

XX ENANCIB

21 a 25 Outubro/2019 – Florianópolis

A Ciência da Informação e a era da Ciência de Dados

ISSN 2177-3688

GT-6 – Informação, Educação e Trabalho

CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO PARA BIBLIOTERAPEUTAS: RELATO DE EXPERIÊNCIA

QUALIFICATION AND TRAINING FOR BIBLIOTHERAPISTS: EXPERIENCE REPORT

Delana Galdino de Oliveira - Universidade Federal do Rio de Janeiro

Maria de Fatima Sousa de Oliveira Barbosa - Universidade Federal do Rio de Janeiro

Carla Beatriz Marques Felipe - Universidade Federal do Rio de Janeiro

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: A literatura mostra que embora haja bastante produção epistemológica sobre os conceitos de biblioterapia, quase inexistem produções voltadas para a práxis do biblioterapeuta. Isso equivale a dizer que há uma lacuna na descrição de processos de capacitação e treinamento que possam orientar a atuação desse profissional. Com o objetivo de contribuir para diminuir essa lacuna e de modo que auxiliem as atividades práticas do biblioterapeuta, a pesquisa busca desenvolver uma proposta que estabelece uma matriz de ações, com base na gestão e implantação de processos. Nessa perspectiva, esse trabalho apresenta relato de experiência resultante da capacitação e treinamento aplicados aos alunos de graduação que atuam no Projeto de Extensão Educação, Aprendizagem e Diversidade, realizado pelo Departamento de Biblioteconomia, em parceria com o Instituto de Psiquiatria, ambos da Universidade Federal do Rio de Janeiro. O Projeto é voltado para pacientes autistas e com transtornos mentais e as atividades de biblioterapia são realizadas pelos alunos de variados cursos de graduação. O processo de capacitação foi desenvolvido em fases e etapas que culminaram em intervenções mais assertivas e eficazes durante os atendimentos clínicos realizados pelos discentes. Os resultados, embora altamente positivos, demonstram ainda a fase embrionária dessa proposta de capacitação e treinamento e acenam para sua continuidade e aperfeiçoamento.

Palavras-Chave: Biblioterapia; Biblioterapeuta; Capacitação e Treinamento.

Abstract: The literature shows that although there is a lot of epistemological production on the concepts of bibliotherapy, there are almost no productions focused on the bibliotherapist's praxis. This is to say that there is a gap in the description of qualification and training processes that can guide this professional's performance. In order to contribute to reduce this gap and to assist the practical activities of the bibliotherapist, the research seeks to develop a proposal that establishes a matrix of actions, based on the management and implementation of processes. From this perspective, this paper presents an experience report resulting from the qualification and training applied to undergraduate students who work in the Education, Learning and Diversity Extension Project, carried out by the Librarianship Department, in partnership with the Institute of Psychiatry, both of the Federal University of Rio de Janeiro. The project is aimed at autistic and mentally ill patients and bibliotherapy activities are conducted by students from various undergraduate courses.

**XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC**

The qualification process was developed in phases and stages that culminated in more assertive and effective interventions during the clinical care provided by the students. The results, although highly positive, still demonstrate the embryonic phase of this qualification and training proposal and signal their continuity and improvement.

Keywords: Bibliotherapy; Bibliotherapist; Qualification and Training.

1 INTRODUÇÃO

A Biblioterapia tem sido definida como um processo que se utiliza do livro e da leitura como um dispositivo terapêutico. A experiência de leitura de histórias, da construção de narrativas, pode auxiliar no processo de construção e contextualização da própria história, do próprio pertencimento. A criação de referências, a elaboração da experiência, a eleição de elementos significativos das narrativas e seu compartilhamento podem vir a forjar um lugar de valor do que é próprio e singular na troca social, ampliando as possibilidades de experiências de pertencimento.

O objetivo principal da biblioterapia cognitiva ou comportamental é ensinar, através da leitura de um manual padrão, várias estratégias destinadas a controlar as emoções negativas e também explicar como praticá-las na vida cotidiana. (JORM *et al.*, 2002, apud GUALANO *et al.*, 2017).

Trabalhando nessa direção, o projeto Educação, Aprendizagem e Diversidade no Capsi-Carim, uma parceria entre o Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação (CBG) e o Instituto de Psiquiatria (IPUB), ambos da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), tem como objetivo contribuir para melhorar o bem-estar social e de saúde dos pacientes frequentadores do espaço denominado CARIM, oferecendo atividades que possam estimular o desenvolvimento das capacidades cognitivas desses sujeitos. Para isso, utiliza recursos pedagógicos, oriundos da prática em Biblioteconomia e Letras e Artes, além de também entreter os momentos de espera dos pacientes e familiares dos pacientes.

No primeiro semestre de 2018, ano de implantação, havia apenas alunos de Biblioteconomia, atualmente, participam do Projeto alunos da UFRJ dos cursos de Comunicação, Biblioteconomia, Psicologia e Pedagogia. Conta ainda com a coordenação de professores da área de Letras, Administração e Biblioteconomia e, ainda, com a participação de psicólogos, psicanalistas, pedagogos e assistentes sociais, que atuam dentro do CARIM.

Neste contexto, este trabalho visa a refletir e apresentar alguns parâmetros para discussões sobre a formação do biblioterapeuta, notadamente o profissional oriundo dos

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

cursos de Biblioteconomia, e apresenta proposta com esse objetivo. Atualmente o Projeto também conta a participação de alunos de outros cursos, citados adiante.

O projeto apresenta a Biblioterapia com uma modalidade de e para a inclusão social dos pacientes do CARIM. Para os usuários da informação, pacientes do Projeto, há determinadas particularidades em função do diagnóstico que esses pacientes apresentam. No caso dos autistas, além de uma seleção prévia dos livros, apropriada à idade deles, há exigências comportamentais para o biblioterapeuta que não é contemplado na literatura e que são seguidos cuidadosamente pela equipe de psicólogos e psicanalistas, condição *sine qua non* para a permanência no projeto:

As práticas realizadas pelos **alunos**, residentes e estagiários são, a princípio, observação dos dispositivos clínicos coletivos, grupos de pais e atendimentos de porta de entrada, passando gradualmente a realizar acompanhados e depois, sozinhos, sempre sob supervisão, estas atividades, bem como os atendimentos individuais aos usuários e aos familiares, além da participação nas ações intersetoriais necessárias aos casos atendidos. (ARMONY, 2015, p. 96, grifo nosso).

A necessidade desses cuidados exige que o biblioterapeuta lance um olhar verticalizado sobre o usuário da informação que ele está atendendo. É um usuário diferenciado, que requer além dos conhecimentos adquiridos e específicos de Biblioteconomia, aportes de outras áreas. A importância do treinamento e da convivência com outras equipes dará o embasamento necessário a esse profissional.

No caso dos pacientes autistas, principalmente, e com transtornos mentais, a escolha do acervo será modelada para cada paciente específico. Como será visto adiante, esse usuário requer comportamento diferenciado por conta do bibliotecário. A demanda de informação será percebida e selecionada pelo bibliotecário através do seu conhecimento prévio do diagnóstico do paciente. Na verdade, isso implica dizer que o biblioterapeuta provocará a demanda, uma vez que será ele que se incumbirá da escolha do melhor artefato para trabalhar com aquele paciente.

Para o embasamento teórico, são apresentados aportes epistemológicos da Ciência da Informação, da Gestão de Pessoas (RH) e da Biblioterapia, abordando temas como estudo de usuários, competências e habilidades e intervenções clínicas do biblioterapeuta.

2 A BIBLIOTERAPIA COMO PRÁXIS

Estar preparado para atuar eficazmente na sua profissão está entre as metas e objetivos propostos na Agenda2030. Nesse sentido, o item 4.7, da ONU (2015, p. 19), especifica que até 2030 deve-se garantir que:

todos os alunos adquiram conhecimentos e habilidades necessárias para promover o desenvolvimento sustentável, inclusive, entre outros, por meio da educação para o desenvolvimento sustentável e estilos de vida sustentáveis, direitos humanos, igualdade de gênero, promoção de uma cultura de paz e não-violência, cidadania global, e valorização da diversidade cultural e da contribuição da cultura para o desenvolvimento sustentável.

Nesse caso, a proposta desse trabalho se coaduna com os objetivos citados. O profissional deverá ter competência para gerir processos e avaliar o percurso de seu trabalho, “afinal, nunca se pode adivinhar qual livro vai funcionar com cada leitor. É uma situação que se conjuga de modo único, singular” (PETIT, 2013, p. 65).

O que é Biblioterapia? Essa é uma pergunta que vem sendo feita há muito tempo, e diretamente registrada no artigo *Qu'est-ce que la bibliothérapie?* de Alptuna (1994).

De acordo com Pehrsson e McMillen (2007), a biblioterapia como o uso de livros em contextos terapêuticos, apareceu pela primeira vez no Atlantic Monthly em 1916. O termo às vezes aparece como: biblioorientação, biblioaconselhamento, literaterapia, bookmatching ou leitura terapêutica. Mas, em todos, sempre envolvendo “o uso de livros e outros meios de comunicação para facilitar o desenvolvimento normal e problemas clinicamente significativos” (PEHRSSON; MCMILLEN, 2007, p. 1-2).

Várias definições têm sido apresentadas para o termo, conforme demonstra a literatura apresentada nas Referências (PEHRSSON, MCMILLEN, 2005; PEHRSSON, MCMILLEN, 2007; ELIASA, 2011; JACOB, De GUZMAN, 2016; DE VRIES, 2017; dentre outros). Grande parte se remete ao trabalho da americana Caroline Shrodes, que defendeu sua tese em 1949, obtendo o título de Doutora em Filosofia e Educação na Universidade de Berkeley, na Califórnia, com o trabalho *Bibliotherapy: a theoretical and clinica-experimental*. A partir de então o termo Biblioterapia começa a ganhar maior visibilidade e repercussão por conta dos benefícios que tem trazido aos usuários e a discussão e representação de Biblioterapia já caminha a passos mais largos nesse país.

Chalcraft (2004, p.451), na Encyclopedia of Library and Information Science registra que o termo biblioterapia foi cunhado pela primeira vez em 1961, pelo Webster's Third New

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

International Dictionary, definindo biblioterapia como “*the use of selected reading material as therapeutic adjuvants in medicine and psychiatry*”. Nessa perspectiva, biblioterapia vai além da mediação de leitura.

De Paula (2018, p.4) registra que foi “o norte-americano Benjamin Rusch (University of Pennsylvania) o primeiro pesquisador a recomendar, em 1802, a leitura para doentes de um modo geral (independente da patologia)”. Entretanto, Alptuna (1994) ressalva que a biblioterapia utiliza-se de livros e outros recursos para apoiar o processo terapêutico, como complemento desse processo, e deve ser aplicada a pessoas que já utilizam outras formas de tratamento.

O caminho da biblioterapia como auxílio em tratamentos terapêuticos remonta ao pensamento de Aristóteles quando este, se referindo às tragédias, aponta a catarse. Para Caldin (2001, p.1) “a leitura do texto literário, portanto, opera no leitor e no ouvinte o efeito de placidez, e a literatura possui a virtude de ser sedativa e curativa”. Para Andrade e Silva (2018, p. 76) “a catarse, na biblioterapia, é um princípio que gera equilíbrio e alívio de tensões, sendo que o texto pode provocar ou modificar emoções na pessoa que está lendo”.

De acordo com Pehrsson e McMillen (2005, p. 3),

O uso efetivo da biblioterapia pode melhorar a percepção pessoal, fornecer informações, sugerir alternativas, diminuir o isolamento, esclarecer os valores emergentes, estimular a discussão e estender o processo de aconselhamento fora dos contextos tradicionais.

Além disso, há temas que são pertinentes a determinadas comunidades de uso e perfil de usuário que um biblioterapeuta pode detectar e recomendar um acervo que dê conta de questões tais quais as citadas pelos autores Pehrsson e McMillen (2005, p. 5):

Um dos principais benefícios da biblioterapia culturalmente apropriada pode ser o aumento da valorização de sua própria cultura e costumes, e maior identificação e orgulho de sua própria participação étnica/cultural. A literatura que reflete cultura, estilo de vida ou etnia pode servir como espelho e reconhecimento; a publicação denota certa legitimidade e valor. Quão invisíveis as pessoas devem se sentir quando não são refletidas ou não são refletidas de forma completa e precisa na mídia?

A biblioterapia se estabelece, então, como um campo transdisciplinar cuja epistemologia está sendo debatida principalmente nos âmbitos da Biblioteconomia e da Psicologia, conforme literatura consultada. De acordo com Berry (2006 apud ELIASA, 2007, p.4) a biblioterapia comporta duas linhas de ação e, para cada uma delas, o tratamento varia, conforme citação a seguir.

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

a) Biblioterapia do Tipo clínico. É uma forma de psicoterapia feita por profissionais de saúde como psiquiatra, psicólogo, assistentes sociais, etc. O facilitador é um terapeuta e o participante é o paciente. O objetivo é ajudar o paciente a obter uma condição melhor. [...]. Um paciente que sofre de uma doença ou de um certo defeito físico pode sentir uma satisfação particular lendo biografias ou histórias sobre o sucesso da adaptação feita por pessoas com a mesma doença.

b) Biblioterapia para Educação ou do Tipo Humanista. É um tipo de biblioterapia feita por conselheiros, professores e bibliotecários em ambientes educacionais. O facilitador é o líder do grupo ou gerente. [...] O objetivo deste tipo de terapia é ajudar os participantes a prosseguir a sua educação ou alcançar a satisfação ou uma maior atualização. Neste tipo, a biblioterapia pode expandir a percepção de alguém sobre a diferença das condições humanas, de modo que uma percepção mais ampla sobre essas diferenças pode ser alcançada. Além disso, esta terapia também ajuda a perceber a existência de vários valores que podem construir sua vida. Então, no final, ele/ela pode entender várias condições sociais, como pobreza, preconceito social etc. e pode colocar uma ênfase em padrões de vida individuais.

Paralelo aos benefícios apontados, de acordo com Eliasa (2007) devem ser observados alguns problemas que requerem reflexões: i) quais os critérios para adotar os livros; ii) quais os critérios de seleção de materiais para uma coleção de trabalho; iii) quais os critérios de seleção de materiais para clientes.

No Brasil, as discussões podem ser acompanhadas por Andrade e Silva (2018). Esses autores fizeram um levantamento na Base de dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI) sobre a produção do tema por pesquisadores no país e constataram que além de pouca produção, desde 1975 até o ano da pesquisa, ainda havia um *gap* de tempo entre os artigos. Os autores recuperaram 49 (quarenta e nove) documentos, divididos em artigos de periódicos acadêmicos: 47; trabalhos apresentados em eventos: 1, e editoriais: 1. Destes, apenas 40 foram selecionados pelos critérios que eles empregaram para a pesquisa. Entre outras constatações, destaca-se que

o desenvolvimento do tema não se mostra linear, demonstrando interrupções (seis anos entre 1975 a 1982; catorze entre 1982 a 1997; dois anos entre 1998 a 2001, apresentando, com isso, vinte e dois anos no total de lacuna sem produção) e retomadas (desde de 2001, apresenta uma produção contínua, ressaltando uma lacuna apenas no ano de 2010, sem nenhuma produção). (ANDRADE; SILVA, 2018, p. 81).

Os dados sobre os pesquisadores/autores dos artigos selecionados mostram que 67,2% ou 37 (trinta e sete) são graduados em Biblioteconomia, 6,8% ou 4 (quatro) têm formação em Psicologia; 3,4% ou 2 (dois), em Ciência da Informação; apenas 1 (um), em

**XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC**

Medicina e 1,7% ou 1 (um) em Comunicação Social (ANDRADE; SILVA, 2018). É curioso que não há nenhum registro de autores com graduação em Letras, área da qual se espera que haja muitos pesquisadores no campo da biblioterapia. Atualmente, o Portal de periódicos da Capes registra 142 publicações numa busca pelo 'biblioterapia', tanto em português quanto em outras línguas.

3 METODOLOGIA

Este trabalho é um relato de experiência, resultado da capacitação de alunos no Projeto de Extensão "Educação, Aprendizagem e Diversidade", do Departamento de Biblioteconomia da UFRJ, no Centro de Atenção e Reabilitação da Infância e da Mocidade (CARIM), em parceria com o Instituto de Psiquiatria (IPUB). O Projeto, que está em andamento, foi estabelecido há cerca de um ano e meio; conta com uma média de 20 alunos a cada semestre.

A pesquisa caracteriza-se como de natureza qualitativa, do tipo descritiva-exploratória. Os instrumentos de coleta de dados se configuram em relatórios clínicos, depoimentos, reuniões de capacitação e produção de relatórios de aprendizagem, resultados dos trabalhos *in loco* realizados pelos alunos e das capacitações que eles participaram. Para a descrição das etapas desenvolvidas no Projeto e dos resultados obtidos, foram utilizados os depoimentos (emitidos nas reuniões mensais) e a produção de relatórios de aprendizagem, bem como *papers* apresentados em eventos acadêmicos.

Foi desenvolvida uma metodologia para a capacitação dos alunos, cuja descrição das fases e ações desenvolvidas, como o estudo do usuário e a capacitação da equipe, está descrita a seguir.

3.1 Projeto de Extensão Educação, Aprendizagem e Diversidade no Capsi-Carim

O projeto de Biblioterapia no CARIM está em consonância com as políticas afirmativas de inclusão e se apoia na necessidade de levar aos pacientes com deficiências cognitivas e/ou portadores de transtornos e, por extensão, a seus familiares, novos caminhos para a socialização e amenização de seus problemas sociais e de saúde.

Deste modo, a implementação de espaços para o desenvolvimento de ações culturais

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

voltados para a leitura e aprendizagens que auxiliem na humanização dos tratamentos oferecidos aos indivíduos e seus familiares estão em sintonia com as diretrizes da própria Universidade, que a partir de julho de 2017 passou a receber alunos portadores de deficiências em seus cursos de graduação, além de ter propiciado a criação do Fórum Permanente Acessível e Inclusiva (FPAI), o qual realizou, nos dias 16 e 17 de agosto de 2017, o I Encontro de Sensibilização UFRJ pela Acessibilidade.

Dessa forma, estima-se que essa iniciativa é de grande relevância social e acadêmica uma vez que contribui para melhorar a qualidade de vida dos pacientes e familiares/responsáveis. Salienta-se ainda que o CARIM tem por responsabilidade psicossocial das crianças e adolescentes em alguns bairros do Rio de Janeiro.

A integração entre os alunos do CBG e os assistidos no CARIM colabora para a integralização dos conhecimentos adquiridos na Universidade, o que impacta sobremaneira na visão holística dos alunos para as questões sociais, tal como propõe uma universidade, oferecendo aos alunos uma compreensão maior da dimensão dos problemas sociais contemporâneos, decorrentes do uso de drogas e transtornos mentais, permitindo que exerçam seu aprendizado de maneira cooperativa e interacionista, com responsabilidade, comprometimento e generosidade social.

3.2 Estudo de usuário

De acordo com Sepúlveda e Araújo (2012, p. 271) “o estudo de usuários permite que os bibliotecários conheçam tanto as necessidades de informação dos usuários quanto a satisfação desses com relação aos serviços e produtos fornecidos pela unidade de informação”. Nessa perspectiva, é de suma importância que o biblioterapeuta conheça o histórico (relatório) clínico do seu paciente (usuário). Após esse diagnóstico, o biblioterapeuta se encarregará de pesquisar, buscar, levantar e, utilizando sua expertise, selecionar e desenvolver um acervo que dê conta das necessidades de uso no qual ele vai atuar ou para quem ele vai atuar. Isso está em consonância com Dias e Pires (2004, p. 273 apud SEPÚLVEDA; ARAÚJO, 2012). Segundo os autores, uma das funções do biblioterapeuta é “conhecer a natureza e o conteúdo da informação necessitada (variável e complexa; diferentes na essência e na forma)”.

No caso da população em foco, autistas e portadores de transtornos mentais (APTM),

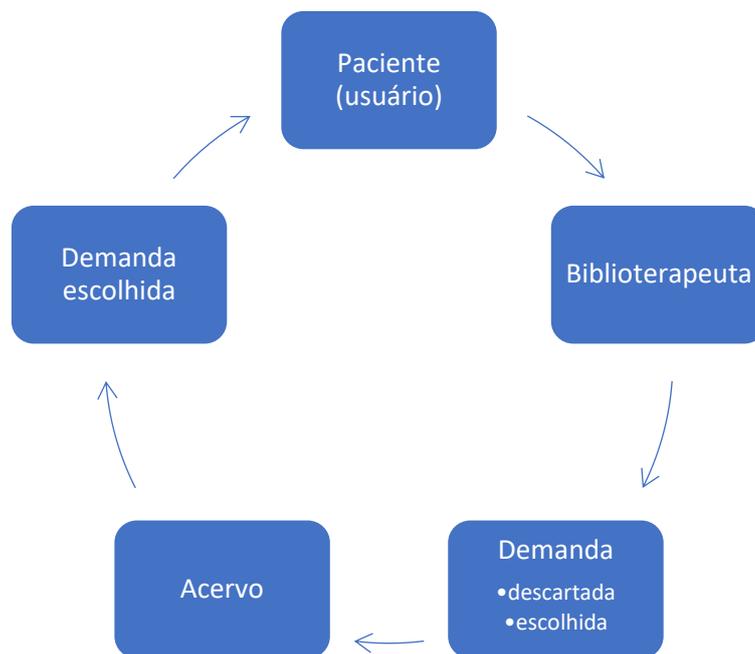
**XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC**

a escolha é, de fato, “variável e complexa”. Muitas vezes, o profissional é obrigado a mudar sua escolha pois o APTM não gostou daquele artefato, ou o artefato escolhido para interagir com o paciente não surtiu o efeito esperado. Entra em cena o treinamento recebido. Esse profissional pesquisará outros materiais que possam acessar aquele usuário.

Nos relatórios, há registro do caso de um paciente, já na fronteira infanto-adolescente, que, após algumas tentativas de interação em vão, foi detectado pelo aluno que o paciente não gostava do livro/história que fora escolhido. Num caso assim, a troca não é apenas de um livro por outro. Há que se saber o que de fato o paciente está buscando. Mas, entrar no mundo daquele usuário não é tarefa simples, exige novo processo de entrosamento e ganho de confiança no profissional e só então é que poderá surgir nova demanda. A escolha prévia do material a ser trabalhado com aquele paciente foi descartado e o profissional tem que voltar ao seu acervo e fazer novas escolhas. No caso dessa história, real, o paciente queria ouvir histórias do Homem Aranha, um personagem em quadrinhos da Marvel Comics, com o qual ele se identificava. A demanda foi identificada, voltou-se ao acervo e nova interação foi realizada. Essa questão se relaciona com as questões da informação modelada para um usuário específico e que se efetiva como práxis de alguns profissionais como bibliotecários, psicólogos, assistentes sociais, pedagogos e profissionais de Letras.

O ciclo, na Figura 1, a seguir, demonstra o processo contínuo no qual o biblioterapeuta do projeto deve se apoiar para atender com eficácia o seu usuário. É necessário destacar também que o acervo não necessariamente está alocado em um espaço formal. Muitas vezes, o acervo pode estar na sala de recreação ou em espaços destinados a esse propósito. Dentro da realidade no qual o projeto está inserido, nem sempre há espaço ideal para a guarda do acervo. Mas, atualmente há um esforço para que o espaço surja.

Figura 1: Ciclo de atendimento ao usuário com transtornos mentais



Fonte: Elaboração das autoras.

3.3 Capacitação dos alunos: metodologia do trabalho

Em fevereiro de 2018, estabeleceu-se a parceria para o desenvolvimento das atividades de extensão universitária no CAPSI-CARIM após realização da primeira reunião com as coordenadoras do projeto, composta pela equipe do CARIM, alunos bolsistas e voluntários do curso de Biblioteconomia, Pedagogia e Psicologia da UFRJ.

Em artigo publicado na *American Counseling Association*, Pehrsson e McMillen comentam da surpresa ao perceberem a ausência de pessoal treinado, capacitado para atuar nessa área: “Ficamos surpresos ao não encontrar nenhuma menção na literatura de treinamento formal para estudantes de pós-graduação e profissionais praticantes, embora os livros sejam amplamente utilizados nas profissões de ajuda” (PEHRSSON; MCMILLEN, 2006, p.1).

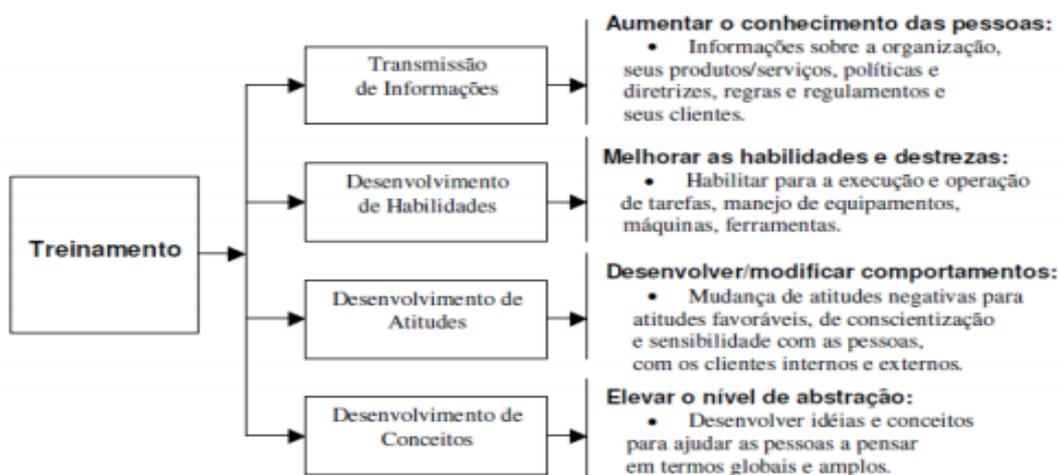
Desde o início do projeto, os alunos são continuamente capacitados para atuarem com Biblioterapia, apoiando a equipe multidisciplinar do CARIM. A formação dos voluntários é muito importante, tendo em vista a especificidade de cada paciente. Para Dutra *et al* (2017) a formação é caracterizada por uma atividade formal de aprendizagem, na qual o indivíduo será capacitado com informações e conhecimentos ou desenvolverá habilidades por meio de atuações planejadas antecipadamente.

A aprendizagem é definida como a “mudança estável do comportamento, produzida pelo desenvolvimento das aptidões, que resulta na aquisição de conhecimentos, aprimoramento de habilidades e formação ou mudança de atitudes” (MAXIMIANO, 2014, p. 304). No processo de aprendizagem, é necessário levar em consideração os aspectos psicológicos desse processo (BOHLANDER; SNELL, 2013). Assim, o aluno e/ou voluntário precisa ser treinado para entender como selecionar os melhores materiais e compreender como pode aplicá-los nas atividades propostas. A aprendizagem é resultado de todo um processo de treinamento.

O treinamento tem o foco no presente, ou seja, na atribuição atual. Buscando aperfeiçoar aquelas habilidades e competências relativas ao desempenho imediato das tarefas. “Através do treinamento - e do desenvolvimento -, a pessoa pode assimilar informações, aprender habilidades, desenvolver atitudes e comportamentos diferentes e desenvolver conceitos abstratos”. (CHIAVENATO, 2010, p. 367).

As instituições têm se preocupado bastante em treinar seus colaboradores para atingir os objetivos e obter sucesso nas atividades propostas. A Figura 2 apresenta as quatro etapas do processo de treinamento para estabelecer as mudanças no comportamento.

Figura 2 - As quatro etapas do processo de treinamento



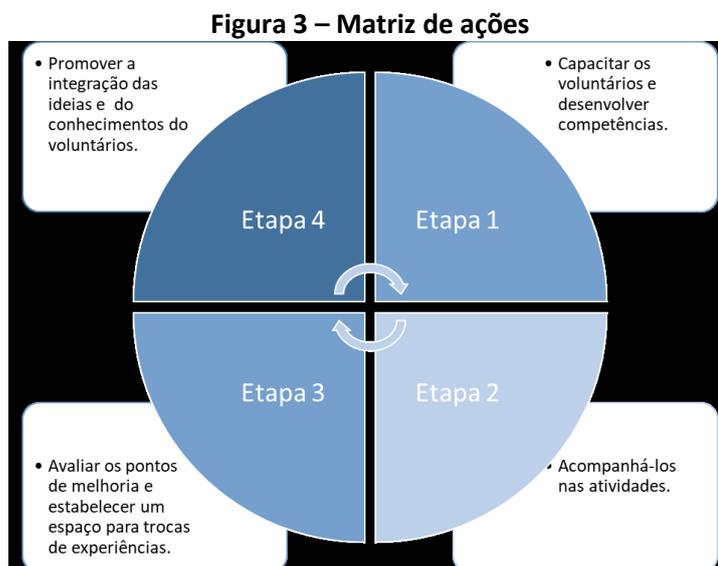
Fonte: Chiavenato (2010).

Na era da informação, o conhecimento agregado ao capital humano se transformou em um dos maiores ativos, além de ser um diferencial. O conhecimento humano pode trazer

um impacto positivo no alcance dos objetivos e resultados, promovendo o sucesso organizacional.

Assim, os indivíduos necessitam de técnicas, ferramentas e diretrizes para apoiá-las no processo criativo de solucionar problemas ou desenvolver novas ideias. A inovação tem início a partir de ideias criativas, que são transformadas em serviços, processos e métodos (GALLO, 2011).

Nesse sentido, os profissionais que coordenam o projeto sempre buscam treinar os membros da equipe para que as atividades desenvolvidas tenham um resultado significativo para o paciente atendido no CARIM, gerando uma confiança por parte do paciente na equipe de atuação. Na Figura 3, são apresentadas as etapas do processo de treinamento da equipe, que visa desenvolver competências para que colaboradores do projeto sejam capazes de estabelecer soluções criativas e inovadoras para as situações que ocorrem no atendimento.



Fonte: Elaboração das autoras.

Na etapa 1, os alunos iniciam a capacitação para atuarem no projeto, participando de palestras e reuniões explicativas. Esse treinamento ajuda na compreensão das especificidades de cada paciente e no suporte às atividades desempenhadas. Além disso, a coordenação da equipe busca desenvolver as competências dos voluntários. São trazidos exemplos reais e realizadas dramatizações de modo a possibilitar que o voluntário tenha a

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

capacidade de agir eficazmente em determinadas situações, baseando-se nas informações e conhecimentos, mas sem se restringir a eles (PERRENOUD; MAGNE, 1999). Para essa etapa são necessárias em torno de vinte horas para execução da capacitação.

Na etapa 2, a coordenação, inicialmente, realiza oficinas para treinar os voluntários na mediação de leitura, em espaços aleatórios, desde que comporte o número de integrantes e seja adequado para a prática. Frizon e Grazioli ressaltam a importância desse processo:

Há uma gama enorme de espaços e possibilidades para se realizar significativas mediações de leitura. Assim, bibliotecas, parques, praças, mercados, hospitais e tantos outros lugares podem se tornar propícios ao exercício de mediação. Mais importante do que isso é o trabalho, a voz, o empenho, o conhecimento, a percepção do mediador e bagagem de leituras que traz consigo (FRIZON; GRAZIOLI, 2018, p. 140).

Os pacientes precisam sentir confiança na equipe para aceitar as ações propostas. É importante que os membros percebam os interesses dos pacientes para oferecer histórias mais atrativas, despertando a curiosidades deles. Para o acompanhamento e aprimoramento do trabalho são necessárias no mínimo doze horas distribuídas em atividades como: oficinas, encontros, workshop etc.

Na etapa 3, é feita a avaliação das atividades propostas, buscando identificar os pontos de melhoria. A avaliação de desempenho precisa ser um processo contínuo, dinâmico, participativo e sistematizado (STOFFEL, 2000). A avaliação deve ter um caráter dinâmico, pois deve considerar os diferentes contextos e a flexibilidade para que a equipe se ajuste as diversas demandas. Dessa forma, é necessário a participação de toda a equipe no processo de tomada de decisão acerca do plano de trabalho. Esse processo precisa ser contínuo para que todos os envolvidos tenham *feedback* das ações implementadas. Por fim, busca-se, de alguma maneira, sistematizar os procedimentos para facilitar a compreensão do trabalho realizado. Nas capacitações, a princípio, são aplicadas avaliações de reação para identificar a eficácia do conteúdo transmitido.

Na etapa 4, é realizada a integração das ideias e dos conhecimentos dos voluntários obtidos a partir da etapa anterior. A ideia central é estabelecer um espaço para trocas de experiências entre os integrantes do projeto. Essa etapa age como suporte na disseminação e transmissão das informações, necessárias para otimizar a atuação. O objetivo aqui é

**XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC**

estabelecer reuniões mensais para identificar as melhores práticas e os pontos críticos para debate em grupo.

O mapeamento das etapas do processo de capacitação permite que todos os envolvidos conheçam as atividades necessárias para correta execução do trabalho. A partir da análise dessas etapas é possível desenvolver e implementar a matriz de ações (Figura 3). Essa matriz destaca, de maneira geral, as ações requeridas para atuação dos biblioterapeutas. Inicialmente, trouxe diversos benefícios para melhoria da eficiência e qualidade no atendimento. No entanto, percebe-se que há a necessidade de estabelecer um mecanismo para destrinchar ainda mais cada uma dessas etapas.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A aplicação da proposta de capacitação e treinamento está ainda em fase embrionária, mas os resultados preliminares alcançados até o presente momento têm demonstrado ganhos altamente positivos para os alunos e acenam para sua continuidade e aperfeiçoamento. Em busca de melhoria dos processos, alguns passos serão reelaborados, aumentados ou realinhados e a implantação de instrumentos de avaliação é um dos objetivos a desenvolver nos próximos períodos. Espera-se com esse trabalho, contribuir para enriquecer a atuação do biblioterapeuta de modo que ele desenvolva suas práxis com eficiência e eficácia necessárias para o alcance dos seus objetivos.

REFERÊNCIAS

ALPTUNA, Françoise. Qu'est-ce que la bibliothérapie?. **Bulletin des bibliothèques de France** (BBF), n. 4, p. 94-97, 1994. Disponível em: <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1994-04-0094-011>. Acesso em: 10 jul. 2019.

ANDRADE, Lucas Veras de; SILVA, Ana Caroline Oliveira da. Cartografando o panorama da pesquisa em biblioterapia no Brasil: mapa produzido a partir do território da base referencial de artigos de periódicos em ciência da informação (BRAPCI) e a plataforma lattes. **Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 32, n. 2, p. 68-97, jul./dez. 2018.

ARMONY et al. O Capsi Carim: um dispositivo territorial em ação no IPUB. In: CAVALCANTI, Maria Tavares et. (org.). **Instituto de Psiquiatria da UFRJ: Gestão 2010-2014 - Profa. Maria Tavares Cavalcanti e Prof. Marcio Amaral**. Rio de Janeiro: IPUB/UFRJ. 2015. p.91-101.

BOHLANDER, George; SNELL, Scott. **Administração de recursos humanos**: tradução da 14ª

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

edição norte-americana. São Paulo: Cengage Learning, 2013.

CALDIN, Clarice Fortkamp. A leitura como função terapêutica: biblioterapia. **Encontros Bibli**, Florianópolis, v. 6, n. 12, p. 32-44, 2001.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CHALCRAFT, A. **Encyclopedia of Library and Information Science**. 2. ed. [S. l.]: Emerald Group Publishing Limited, 2004.

DE PAULA, Darlei. A literatura como recurso logoterapêutico. **Revista logos e existência**, São Paulo, v. 5, n. 1, p. 2-9, 2016. Disponível em:
<http://www.periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/le/article/view/24433>. Acesso em: 05 jun. 2019.

DE VRIES, Dawn *et al.* Healing with book: A literature review of bibliotherapy used with children and youth who have experienced trauma. **Therapeutic Recreation Journal**, v. 54, n. 1 p. 48-74, 2017. Disponível em:
https://www.researchgate.net/publication/316533535_Healing_With_Books_A_Literature_Review_of_Bibliotherapy_Used_With_Children_and_Youth_Who_Have_Experienced_Trauma. Acesso em: 10 jun. 2019.

DUTRA, J. S.; DUTRA, T. A.; DUTRA, G. A. **Gestão de Pessoas**: realidade atual e desafios futuros. São Paulo: Atlas, 2017.

ELIASA, Eva Imania. **Bibliotherapy as a method of meaningful treatment**. Disponível em:
<https://pdfs.semanticscholar.org/e650/bc3c0dd8ba617fc6da8308618dd7dbf71154.pdf>. Acesso em: 10 jun. 2019.

FRIZON, J. R.; GRAZIOLI, F. T. Mediação de leitura: possibilidades e experiências. **Revista Diálogos (RevDia)**, v. 6, n. 2, maio/ago. 2018.

GALLO, C. **Inovação**: a Arte de Steve Jobs. Portugal: Lua de papel, 2011.

GUALANO, M.R. et al. The long-term effects of bibliotherapy in depression treatment: Systematic review of randomized clinical trials. **Clinical Psychology Review**, v. 58, p.49–58, 2017.

JACOB, J.; DE GUZMAN, R.G. Effectiveness of taking in the good based-bibliotherapy intervention program among depressed Filipino female adolescents. **Asian Journal of Psychiatry**, v.23, p. 99-107, 2016.

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Recursos Humanos**: Estratégia e Gestão de Pessoas na Sociedade Global. Rio de Janeiro: LTC, 2014.

ONU. Centro de Informação das Nações Unidas para o Brasil – UNIC Rio. Transformando

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

Nosso Mundo: A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável. 2015. Disponível em: [https://www.undp.org/content/dam/brazil/Agenda2030-completo-site%20\(1\).pdf](https://www.undp.org/content/dam/brazil/Agenda2030-completo-site%20(1).pdf). Acesso em: 01 jul. 2019.

PEHRSSON, Dale Elizabeth.; MCMILLEN, P. Bibliotherapy: Overview and implications for counselors. Alexandria, VA: **American Counseling Association**, 2007.

PEHRSSON, Dale Elizabeth. MCMILLEN, P. Competent Bibliotherapy: Preparing counselors to use literature with culturally diverse clients. **WACES Wire**, v. 43, n. 2, 2006. Disponível em: <https://ir.library.oregonstate.edu/concern/articles/gt54kn98f>. Acesso em: 20 jun. 2019.

PETIT, MICHÈLE. [Entrevista cedida a] Maria Luiza B. Bretas. **Cinco diálogos sobre o livro e a leitura**: entrevista com especialistas franceses. Trad. Vera Maria Tietzmann Silva. Goiânia: Cànone Editorial; Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2013.

PERRENOUD, P.; MAGNE, B. C. **Construir**: as competências desde a escola. Porto Alegre: Artmed, 1999.

PINTO, Virginia Bentes. A biblioterapia como campo de atuação para o bibliotecário. **Transinformação**, Campinas, v. 17, n. 1, p. 31-43, 2005. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0103-37862005000100003&lng=en&nrm=iso&tlng=pt. Acesso em: 09 jun. 2019.

SEPÚLVEDA, M. I. M.; ARAÚJO, C. Á. A. Realização de estudos de usuários na prática profissional bibliotecária: estudo de campo no sistema de bibliotecas da UFMG. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 17, n. 2, p. 269-287, jul./dez. 2012.

STOFFEL, Inácio. **Administração do desempenho**: metodologia gerencial de excelência. Rio de Janeiro: Qualitymark; ABRH Nacional, 2000.