessário utilizar.

Além de desenvolver um atendimento personalizado a cada necessidade, é possível evitar crises quando se tem conhecimento do contexto ao qual aquele usuário está inserido. E junto com o preparo específico e a abordagem diferenciada, é possível gerar um sentimento de inclusão para a pessoa que está sendo atendida.

Gerar essa inclusão, ajuda a retirar o estigma social da pessoa que carrega algum tipo de transtorno, contribuindo para que o indivíduo se veja não como diferente dos demais de uma forma inferior, mas que se veja como um igual as pessoas da sociedade em que convive.

Uma abordagem que o bibliotecário pode utilizar, é levar os usuários a relembrem de progressos realizados após dinâmicas preparadas para momentos



específicos, sempre frisando os progressos e aspectos positivos da evolução de cada um. Contudo, sem um grande aprofundamento, para que a situação não saia de controle. Durante essas dinâmicas, seria bom ter a presença de um psicólogo ou psiquiatra.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo identificar competências e habilidades necessárias ao bibliotecário de bibliotecas públicas do Estado do Espírito Santo, para lidar com usuários que possuem transtornos psicológicos e como desenvolvê-las. Com a análise dos resultados podemos verificar que alguns bibliotecários possuem maior experiência e habilidades para lidar com esses usuários. Essas habilidades e competências foram adquiridas através de experiências práticas nos atendimentos. Contudo, é perceptível que as mais bem sucedidas, são de profissionais que incorporaram conhecimentos de outras áreas para auxiliar na abordagem ao usuário nas unidades de informação.

Este trabalho é simplesmente o primeiro de muitos que estão por vir, sendo apenas um reconhecimento da situação atual dos bibliotecários que atuam em Bibliotecas Públicas do Espírito Santo em relação ao atendimento de pessoas com transtornos psicológicos. Ficando como proposta descobrir quais abordagens podem ser desenvolvidas para lidar com pessoas que possuem transtornos, como aplicá-las, e como adaptar os conhecimentos desenvolvidos em cada realidade, através de pesquisas empíricas, também podendo ser realizadas em outros estados do Brasil.

REFERÊNCIAS

- AMARAL, S. A. Serviços bibliotecários e desenvolvimento social: um desafio profissional. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 24, n. 2, 1995. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/556>. Acesso em: 26 abr. 2013.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2006.
- BECK, A. T.; DAVIS, D. D.; FREEMAN, A. **Terapia cognitiva dos transtornos da personalidade**. Artmed Editora, 2017.
- BELLUZZO, R.C.B. **Construção de mapas**: desenvolvendo competências em informação e comunicação. Bauru: Cá entre Nós, 2007.



BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de atenção primária a saúde (SAPS). **Brasileiros buscaram suporte profissional durante a pandemia**. Brasília, DF, 2020. Disponível em <<https://aps.saude.gov.br/noticia/10658>>. Acesso em 18 de maio de 2021.

COSTA, K. A biblioteca pública entre o ser e o ter. **Revista Jorge do Prado**, v.1306, p.27, 2016.

FARIAS, M. G. G. Mediação e competência em informação: proposições para a construção de um perfil de bibliotecário protagonista. **InCID: Revista de ciência da informação e documentação**, Ribeirão Preto, v. 6, n. 2, p. 106-125, set. 2015/fev. 2016.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

KASSAR, M. C. M. Educação especial no Brasil: desigualdades e desafios no reconhecimento da diversidade. **Revista Educação & Sociedade**, vol. 33.120: 833-849, 2012.

MORAES, M. B.; LUCAS, Elaine de Oliveira. A Responsabilidade social na formação do bibliotecário brasileiro. **Revista Em Questão**, Porto Alegre, v. 18, n. 1, p. 109 - 124, jan./jun. 2012.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação. **3. ed. revista Atual**. – Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001.

VIEIRA, A. da S. Repensando a Biblioteconomia. **Ciência da Informação**, v. 12, n. 2, 11. 1983.

WITTER, G. P. Aspectos psicológicos no relacionamento bibliotecário e usuário. **Ciência da Informação**, v. 15, n. 1, 11. 1986.