

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS
Especialização em Comunicação: Imagens e Culturas Midiáticas

BIBLIOTECÁRIOS E USUÁRIOS
COMO SUJEITOS EM COMUNICAÇÃO:
Aspectos comunicacionais em situação de interação simbólica.

Adriano Goulart Regal

Belo Horizonte

2010

Adriano Goulart Regal

BIBLIOTECÁRIOS E USUÁRIOS
COMO SUJEITOS EM COMUNICAÇÃO:

Aspectos comunicacionais em situação de interação simbólica.

Trabalho apresentado ao Programa de Pós-Graduação
Especialização em Comunicação: imagens e culturas
midiáticas da Faculdade de Filosofia e Ciências
Humanas, da Universidade Federal de Minas Gerais,
como requisito parcial para obtenção do título de
Especialista em Comunicação.

Orientador: Professor Dr. Delfim Afonso Júnior

Belo Horizonte

2010

Regal, Adriano Goulart.

R333i Bibliotecários e usuários como sujeitos em comunicação: aspectos comunicacionais em situação de interação simbólica.. / Adriano Goulart Regal. Belo Horizonte, 2010. 26f.

Orientador: Professor Doutor Delfim Afonso Júnior

Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização Latu-Sensu – Universidade Federal de Minas Gerais – Programa de Pós Graduação em Comunicação : Imagens e Culturas Midiáticas

1. Sujeitos em Comunicação. Interação. 2. Interacionismo Simbólico. 3. Paradigma Relacional da Comunicação. 4. Bibliotecários. 5. Usuários . I. Regal, Adriano Goulart. II. Universidade Federal de Minas Gerais. III. Título.

CDU – 301.16



Universidade Federal de Minas Gerais
Faculdade De Filosofia E Ciências Humanas
Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social

**Ata da Defesa do Trabalho de Conclusão de Adriano Goulart Regal
Número de Registro na UFMG 2010676135**

Às dezoito horas e trinta minutos do dia vinte e um de dezembro de 2010, na Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Minas Gerais, reuniu-se a comissão examinadora constituída pelos professores Prof. Dr. Delfim Afonso Junior (orientador – Universidade Federal de Minas Gerais) e Profa. Dr. Claudia Graça da Fonseca (Universidade Federal de Minas Gerais). A comissão reuniu-se para julgar o trabalho final do aluno Adriano Goulart Regal, intitulado: **“Bibliotecários e Usuários como sujeitos em comunicação: Aspectos comunicacionais em situação de interação simbólica”**, requisito parcial para obtenção do **Grau de Especialista em Comunicação Social** da Universidade Federal de Minas Gerais, **área de Imagens e Culturas Midiáticas**. Abrindo a sessão, o Presidente da Comissão, Prof. Delfim Afonso Junior apresentou a banca e em seguida passou a palavra ao candidato para apresentação de seu trabalho final. Após a apresentação, seguiu-se a arguição pelos examinadores, com a respectiva defesa de Adriano Goulart Regal. Logo após, a Comissão se reuniu, sem a presença do candidato e do público, para julgamento e expedição do resultado final. A Comissão Examinadora julgou o candidato **apto a receber o grau de Especialista em Comunicação Social, com a nota de cem (100) pontos**. O resultado final foi comunicado publicamente ao candidato pela Presidente da Comissão que encerrou a sessão, lavrando assim, o presente documento, que será assinado por todos os membros participantes da Comissão Examinadora.

Belo Horizonte, 21 de dezembro de 2010.


Prof. Dr. Delfim Afonso Junior
UFMG


Profa. Dra. Claudia Graça da Fonseca
UFMG

RESUMO:

Este artigo busca apresentar reflexões sobre sujeitos em/da comunicação em contextos de interações simbólicas. Analisa nesse sentido as relações entre profissionais bibliotecários e usuários demandantes de informações. Utiliza-se do paradigma relacional da comunicação para observar as transformações e padrões comunicativos dos sujeitos em questão, correspondendo a uma passagem da comunicação linear, verificada pelas teorias tradicionais, para a comunicação de multiafetação proposta por teorias mais recentes. Discute o Interacionismo Simbólico de G. Herbert Mead e suas apropriações por Vera França como fundamentação para a reflexão sobre os gestos significantes, atribuição de sentidos pelos sujeitos e a devida construção do processo social. Discute a atual situação de interação protagonizada pelos sujeitos da comunicação, em que as novas habilidades comunicativas do profissional bibliotecário e seus usuários podem ser fundamentais para a efetivação da significação de sentidos obtidos nas trocas simbólicas.

Palavras-chave: Sujeitos em Comunicação. Sujeitos da Comunicação. Interação. Interacionismo Simbólico. Paradigma Relacional da Comunicação. Bibliotecários. Usuários.

ABSTRACT:

This article aims to present reflections about persons on communication and persons of the communication in contexts of symbolic interactions. Accordingly examines the relationship between librarians and users of information. We use the relational paradigm of communication to observe the changes and communicative patterns of the subjects in question, corresponding to a passage from the linear communication, as verified by traditional theory, for communication multiaffective proposed by recent theories. Discusses Symbolic Interactionism of G. Herbert Mead and its appropriations by Vera França as a basis for reflection on the significant gestures, meaning attributions to individuals and process due of social construction. Discusses the current situation of interaction done by the subjects of communication, in which new communication skills of librarians and their users can be critical to the realization of the significance of meanings obtained in symbolic exchanges.

Keywords: Subjects on Communication. Subjects of the Communication. Interaction. Symbolic Interactionism. Relational Communication Paradigm. Librarians. Users Information.

SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO	8
2 - PASSAGEM DA ÓTICA LINEAR DA COMUNICAÇÃO PARA A INTERACIONAL	10
3 - SUJEITOS EM COMUNICAÇÃO, SUJEITOS DA COMUNICAÇÃO	15
4 - INTERAÇÕES SIMBÓLICAS	19
5- CONSIDERAÇÕES FINAIS	23
6 – REFERÊNCIAS	25

1 – INTRODUÇÃO

Neste trabalho, estudaremos aspectos comunicacionais de sujeitos da comunicação, protagonistas do processo de produção de discursos e atribuição de sentidos através do uso da linguagem e em comunicação, inseridos numa teia de relações, que interagem entre si através das trocas simbólicas afetando-se mutuamente.

Para tal, observaremos o contexto de interação de usuários de bibliotecas e centros de documentação com bibliotecários, a fim de estabelecer conexões possíveis entre as relações que se estabelecem e a afetação que tal interlocução concebe nesse meio específico.

Nos deteremos principalmente nos estudos do chamado interacionismo simbólico, proposto inicialmente por George Herbert Mead, e discutidos por diversos teóricos da comunicação posteriormente, e pelo qual os entendimentos propostos por Vera França colaboram para apropriarmos nossa fundamentação daquilo que consideramos ser um importante viés da prática cotidiana desse profissional de informação e uma mudança comportamental comunicativa dos usuários que se relacionam nesse contexto.

Ao buscar um entendimento sobre a comunicação e sua abordagem teórica específica, verificamos a diversidade absoluta de concepções que tal entendimento pode nos dar. Embora tenhamos como conhecimento estabelecido os estudos sistemáticos a partir principalmente do início do século XX, a comunicação como processo apresenta uma infinidade de abordagens e que, neste estudo, evidenciam-se sob as formas e dinâmicas de interação entre os sujeitos da comunicação.

Nesse sentido, tais fatores justificam a relevância desse estudo para contribuir com a reflexão do impacto das interações comunicativas nas transformações recentes da práxis desse campo profissional específico e suas consequências, estabelecendo olhares diferenciados como a observação humanística da comunicação e suas possíveis implicações.

Motiva-nos perceber, nessa reflexão, que tal profissional, cuja experiência prática está voltada para o campo do estudo da informação e seu tratamento, apresenta em seu comportamento rotineiro, aspectos relevantes do ponto de vista comunicacional, que convergem diretamente ao estudo das interações simbólicas entre os indivíduos e que, nos parece transparecer uma rica fonte de estudos comunicativos e repercussão na prática social.

Nossa proposta de estudo procura responder à questão: que dinâmicas de interações comunicativas podem ocorrer entre o bibliotecário e o usuário que procura por informação (ambos sujeitos de comunicação) nos ambientes de bibliotecas e centros de documentação?

Para FRANÇA (2006, p.86), a perspectiva de análise no contexto das interações, não é exatamente de identificar deslizos e caracterizar erros, mas antes, apanhar o sujeito nesse espaço de seleção, de escolha, tomando comportamentos como outras formas (e lógicas) de intervenção.

Nosso objetivo geral, portanto, está em discutir aspectos dos processos comunicacionais do bibliotecário e usuários de espaços de informação como sujeitos em e da comunicação. Com isso, procuramos especificamente:

1 - Identificar, sob a ótica do paradigma relacional da comunicação, elementos que configurem as trocas simbólicas entre tais profissionais e o seu público, no ambiente laboral, através do uso da linguagem e dos gestos significantes por esses sujeitos.

2 – Explorar aspectos que são relevantes na interação comunicativa entre os sujeitos nesse contexto específico.

2 - PASSAGEM DA ÓTICA LINEAR DA COMUNICAÇÃO PARA A INTERACIONAL

A comunicação já foi pensada sob um viés técnico e mecânico, nos estudos da chamada “Teoria Matemática da Comunicação”, ou Teoria da Informação¹, proposta por Shannon e Weaver, que buscava sistematizar o processo comunicativo e a transmissão da informação através da orientação e estabelecimentos de bases que apareciam como: uma fonte de informação, através de um canal, e com objetivo de atingir a um destinatário.

Tal percepção comunicativa baseava-se num processo linear de transmissão de informações que estava relacionada às recentes tecnologias de informação e comunicação de meados do século XX. Nisso, o conceito de ruído na comunicação e a análise quantitativa dos processos comunicacionais se fizeram bastante recorrentes nesse momento. Segundo ARAÚJO (2001, p.122), nessa teoria, a preocupação não era “a inserção social da comunicação”.

Outro grupo de estudos foi vinculado às pesquisas chamadas de “Mass Communication Research”, que tinha como objetivo estudar durante o século XX, principalmente após o surgimento dos modernos meios de comunicação de massa, a exemplo do rádio e televisão, como se dava o impacto e a comunicabilidade com o público e, principalmente, a forma com que atingiam audiência.

FRANÇA (2006, p.62) indica uma abordagem que, segundo ela, é “herdeira do paradigma informacional”. Nessa ótica, a observação é calcada na intervenção funcional dos indivíduos no processo comunicativo. Afirma a pesquisadora que de acordo com sua posição no processo, os atores são definidos como “emissores (função de produzir, codificar, emitir) e receptores (função de receber, decodificar, consumir)”.

Ao emissor, nesse caso, atribui-se segundo FRANÇA (2006, p.62) o “controle e as decisões concernentes à emissão e a iniciativa”. Para ela, tais estudos se relacionam com o processo produtivo e são agrupados segundo algumas tendências como a dimensão econômica, política, técnica, organizacional.

¹ W.Weaver e C.Shannon, “A teoria matemática da comunicação”, in: G.Cohn (org), Comunicação e indústria cultural, São Paulo: Cia. Editora Nacional, 1978.

Segundo FRANÇA (2006, p.63), ainda nessa ótica há uma perspectiva específica conhecida como “newsmaking” que procura “desenvolver uma leitura do nicho cultural desses produtores”, bem como “dos condicionamentos provocados pelas rotinas de trabalho e ritmo de produção”.

Em outra vertente de estudos, de acordo com ARAÚJO (2001, p.122), destaca-se a corrente conhecida como “Funcionalista”. Ela era focada nas hipóteses sobre as relações entre os indivíduos, a sociedade e os meios de comunicação de massa da época. Tinha uma preocupação mais sócio-funcional sobre o impacto que tais mídias tinham no equilíbrio da sociedade. Nesse sentido, buscava responder às seguintes perguntas: “quem?”, “diz o quê?”, “Em que canal?”, “Para quem?”, “Com que efeito?”. Tais estudos tinham como alguns de seus principais expoentes Laswell, Lazarsfeld e Merton. ² Para ARAÚJO (2001, p.122), o centro do problema dessas pesquisas estava “nos efeitos provocados pelas mensagens (ou pelos meios de comunicação), e a ênfase sobre a técnica era menor.”

Um terceiro grupo foi a corrente voltada para os efeitos da comunicação. Preocupada com os impactos das campanhas políticas e propagandas nas audiências, recebia encomendas para a política e o mercado e era financiada por entidades interessadas nesses efeitos. Daí surgiram várias teorias como a “Teoria Hipodérmica” e a “Teoria da Bala mágica”. Ambas caracterizavam os efeitos da mídia como anestésiantes, e com um poder absoluto sobre suas audiências, que eram consideradas passivas nesse tipo de relação comunicativa.

Os estudos focados no emissor, segundo (FRANÇA, 2006, p.71), tendem a tratá-lo como “onipotente” e indicam um “servilismo” dos chamados “receptores” que os colocam apenas na esfera do consumo de informações e produtos.

A partir da rediscussão das teorias comunicativas, evidenciou-se uma insuficiência na orientação dos entendimentos daquelas teorias consideradas tradicionais em relação aos aspectos e problemas atuais, o que leva a outras abordagens teóricas e novos focos, por

² H. Lasswell, “A estrutura e a função da comunicação na sociedade”, in: G.Cohn (org), Comunicação e indústria cultural, São Paulo, Nacional, 1978.

P.Lazarsfeld e R. Merton, “Comunicação de massa, gosto popular e ação social, organizada”, in: G. Cohn (org), Comunicação e indústria cultural, São Paulo, Nacional, 1978.

exemplo, àquelas implícitas nas relações que se realizam no interior dos processos comunicacionais.

Novos caminhos para o campo da comunicação são elaborados. Os aspectos da comunicação são percebidos agora tanto para quem o faz, quanto para quem é dirigido, segundo as novas correntes teóricas. No entendimento de FRANÇA (2006, p.77), “gestos significantes são gestos que contém significados para aqueles a quem são dirigidos e para aqueles que o fazem”. Eles ultrapassam o aspecto da “expressão de sentimentos” para se constituírem como “ferramentas que fazem parte da organização social”.

O paradigma interacional ou relacional da comunicação, segundo ARAÚJO (2006, p.123), é “uma tentativa de superar o caráter restritivo e formalizador que a noção de comunicação adquiriu com a utilização do Paradigma Clássico”. De modo que a comunicação é vista como lugar de troca multilateral e de mútuas afetações entre os sujeitos. Ela percebe então, uma dimensão relacional entre os interlocutores. A materialidade constante nesse sentido é a palavra, construída nas interações e co-presença dos atores da e em comunicação.

Uma vez que a Comunicação como ciência é ampla e busca o diálogo constante com as mais diversas áreas do conhecimento para consolidação de suas bases, é interessante nesse momento estabelecermos um ponto de contato com o campo da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, para fins de aproximação prévia e de situarmos o universo dos bibliotecários que são, neste estudo, os sujeitos em comunicação focalizados. Prevalece nessa área em questão os estudos da teoria da informação conforme ORTEGA (2004), contemplando-se o objeto informação como fonte e origem do processo comunicativo, o que delineia o paradigma da área biblioteconômica. O bibliotecário é aquele que, a priori, desenvolve suas técnicas e conhecimentos baseado nesse paradigma. Já nas Ciências da Comunicação temos a informação vista de forma diferente como objeto passível de ser disseminado (mensagem) e, em conseqüência, um processo ou etapa comunicativa.

Observado na literatura como aquele que transita profissionalmente no contexto do paradigma da informação, o bibliotecário é historicamente ambientado no exercício da organização do conhecimento produzido, pelo qual sua tradicional situação laboral se estabelece nas bibliotecas e seus respectivos acervos, vê na contemporaneidade sua função social e representação ser drasticamente transformada, sobretudo com o advento das novas tecnologias da informação e comunicação.

Esse mesmo profissional que num determinado momento deslocou seu olhar para o usuário demandante, vivenciou a partir de meados dos anos 1990, transformações tecnológicas das mais radicais e, por conseqüência, no comportamento sócio-cultural das pessoas. Os usuários ficaram mais independentes de sua contribuição, no sentido de que as novas ferramentas aproximavam os usuários dos conteúdos com menos intermediação humana. Assim, o bibliotecário teve que reorganizar a sua prática, buscando solidificar seus conhecimentos relacionados às ferramentas tecnológicas, sobretudo aos sistemas de produção, tratamento e recuperação de informação.

Quanto às competências, vale lembrar que o bibliotecário, como a maioria das profissões contemporâneas vive um período de profunda transformação. Em nossa análise comunicativa, verificamos que talvez esse novo perfil de comportamento dos sujeitos se associe, e tenha explicações, na idéia da migração de um paradigma tradicional da comunicação, focado na transmissão direcional de informações, para a interação comunicativa, que dialoga com um novo paradigma da comunicação visto como relacional, no qual as características principais fundam-se na mútua afetação dos indivíduos e no aspecto circular e retro-alimentador do processo comunicativo. Tal percepção pode dar vistas a situações que refletem mudanças profundas no perfil dos bibliotecários a exigência de novas competências e também de novas formas de comunicabilidade por parte dos usuários. Dessa forma, a preocupação no desempenho e aprofundamento das qualidades e relacionamentos interativos desse profissional repercute numa potencial readequação dessa categoria de trabalho aos novos tempos.

Com isso, as noções de sistematização, organização, descrição dos itens informacionais, que traduziam as competências tradicionais do profissional bibliotecário, foram revalidadas. Tais noções tiveram que dividir espaço com novas competências, associadas diretamente ao domínio do uso e operações de sistemas avançados de informação e comunicação, que trabalham em rede, e mais recentemente, com a atenção especial na interação com o usuário a fim de estabelecer sucesso compartilhado na busca pelo conhecimento, como indica a Classificação Brasileira de Ocupações, um dos mecanismos formais de identificação das ocupações no mercado de trabalho no Brasil, em sua página específica que trata do profissional bibliotecário.

Atualmente, as competências comunicativas do bibliotecário, relacionam-se também ao contato interativo com usuário no que tange a atender às demandas por informação de

forma satisfatória. Coincidentemente, ao mesmo tempo em que os primeiros estudos do interacionismo simbólico eram feitos, na primeira metade do século XX, as bibliotecas públicas nos Estados Unidos passavam por uma mudança substancial de paradigma. O foco que era dado até então ao acervo das bibliotecas, num certo momento, passou a ser dado ao usuário. Dessa forma, o bibliotecário que era visto como o “professor”, ou o “ser possuidor do conhecimento do sistema” ou “guardião das chaves para esse conhecimento inatingível”, passa a ter que olhar para o usuário como objetivo primaz de seu ato social e profissional. O acervo torna-se, de certa forma, secundário.

As competências relacionadas ao contato com os usuários, nos parecem bastante relevantes, uma vez que encontram-se aí os maiores pontos de ligação entre a atuação profissional desse sujeito de comunicação e as contribuições que sua ação comunicativa pode ter para a reflexão de sua práxis.

O ser humano que é sujeito comunicante por essência, abre espaço para a observação e reflexão de seus sentidos, práticas de significação e de interação, o que favorece o estudo empírico de situações, e a aproximação, através do recorte, da realidade comunicativa.

3 - SUJEITOS EM COMUNICAÇÃO, SUJEITOS DA COMUNICAÇÃO

O certo é que, o resultado desses jogos de procedimentos e competências profissionais do bibliotecário apresenta-se diretamente associado aos novos comportamentos dos usuários demandantes de informação, ambos sujeitos da e na comunicação. E o sucesso nessa interação está na capacidade que ambos participantes têm em conseguir transformar expectativas e predisposições em significados concretos, materializados na linguagem.

FRANÇA (2006, p.61) estabelece um conceito de sujeito construído na crítica da tradição e perda das certezas estabelecidas, no direito à diferença. Sujeito esse que “não é o “eu” na sua singularidade e não se reduz à idéia de indivíduo”. Numa referência a CERTEAU (1994), FRANÇA (2006, p.75) lembra que é a “voz que constitui o sujeito no cerne da vida pública”. Portanto, a comunicação acontece numa esfera comum aos diferentes sujeitos na vida social.

Analisar os sujeitos em comunicação para FRANÇA (2006,p.86) é “simultaneamente achar nos textos as marcas que os interpelam e no posicionamento e falas desses sujeitos a maneira como eles respondem, atuam, produzem.” Por este caminho a “análise comunicativa vai buscar a atualização de possibilidades, a realização de experiências vivas que marcam sua adequação às (e a modificação das) estruturas nas quais esses sujeitos estão inseridos”. (FRANÇA, 2006, P.86)

No entanto, há de advertir que falar da presença e constituição dos processos comunicativos difere de analisar os processos e como a comunicação acontece, potencializando a vida social: “Falar em sujeito social não esgota ou não responde de forma satisfatória à indagação sobre a natureza do sujeito comunicacional” (FRANÇA, 2006, p.76).

A função social dos sujeitos, agora comunicativos e em mútua afetação amplia seu potencial, e os integra num mesmo campo de possíveis. Ora, antes era a figura desse profissional bibliotecário, que desde os seus primórdios revela a função de guardião e organizador da sabedoria humana registrada sob a forma de tábuas de argila e outros suportes. Agora, com as inovações tecnológicas do século XX sob a lógica das redes comunicacionais e de informação, é o profissional que intermedia a aproximação do usuário com o conteúdo, através da interação direta com os usuários.

Nesse sentido, esses novos estudos da comunicação derrubam um mito de que haja uma “imparcialidade do sujeito comunicativo emissor”. FRANÇA (2006, p.63) indica que tais entendimentos apontam para “aspectos internos ligados à natureza do trabalho, ao âmbito das relações profissionais, bem como as representações e imagens que cercam a profissão” e não somente de ordem externa à mesma.

Para FONSECA (2007, p.91), três principais mudanças fortalecem essas transformações e tornaram essenciais a readequação do novo profissional que aqui estudamos enquanto sujeito em comunicação com o usuário:

“a primeira mudança é a transição do papel para a mídia eletrônica com a forma dominante da recuperação e estocagem da informação. Junto a esta transição, está a convergência da mídia, tais como textos, gráficos, sons e mídia eletrônica; a segunda mudança está relacionada à demanda crescente de responsabilidade incluindo o foco nos clientes, medida de desempenho, “benchmarking”, e melhoria contínua. Tudo isto está acontecendo em uma época em que os recursos financeiros tornaram-se escassos para abastecer uma biblioteca e serviços de informação. A terceira mudança vem das novas formas de organização de trabalho, tais como o conhecimento do usuário final sobre tecnologias, o trabalho em equipe, a gerência participativa, os serviços compartilhados e outras.”

Trata-se, portanto, na perspectiva desse estudo, de uma busca da compreensão do sujeito comunicativo, através da interface que lhe é dada, a interação. Com a qual, o bibliotecário lida em seu dia a dia em suas especialidades profissionais.

Essas habilidades estão relacionadas de modo geral ao que chamamos de habilidades comunicativas, às tecnologias que permeiam o ambiente profissional biblioteconômico e por fim, à relação comunicativa que o bibliotecário estabelece com o usuário, através, sobretudo, com o uso da linguagem.

Na atuação desse sujeito comunicativo, temos alguns pilares que o caracterizam resumidamente em seu ato social, e que o descrevem como profissional. O bibliotecário é aquele que tem como objetivos o conhecimento e organização da informação inscritos nos mais diversos suportes, com vistas a intermediar o uso dos conteúdos, acumulados e registrados culturalmente, pelos autores/produtores e os usuários que demandam dessas informações para fins diversos.

O bibliotecário, diz WRIGHT (2009, p.8), sobre a atuação do profissional em biblioteconomia, traz em si três elementos indispensáveis e confluentes: “usuários”,

“conhecimento objetivo” e o próprio “profissional bibliotecário”. Desses elementos aparecem três interfaces necessárias para seu entendimento comunicativo na relação desses sujeitos: “interações entre usuários e conhecimento”, entre “bibliotecários e conhecimento”, e entre “usuários e bibliotecários”. E daí decorre um resultado chamado por ele de “integrado”, que diz respeito ao sistema que emerge dos componentes indispensáveis e das interações advindas desses componentes.

Daí a atenção especial que o novo perfil de bibliotecários deve dar ao processo comunicativo. Se antes, o domínio no acervo e nos itens organizados de um sistema era suficiente para o exercício da profissão, hoje, a sensibilidade para estabelecer a mediação adequada, que garanta entendimentos de caminhos de conhecimentos a percorrer de maneira objetiva durante a busca por informação é completamente fundamental. E nesse sentido, a comunicação assume caráter destacado nessa nova concepção de trabalho.

Com essa percepção, a perspectiva interacional associa sua reflexão com o aspecto do cotidiano, que aproxima o ato social ao recorte específico da ocasião, tornando visível o fenômeno comunicativo. FRANÇA (2006, p.69) adverte que sob esse enfoque, “os sujeitos em comunicação, colocados em uma situação de interação e capazes de reconhecerem reciprocamente o papel de interlocutor assumido por um e outro – são apanhados em uma dupla visada”. Isso implica em “uma face do processo de produção de sentido” em que, na visão de CHARAUDEAU (1996), nas palavras de FRANÇA (2006) :

“surtem como parceiros de uma situação de troca, seres sociais, interlocutores, sujeito comunicante e sujeito interpretante; na outra face, eles surtem como protagonistas, interlocutores, seres de fala, sujeito enunciador e sujeito destinatário. A primeira face representa um espaço de limitações, porque ele compreende os dados mínimos aos quais é necessário satisfazer para que o ato de linguagem seja válido; a segunda face representa um espaço de estratégias, porque ele corresponde às possíveis escolhas que os sujeitos podem fazer na encenação do ato de linguagem” Embora haja condicionamento entre uma e outra, não há transparência absoluta. CHARAUDEAU (1996, p.9-10; p;34-35) apud FRANÇA (2006, p.69)

Para essa abordagem da comunicação, o processo social vincula-se à interação partilhada e significada dos indivíduos. Assim, “o princípio da organização social é aquele da comunicação que implica na participação em outrem” (MEAD, apud FRANÇA (2008, p.82). Reforça FRANÇA (2008), que a comunicação não pode ser tratada fora do ato, já que ela faz

parte e ajuda a realizá-lo. Não pode ser apreendida e compreendida a partir de suas fases. Nem a partir de um dos sujeitos envolvidos, diz FRANÇA (2008,p.84).

O ser humano, através da experiência e da ação comunicativa constrói significados e atribui sentidos, o que é compartilhado por indivíduos de uma comunidade. Existe dessa forma, estímulo na comunicação humana e devida socialização dos sentidos. Para FRANÇA (2008, p.79), a proposta central da comunicação está na afetação mútua. Assim, dois indivíduos se encontram igualmente implicados, são convocados e ambos sofrem modificação. É o que Mead propõe como “relação ternária de componentes”, que consiste, segundo FRANÇA (2008, p.80) o gesto do indivíduo, a resposta ao gesto e o acabamento do ato iniciado, que corresponde à dupla afetação

Para WRIGHT (2009, p.9), “a função dos bibliotecários é mediar essa interface entre o Homem e a informação codificada no livro cultural” ou em outras palavras, “maximizar a interação humana com o conhecimento cultural (comunicado por outros) através de símbolos”. Para ele, essa função “não pode ser executada corretamente até que bibliotecários compreendam as duas pontas da interface mente-documento e a natureza simbólica da interação humana.”

O bibliotecário utiliza-se da linguagem, um dos principais pilares simbólicos de um grupo social para efetivar sua ação. É nela que desenvolve-se toda a estrutura de trocas verbais e não verbais que circundam o ambiente comunicativo, e no seu caso, profissional. As relações constituem o sujeito e nele, as interações da linguagem e o simbólico.

4 - INTERAÇÕES SIMBÓLICAS

O processo comunicativo teve uma abordagem considerada mais humanista, que deu visibilidade ao processo de trocas entre os indivíduos. Nesse aspecto, as interações entre os indivíduos se tornam o objeto de observação e teve início na corrente denominada Interacionismo Simbólico. À matriz desse conceito atribui-se ao estudioso G.H.Mead, e aos estudos pragmáticos da conhecida Escola de Chicago, nos Estados Unidos. Mead é considerado o ‘pai do interacionismo simbólico’, mas tais discussões foram incorporadas ao estudo da comunicação posteriormente, pelo estudioso Herbert Blumer, que cunhou o termo “interacionismo simbólico”, como hoje é conhecido.

Para FRANÇA (2008, p.72), “ nos últimos anos, aconteceu uma retomada e uma releitura de Mead para além das reduções que ele sofreu através de seus divulgadores”. O interacionismo simbólico de Mead apresenta uma novidade que desloca a concepção unidirecional da comunicação, no qual há um emissor e para qual a mensagem é encaminhada a um destinatário, para uma realidade bidirecional, que está relacionada ao processo de trocas entre os indivíduos. Mead apresenta uma tríade, baseada na sociedade (society), na identidade individual (self) e o mind (a mente ou espírito). Para ele, a sociedade só existe através das interações simbólicas entre as pessoas. Nesse sentido, a vida social promove e requer uma personalidade social. Essa personalidade social dos membros da sociedade são dotadas de um “self”. O “self” seria então, a identidade variável dos indivíduos, uma espécie de “espírito criativo”, que se desdobra entre o “eu” (que convoca a reflexão) e o “mim” (que responde a mesma). Isso se torna possível pela intervenção do espírito consciente, o “Mind”. Para FRANÇA (2008, p.74), “o espírito é a inteligência reflexiva do animal humano” e “se manifesta quando aponta um significado aos outros e a si mesmo”.

FRANÇA (2008,p.75) diz ainda que a “comunicação se inscreve na descrição do ato social e diz respeito aos gestos que realizam”. Portanto, para a autora, os “gestos correspondem a um estímulo para os outros”. O gesto configura então, elemento importante no processo das interações simbólicas. É base para o processo social. E nesse contexto, a comunicação só existe quando tais gestos se tornam símbolos.

Nessa ótica, FRANÇA (2008, p.76) indica que a linguagem consiste num conjunto de símbolos, e são idênticos na experiência de diferentes indivíduos. A comunicação portanto,

decorre da “natureza dos gestos”, ou da “potencialidade de certos organismos para produzir gestos dotados de significados”, “gestos simbólicos”.

FRANÇA (2006, p.80) traz uma contribuição que nos indica uma chave analítica em relação aos sujeitos. Para ela, a tomada de consciência dos sujeitos não é instruída apenas por sua inserção em uma situação singular vivida na presença do outro, mas pela interposição de situações específicas e modelos ordenadores, pelo confronto entre uma situação singular e a experiência passada de outras situações (a ordem social).

FRANÇA (2006, p.78) explica que segundo a corrente interacionista, a capacidade de controle e organização intencionais da própria conduta frente ao meio físico e social por parte do organismo sujeito tem a ver com a conduta reflexiva. Assim, seletividade entre alternativas faz parte de uma conduta inteligente e de liberdade.

Ela também resgata a perspectiva de Patrick Charaudeau, que concebe a significação como uma resultante de duas forças: “uma lingüística (de natureza verbal, governada pelos princípios formais da língua” e outra “situacional”, “extralingüística” de natureza psicossocial, “que colabora na definição dos seres ao mesmo tempo como atores sociais e sujeitos comunicantes” CHARAUDEAU (1996, p.6) apud FRANÇA (2006, p.68).

LE COADIC (2004, p.31), teórico da Ciência da Informação, cujos estudos em certo ponto aproximam-se da discussão das interações comunicativas, indica que o uso da informação está pautado na necessidade que as pessoas têm de encontrar o item desejado. Para ele, as “interações informacionais” estabelecem-se no momento em que o usuário busca reconhecer no sistema informacional, signos que contemplem sua demanda específica. A “consulta” é encaminhada a um sistema informacional, atualmente ancorado numa base de dados informatizada, e a uma pessoa, profissional bibliotecário, que serve como mediador entre o conteúdo registrado e o demandante.

LE COADIC (2004, p.44) afirma que nas negociações entre usuário e bibliotecário, “a maioria são consultas verbais diretas fechadas”, o que corresponde a 90%. Para ele, “a consulta não é analisada por si mesma. O que se examina se remete a um tipo onde se espera encontrar a resposta. Ênfase portanto, na bibliografia e recursos disponíveis no acervo”, o que para nós, corresponderia a princípio a um procedimento orientado no emissor e linear. No entanto, LE COADIC (2004) continua dizendo que uma práxis mais adequada e mais contemporânea associa a consulta ao “diálogo orientado para um objetivo”. Para ele, isso

impõe “regras de cooperação”, “interações informacionais”, o que indica “pessoas que participam”, “uso de técnicas informáticas” e o “contexto de interação”.

Para LE COADIC (2004, p.45), a negociação interativa atual pressupõe a interação de pessoa-pessoa, no sentido de que uma descreve o que não se conhece mas o que se espera (o usuário), e a outra interage com esse significado partilhado então desconhecido, e tem a função de “trabalhar e desenvolver a estratégia de busca”, o que configura o papel do “intermediário”. Ele assume então uma idéia de filtro entre a proposição inicial e o sentido procurado e existente no sistema de informações.

Segundo esse mesmo autor, a interação informativa não termina nessa etapa, pois estabelece-se, a partir daí, uma nova negociação com o usuário no sentido de sua “aceitação” do conteúdo em virtude de sua expectativa e futura aplicabilidade, confirmando o aspecto cíclico da interação comunicativa e a relação ternária proposta por Mead - o gesto do indivíduo, a resposta ao gesto, e o acabamento do gesto iniciado configurando mútua afetação dos participantes.

MENDONÇA (2002, p.8) apresentando a corrente do interacionismo simbólico, nos diz que as relações humanas consistem no fato de que as pessoas interpretam (definem) as ações umas das outras ao invés de apenas reagir a essas ações. As respostas dadas pelos indivíduos consistem na noção de significados ou sentidos que se tornam existentes na troca entre os mesmos. A vida social, portanto, seria estruturada por essas trocas simbólicas.

LE COADIC (2004, p.48) informa também que, embora a interação entre usuários e profissionais assuma um caráter objetivo, também pode produzir uma infinidade de resultados, que apropriam-se da imprevisibilidade humana no que tange aos comportamentos. “Cada pessoa assume um comportamento e um uso do sistema e seu resultado.”

É importante indicar que as interações estão implicadas em contextos específicos, que acontecem num tempo e lugar precisos, cujas expectativas são recíprocas.

Dos ambientes mais simples, como em bibliotecas públicas e escolares, a espaços mais sofisticados e com nível de exigência mais elaborada, como nos centros de pesquisa e bibliotecas especializadas, a interação simbólica permeia cada passo para a solidificação do objetivo informacional. Disso, temos que a validade dessa observação comunicacional se faz necessária a fim de contribuir para a reflexão do exercício profissional mais adequado às novas exigências da contemporaneidade.

Vários estudos procuram identificar as diversas características do profissional bibliotecário. No geral, buscam estabelecer padrões das habilitações que configurem ao bibliotecário um lugar específico. Para FONSECA (2007, p.9), “O surgimento das diversas técnicas de produção, circulação e transmissão da informação implica competências e atividades não só para utilização de ferramentas tecnológicas, mas também a incorporação de habitus para um novo pensar, sentir e agir.”

No entorno dessa discussão, temos o bibliotecário que se vê atualmente num lugar de mediador da informação. Suas competências então, adquirem esse patamar somente a partir das interações e trocas simbólicas, que se estabelecem entre o usuário do sistema de informação e a atuação do profissional, este último como mediador de um sistema informacional organizado. A partir dessa nova expressão, sua função social tem novo sentido, no nosso entendimento, através da observação comunicativa do seu ato, dialógico e relacional.

5- CONSIDERAÇÕES FINAIS

Compete-nos ressaltar que atitudes dos sujeitos em comunicação, que interagem em ambientes informacionais constituem-se como espaços de visível observação interativa da comunicação. Sujeitos em e da comunicação, bibliotecários e usuários num ambiente de interação desenvolvem pontos de contato que favorecem entendimentos. Os gestos, constituintes de símbolos inteligíveis pelos dois lados, estimulam a interpretação o que cria um ponto de socialização e ampliação do campo de possíveis, que é a significação do gesto e a concretização da linguagem.

Na perspectiva do paradigma relacional (FRANÇA, 2008), pode-se afirmar que cabe ao bibliotecário, num primeiro momento estabelecer estratégias que consigam apanhar a consulta inicial num espaço de interação, pequenos elementos simbólicos que favoreçam a análise objetiva do gesto, para elaboração de sentidos e encaminhamento a possíveis novas etapas.

Por seu turno aos usuários, também sujeitos comunicantes, cabe estabelecer critérios de escolhas e caminhos, que interagem com os gestos incidentes e dão vazão à concretização do ato comunicativo. Estabelece-se nesse momento, uma troca passível de imprevisibilidade, apesar do caráter objetivo da interação. No entanto, é no sucesso dessa interação estabelecida, do regime de trocas simbólicas que acontecem, na experiência prévia de ambos os sujeitos, que verifica-se o cumprimento de uma boa relação interativa nesse caso.

Ganha nessa relação o usuário, que reconhece no outro uma forma de comunicar-se e estender sua experiência, para fins de atingir a informação desejada, e ganha também o profissional, que estabelece um novo e significativo perfil e condição de habilidade, garantindo seu caráter de intermediar e conciliar entre a angústia da busca pelo conhecimento, nem sempre atingível, e o sucesso desse encontro informativo, através da troca estabelecida.

Há também a possibilidade de indicar que a condição desses aspectos comunicacionais entre os sujeitos e as situações de interação simbólicas estabelecidas nos revele algo novo. A linguagem e os gestos significantes permeados pelas novas tecnologias e formas de comunicar, a complexidade contemporânea e os novos comportamentos dos sujeitos em e da comunicação, constituem-se num novo modo de se fazer o processo social. Anteriormente, as competências verificadas de ambos os sujeitos pautavam-se, sobretudo, pelas exigências

formais no exercício e lugar funcional dos indivíduos, em parâmetro atual modifica-se e insere-se num campo de iguais, em que a compreensão de sentidos só existe na ação dos sujeitos em conjunto. E o conhecimento implícito, as experiências anteriores de cada indivíduo e a relação que cada um estabelece com o objeto comunicado têm o caráter único, instável e cíclico, constituindo-se através dessa relação. Ou seja, o processo social liga-se à interação partilhada e significada dos indivíduos e só se realiza com a ação desses da comunicação, não podendo ser compreendido em fases distintas e observado somente a partir de um dos sujeitos, mas sim, de sua composição de conjunto enquanto sujeitos em comunicação.

6 – REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Carlos Alberto. *A trajetória e os paradigmas da Teoria da Comunicação*. Belo Horizonte: UFMG, 1996.

ARAÚJO, Carlos Alberto. A pesquisa norte-americana. In.: HOHLFELDT, Antonio; MARTINO, Luis C. ; FRANÇA, Vera Veiga. *Teorias da comunicação: conceitos, escolas e tendências*. Petrópolis: Vozes, 2001. p.119-103.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. *Classificação Brasileira de Ocupações*. Bibliotecário. Disponível em: <http://www.mteco.gov.br/cbsite/pages/pesquisas/ResultadoFamiliaCaracteristicas.jsf> . Acesso em: 20.nov.2010

FONSECA, Ângela Maria Freitas. *Profissional bibliotecário: perfil exigido pelos concursos públicos nacionais*. 2007. 123fls. Dissertação. (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Bahia, Salvador.

FRANÇA, Vera. Interações comunicativas: a matriz conceitual de G.H.Mead. In.: *Comunicação e interações*. Livro da COMPÓS 2008. Porto Alegre: Sulina, 2008. p.71-92.

_____. Sujeitos da comunicação, sujeitos em comunicação. In.: GUIMARÃES, César; FRANÇA, Vera. *Na mídia, na rua: narrativas do cotidiano*. Belo Horizonte: Autêntica, 2006. p.61-86

LE COADIC, Yves-François. *A ciência da informação*. Brasília: Briquet de Lemos, 2004. 124p.

MENDONÇA, José Ricardo Costa de. Interacionismo simbólico: uma sugestão metodológica para pesquisas. *REad*, Recife, ed. 26, v.8, n.2, p.1-23, mar-abr.2002

ORTEGA. Cristina Dotta. Relações históricas entre Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação. *Data Gama Zero*, Porto Alegre, v.5, n.5, p.1-13, out.2004. Disponível em: http://dgz.org.br/out04/F_I_art.htm . Acesso em 10.nov.2010

PRIMO, Alex (Org.) Et.al. Perspectivas interacionistas de comunicação: alguns antecedentes. In: *Comunicação e interações*. Livro da COMPÓS 2008. Porto Alegre: Sulina, 2008. p.9-15

WRIGHT, H. Curtis. *Biblioteconomia e comunicação mediada por símbolos*. Rio de Janeiro: Extralibris, 2009. Disponível em: <http://extralibris.org/revista/comunicacao-mediada-por-simbolos/>. Acesso em 03.nov.2010.