

A PROXEMIA E O FAZER BIBLIOTECÁRIO

**Rosane S. Alvares Lunardelli
Solange Palhano de Queiroz**

Resumo

Baseado na teoria proxêmica formulada por Hall, este trabalho tem por objetivo suscitar maiores reflexões a respeito do comportamento espacial estabelecido entre usuários e bibliotecários no Setor de Referência da biblioteca. Sob esse enfoque, entende-se que estudos dos estados agradáveis e desagradáveis propiciados pela organização e distribuição espacial de pessoas e objetos, contribuem para transformar efetivamente a biblioteca em um espaço prazeroso de mediação do conhecimento.

Palavras-Chave

Proxemia; Setor de Referência; Linguagem não-verbal; Bibliotecário

1 INTRODUÇÃO

Além da linguagem verbal, são inúmeras as formas utilizadas pelo homem para manter-se em interação com o mundo que o rodeia. O uso da voz e do corpo para comunicar-se muitas vezes complementa, reforça ou contradiz a mensagem pretendida. Em outros termos, o discurso verbal não é o único modo de co-

municação¹ já que modalidades não verbais ou paralingüísticas também podem ser fontes de conflito ou entendimento entre os seres humanos.

A comunicação não verbal “data dos primórdios da organização social” (FER-REIRA, 2001, p. 2) e, embora não tenha sido muito valorizada até o século

¹ A comunicação, sob esse enfoque, “abrange todos os comportamentos pelos quais um grupo constitui, conserva, mediatiza, corrige e integra as suas relações”. (SCHEFLEN *apud* CORRAZE, 1982, p.19)

XX, atualmente é estudada sob a ótica de diversas áreas do conhecimento.

Desempenhando papel de grande relevância na comunicação humana, é definida pelo autor acima citado, na mesma obra e página, “como o principal meio de expressão e comunicação dos aspectos emocionais, como meio primário e privilegiado para assinalar mudanças de atitude nas relações interpessoais” (FERREIRA, 2001, p. 2). São consideradas modalidades de comunicação não verbal todos os sinais e gestos, bem como a percepção e uso do espaço em situações de interações comunicativas que são desprovidas da palavra escrita ou falada.

Todos os seres vivos ocupam um espaço físico pessoal, uma espécie de bolha espacial individual ou um território particular, cuja dimensão varia de acordo com a organização cultural da sociedade em que vivem. Estes espaços são delimitados por meio de sinais como manifestações verbais ou não verbais, utilização e disposição da mobília e outros objetos em um ambiente.

Expressões como ocupar uma posição de destaque, manter-se à distância, aproximar-se de alguém, sinalizam a relevância da posição, da proximidade física entre os indivíduos no que diz respeito não somente à organização de uma sociedade, como também à comuni-

cação entre seus partícipes. De acordo com Guiraud (2001, p. 75)

Não se trata de simples metáforas: nossas *repulsas* e *atrações* correspondem exatamente – conforme a etimologia dessas palavras – a movimentos de afastamento ou de aproximação que estão na origem de uma simbólica do espaço social, organizado em torno de noções como *alto e baixo, na frente e atrás, direita e esquerda, perto e longe* etc., que entram num código de comunicação mais ou menos explícito: não é indiferente estar colocado à direita ou à esquerda da dona de casa... (grifos do autor).

2 A PROXEMIA: UMA ABORDAGEM INTRODUTÓRIA

O antropólogo norte-americano Edward T. Hall foi um dos pioneiros em análises referentes às necessidades espaciais do homem. Objeto de um estudo sistemático denominado *proxemia*, Hall buscou observar e analisar de que modo o homem² utiliza o espaço (pessoal e/ou social) na comunicação ou, em outras palavras, para designar as observações do emprego que o homem faz do espaço, “- o espaço que ele mantém entre si mesmo e seus companheiros, e constrói em torno de si, em casa e no trabalho – [...]” (HALL, 1977, p. 10).

De forma elucidativa, Poyatos (*apud* RECTOR; TRINTA, 1986, p.59) define a

² É importante frisar que as investigações proxêmicas levam em conta as particularidades de cada sociedade, já que indivíduos de diferentes culturas possuem não somente linguagens diferenciadas como habitam diferentes mundos sensoriais.

proxemia como sendo “a concepção, estruturação e uso humano do espaço, abrangendo desde o ambiente natural ou construído até distâncias consciente ou inconscientemente mantidas na interação pessoal.” Tais espaços exprimem significados compartilhados, frutos da socialização entre os interlocutores, predispondo formas de comportamentos adequados aos objetivos comunicacionais pretendidos. Vale ressaltar que os dados proxêmicos são obtidos por meio de órgãos sensoriais humanos, os quais, neste contexto, fazem parte de duas categorias: a dos *receptores à distância* (olhos, ouvidos e nariz), que estão relacionados com o exame de objetos distantes, e a dos *receptores imediatos* (tato), que são aqueles utilizados para examinar o mundo de perto (HALL, 1977).

A análise da relação do homem com seu meio ambiente originou-se da preocupação de Hall com os desentendimentos que ocorriam principalmente entre pessoas de culturas diferentes quanto à utilização do micro espaço. Vivendo em uma época pós-guerra, ele observava a dificuldade, por parte das instituições norte-americanas, em aceitar o modo de organização e utilização do espaço físico pelos povos asiáticos, africanos e europeus, tão diferentes da sua própria cultura (DAVIS, 1979).

As primeiras noções proxêmicas respaldaram-se em estudos a respeito do

comportamento animal, a etologia. Apesar de estabelecer diferenças significativas entre o homem e os outros animais, Hall, ao justificar sua abordagem, afirma que: “restringindo nossas observações à maneira pela qual os animais lidam com o espaço, é possível apreender uma quantidade espantosa de coisas que poderiam ser traduzidas para termos humanos” (1977, p. 19). O espaço, segundo os fundamentos da etologia, subdivide-se em espaço territorial “no interior do qual o indivíduo ou o grupo estabelece seu hábitat” (GUIRAUD, 2001, p. 76) e espaço corporal ou micro espaço, no qual são estabelecidos contatos interpessoais, sejam eles amistosos ou defensivos. Nesse sentido, a territorialidade para a etologia e para a proxemia é definida como o “comportamento através do qual um organismo, de modo característico, reivindica uma área e a defende contra membros de sua própria espécie” (HALL, 1977, p. 19).

Tanto os espaços territoriais quanto os corporais conferem hierarquias e regras, já que sua organização expressa distâncias, lugares e posições que ocupam os indivíduos, e, dentro de cada cultura, os interlocutores conhecem implicitamente quais são as distâncias adequadas para cada tipo de interação ou relação.

Um número significativo de estudos a respeito das diferenças culturais em uma perspectiva proxêmica ratifica a divisão

estabelecida entre culturas de contato e culturas de não contato. Na primeira categoria incluem-se os latinos, os árabes e habitantes do mediterrâneo. Na segunda, estão os norte-americanos, europeus do norte e asiáticos.

O espaço particular, o “fosso psíquico” individual nas culturas latino-americanas, tem o seu limite mais reduzido. Há, neste contexto, “uma maior aproximação e participação sensorial, incrementando-se o contato ocular e físico nas interações” (RODRÍGUEZ, s.d., tradução nossa). Em contrapartida, para os ingleses que desde a infância compartilham o espaço com seus irmãos, a privacidade espacial não é tão importante. Eles são hábeis em criar uma série de barreiras para isolarem-se quando estão na presença de outras pessoas.

É consensual a afirmação de que o espaço comunica. O espaço utilizado pelo ser humano em interações, sejam elas com objetos ou com seus semelhantes, reiterese, proporciona informações precisas a respeito dos aspectos inerentes a seu *status*, interesses e intenções. A distância, a posição e a postura física que um indivíduo (consciente ou inconscientemente) escolhe, pode ser um sinal da mensagem que quer transmitir, bem como da auto-imagem que deseja projetar.

As pessoas muitas vezes demarcam seus espaços apenas pela localização que

escolheram, como exemplifica Davis: “numa biblioteca vazia, quem quiser ficar sozinho escolhe a última cadeira na ponta de uma mesa retangular, mas quem quiser desencorajar, ostensivamente, a aproximação, senta-se numa cadeira bem no meio da mesa” (1979, p. 96).

De acordo com estudos realizados com cidadãos norte-americanos, baseados na premissa de que todas as culturas organizam o espaço em função do território, Hall (1977) propõe uma escala de distâncias interpessoais ou corporais. Quatro são as distâncias descritas por ele: distâncias íntimas, pessoais, sociais e públicas, cada uma delas com gradações de mais próxima a mais distante. Estas quatro distâncias, que constituem o nível cultural da dimensão proxêmica de cada sociedade, variam de acordo com as modalidades culturais da região em estudo: o contexto sexual e a indicação de hierarquias, entre outros aspectos.

A *distância íntima* constitui-se em um espaço inferior a 45 cm, em que a proximidade e o contato físico estão em primeiro plano. O calor do corpo, o odor e a respiração são perceptíveis, a exemplo do que ocorre numa relação natural entre os amantes, pais e filhos ou amigos íntimos. “É a distância do ato do amor e da luta, da proteção e do acolhimento” (GOMES, 2000, p. 32).

Se a distância íntima pressupõe relações entre amigos, a *distância pessoal* traz a interação entre conhecidos, colegas de estudo ou de trabalho (MIRIBEL, 2002). A distância pessoal corresponde em geral à distância do braço (50 cm a 80 cm na fase próxima e de 80 cm a 1,20 m na fase afastada); contudo, é necessário lembrar que essa “demarcação espacial” é eminentemente cultural, e varia de acordo com os países e suas regiões. Na distância pessoal há a separação dos indivíduos, podendo ocorrer o toque a curta distância, com o aperto de mão ou a troca de olhares e sorrisos. Neste contexto, a visão do outro é nítida e detalhada, porém, o calor corporal não é perceptível.

A *distância social* é aquela que separa pessoas que não se conhecem intimamente, mas que se relacionam em uma determinada situação. Constitui-se em um espaço ainda maior do que aquele mantido na distância pessoal, podendo ou não haver aproximação. Uma especificidade proxêmica da distância social, “é poder ser empregada para isolar ou proteger as pessoas umas das outras” (HALL, 1977, p. 113). É a distância entre dois interlocutores separados por uma mesa ou outros móveis e objetos. Com esse distanciamento (em torno de 1,20 a 3,50 m) predomina o contato visual. Habitualmente nas bibliotecas é essa a distância existente entre seus funcionários e usuários, quando aqueles estão

atrás de suas mesas ou balcões de atendimento. Porém, quando o profissional acompanha o usuário até um determinado local, é estabelecida uma distância pessoal, favorecendo intercâmbios mais espontâneos, propiciando uma maior interação (MIRIBEL, 2002). Entre colegas, geralmente, essa distância é mantida quando há (ou quando se deseja demonstrar) uma hierarquia entre eles. Nesse caso aquele que recebe o outro e fica atrás de sua mesa, símbolo de sua função, faz questão de manter certa distância. Se, ao contrário, deseja manter uma relação menos formal, irá sentar-se ao lado de seu interlocutor, pondo-se no mesmo nível.

A *distância pública* (entre 4 e 8 m) caracteriza relações entre pessoas que, na maioria, das vezes não se conhecem. É, segundo Guiraud (2001, p. 82), aquela que “separa o locutor de um grupo a que se dirige sob a forma de conferência, pregação, discurso de qualquer natureza”, não havendo contato visual individual.

Segundo estudos efetuados por Hall, o ser humano não só tem uma nítida percepção quanto ao espaço, mas também uma necessidade biológica e real de amplitude. “Em simples conversas ou em negociações profissionais, na arrumação dos móveis ou na distribuição dos utensílios pela casa [...], os espaços que nos rodeiam afetam, enormemente, o desempenho e os

sentidos humanos” (HALL, 1977, contracapa do livro).

Diante do exposto, torna-se evidente a necessidade de considerar as normas proxêmicas da sociedade em que se vive, dado que a forma como o homem utiliza seu espaço e o dos outros “transmite diferentes significados e o modo de relação que pretendemos estabelecer” (FERREIRA, 2000, p. 5).

3 A PROXEMIA E O BIBLIOTECÁRIO

Fazendo parte do universo da comunicação não-verbal que estuda os desejos, as intenções ou as relações que são expressas na distribuição espacial de pessoas, objetos e mobiliários, a análise proxêmica é utilizada com resultados altamente positivos, em áreas do conhecimento como: Psicologia, Comunicação, Educação, Fonoaudiologia, Arquitetura e Enfermagem, entre outras. Na Biblioteconomia, entretanto, depara-se com a escassez de trabalhos a respeito da organização espacial das interações existentes no cotidiano das bibliotecas.

Acredita-se que tal panorama esteja relacionado à concepção de que somente serão considerados científicos, leia-se “sérios”, estudos relativos às bibliotecas que enfoquem o acesso à informação sob a ótica do prazer do espírito ou da mente, da aquisição do conhecimento, sem preocu-

par-se com o prazer ou desprazer dos corpos durante o processo. São pouco valorizadas, nesse contexto, as linguagens não-verbais que permeiam toda e qualquer relação entre bibliotecário e usuário e bibliotecário e seus colegas de trabalho, as experiências sensoriais que se efetivam por meio da linguagem do corpo, as distâncias ou proximidades estabelecidas, seus gestos e sentidos.

Referindo-se à biblioteca, espaço com determinadas características, e face aos estereótipos (sisudez da biblioteca e do funcionário, entre outros) que lhe são associados, evidencia-se, cada vez mais, a necessidade de se reavaliar a relação social de bibliotecários e usuários com o espaço físico que os rodeia, pois a distância espacial mantida, seja ela intencional ou não, a forma como se tocam ou se evitam, desvelam as relações intersubjetivas existentes no cotidiano de uma biblioteca.

Corroborando a afirmação acima, Hall (1977, p.17) argumenta

É essencial aprendermos a ler as comunicações silenciosas com tanta facilidade como as impressas e faladas. Apenas fazendo tal coisa poderemos, também, alcançar outras pessoas, tanto dentro como fora de nossas fronteiras nacionais, como, cada vez mais, se exige de nós.

Alertando, porém, para a complexidade dessas leituras, Penland (apud GROGAN, 1995, p.106), afirma

Prestar atenção de forma correta é uma tarefa árdua e exige que o bibliotecário esteja alerta para todas as deixas verbais e não-verbais que ocorram. Entrevistar [interagir] implica ouvir as maneiras como as coisas são ditas, os tons usados, as expressões e gestos empregados.

3.1 A Proximidade no Serviço de Referência³

O serviço de referência em uma biblioteca engloba várias atividades e “conceituá-lo tornou-se complexo, já que o mesmo está relacionado direta ou indiretamente com todas as outras atividades desenvolvidas na biblioteca, tendo em vista que todas elas são de aspecto de busca da informação” (SILVA, 2005, p. 79).

Segundo Macedo (1999, p. 48), “os serviços oferecidos no Serviço de Referência dependem de alguns fatores como a natureza da biblioteca e seus objetivos, o tipo de usuário, bem como os recursos disponíveis na biblioteca”.

Geralmente atribui-se ao profissional que atua no setor de Referência atividades como: propiciar informações e auxílio na elaboração da apresentação formal de artigos, teses e outros trabalhos, realizar exposições culturais na instituição, orientar na busca/acesso às fontes informacionais

existentes na biblioteca ou fora dela, entre outros serviços.

Independentemente do tipo de serviço prestado, de acordo com Macedo (1990, p. 12)

A essência do conceito de referência é o atendimento pessoal do bibliotecário - profissional preparado para esse fim - ao usuário que, em momento determinado, o procura para obter uma publicação ou informação, por ter alguma dificuldade, ou para usar a biblioteca e seus recursos e precisar de orientação; ou ainda, não encontrando a informação na biblioteca, precisar ser encaminhado para outra instituição.

A atuação do bibliotecário no Serviço de Referência demanda competências que vão desde a habilidade técnica até a humana. Figueiredo (1990, p.48) apresentando tais aptidões, esclarece que a primeira é a

[...] capacidade para fazer uso de conhecimentos, métodos, técnicas e equipamento necessário para recuperar a informação. Essa habilidade é alcançada através da formação, treinamento e experiência [...]. A habilidade humana, por sua vez, é a capacidade e julgamento necessários para lidar com pessoas, inclusive com conhecimentos dos diferentes níveis intelectuais e do comportamento dos indivíduos (grifo nosso).

Grogan (1995, p.22) ao enfatizar a importância das habilidades interpessoais do bibliotecário destaca que

[...] o trabalho de referência, [...] é muito mais do que uma técnica especializada ou uma habilidade profissional. Trata-se de uma atividade essencialmente humana, que atende a uma das necessidades mais

³ Ainda que de um modo geral, a grande maioria dos serviços disponibilizados pela instituição sejam considerados Serviços de Referência, este trabalho enfoca apenas o departamento ou setor que recebe essa denominação.

profundamente arraigadas da espécie, que é o anseio de conhecer e compreender.

Para o autor, a função do bibliotecário de referência não deve ser vista apenas como um serviço de transferência de informações. “Inevitavelmente é um ato social, mas tem de ser reconhecido em ambos os lados como algo a mais do que isso – como uma relação humana, por mais breve que seja” (GROGAN, 1995, p. 88).

Sob esse enfoque, verifica-se que o sucesso dessa comunicação face a face, intensamente marcada pela seqüência de gestos, sons, expressões e posições corporais, dependem principalmente do bibliotecário, pois como afirma Grogan, “tão importante quanto o componente bibliográfico do serviço de referência é o elemento humano, sua natureza de intrínseca reciprocidade [...]” (1995, p. 2).

O comportamento do bibliotecário e do usuário em relação aos espaços que os rodeiam traduzem mensagens que não devem ser ignoradas. Não é raro uma mensagem não-verbal entrar em conflito ou mesmo contradizer a mensagem verbal. Quando isso acontece, as pessoas estão propensas a acreditar nas mensagens não-verbais, já que “a linguagem corporal, ao contrário da linguagem verbal, pode nos comunicar o que uma pessoa realmente está dizendo” (KAZLAUSKAS apud GROGAN, 1995, p. 102).

Um exemplo pode ser dado no que se refere à acessibilidade: um balcão de referência com a altura muito elevada impede uma aproximação maior, mesmo que o bibliotecário se mostre totalmente solícito no atendimento ao usuário. Nesse caso, a distância estabelecida entre os comunicantes requer um aumento no tom de voz, evidenciando informações que muitas vezes o usuário quer manter em sigilo. O local que deveria se mostrar receptivo pode, nessas circunstâncias, causar constrangimento, dificultando ou impedindo o acesso às informações.

O uso do espaço pelo homem, a proximidade que ele estabelece entre si e os outros, bem como a disposição que dá aos móveis ou outros objetos, desempenham papel fundamental nas relações interpessoais. Neste contexto, torna-se imprescindível analisar seriamente essa fonte de comunicação não-verbal e utilizá-la em suas atividades desenvolvidas no Serviço de Referência.

4 COMENTÁRIOS FINAIS

A comunicação proxêmica compõe-se das distâncias e proximidades que se instituem entre os seres e os espaços que os circundam. As relações estabelecidas, a distância espacial entre eles, o modo como se tocam ou se evitam, a disposição dos objetos e os espaços que ocupam, desve-

lam mensagens autênticas, muitas vezes não verbalizadas.

Estudos relativos aos efeitos da disposição e gestão de espaços institucionalizados como, por exemplo, hospitais e escolas, indicam a influência e a contribuição da análise proxêmica na promoção de diversas dinâmicas positivas de trabalho, bem como em um relacionamento de maior qualidade entre os sujeitos pesquisados. Compreender essa modalidade de comunicação implica esforço e desempenho pessoal considerável. Significa observar sistematicamente posturas corporais, distância interpessoal estabelecida de forma consciente ou inconsciente, a distribuição do mobiliário, entre outros aspectos.

Reportando-se à biblioteca, e em especial, ao Setor de Referência, acredita-se que reflexões a respeito dos estados agradáveis e desagradáveis propiciados pela organização e distribuição espacial de pessoas e objetos aumentem a possibilidade de transformar, efetivamente, a biblioteca em um espaço prazeroso de mediação do conhecimento.

REFERÊNCIAS

CORRAZE, Jacques. *As comunicações não-verbais*. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1982.

DAVIS, Flora. *A comunicação não-verbal*. São Paulo: Summus, 1979. (Novas buscas em Educação, v.5).

FERREIRA, Hugo Ricardo Chaves. *Comunicação não verbal: cinésica, proxêmica e paralinguagem*. Universidade de Coimbra 2001. Disponível em: <http://student.dei.uc.pt/~hrcef/com_n_verba1.htm> Acesso em: 10 fev. 2005.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. *Metodologias para a promoção do uso da informação: técnicas aplicadas especialmente em bibliotecas universitárias e especializadas*. São Paulo: Nobel, 1990.

GOMES, Icléia Rodrigues de Lima e. *A escola como espaço de prazer*. São Paulo: Summus, 2000.

GROGAN, Denis. *A prática do serviço de referência*. Brasília: Briguet de Lemos/Livros, 1995.

GUIRAUD, Pierre. *A linguagem do corpo*. São Paulo: Ática, 2001.

HALL, Edward T. *A dimensão oculta*. Trad. Sônia Coutinho. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1977.

MACEDO, Neusa Dias de; MODESTO, Fernando. Equivalências: do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v. 1, n. 1, p.38-54, 1999.

MACEDO, Neusa Dias de. Princípios e reflexões sobre o Serviço de Referência e Informação. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, v. 23, n. 1/4, p.9-37, jan./dez.1990.

MIRIBEL, Marielle de. Algunas herramientas para gestionar los conflictos en la biblioteca. In: IFLA Council and General Conference, 68th, August 18-24, 2002. *Anais...* Disponível em:<<http://www.ifla.org/IV/ifla68/papers/122-106s.pdf>>. Acesso em: 11 jan. 2005.

RECTOR, Mônica; TRINTA, Aluizio Ramos. *Comunicação não-verbal: a gestualidade brasileira*. 2.ed. Petrópolis: Vozes, 1986.

RODRÍGUEZ, NÉSTOR A. PARDO. *Proxemia y "paralenguaje"*: modalidades de comunicación no-oral o discurso paralelo. Disponível em: <<http://espanol.geocities.com/nestorpardo2000/proxemia.html>> Acesso em: 06 abr. 2005.

SILVA, Alzira Karla Araújo de. O Serviço de Referência on line nas bibliotecas virtuais da região Nordeste. *Enc. BIBLI: R. eletrônica de Bibli. Ci. Inform.*, Florianópolis, n.20, 2.sem. de 2005. Disponível em: <http://www.encontros_bibli.ufsc.br/Edicao_20/5_Silva.pdf> Acesso em: 06/03/2006.

Rosane S. Álvares Lunardelli

Professora Dept^o.de Ciência da Informação (UEL)
Doutoranda em Estudos da Linguagem (UEL)
alluna@sercomtel.com.br

Solange Palhano de Queiroz

Bibliotecária pela Universidade Estadual de Londrina
solangebib@yahoo.com.br

Keywords

Proxemics; Hall; reference desk; non-verbal language; librarian; library.

Título

La proxemia y el quehacer bibliotecario

Resumen

Basado en la teoría proxémica formulada por Hall, este trabajo tiene como objetivo suscitar mayores reflexiones a respecto del comportamiento espacial establecido entre usuarios y bibliotecarios en el Sector de Referencia de la biblioteca. Sob ese enfoque, comprende que estudios a respecto de los estados agradables y desagradables propiciados por la organización y distribución espacial de personas y objetos, contribuyen para transformar efectivamente la biblioteca en un espacio prazeroso de mediación del conocimiento.

Palabras Clave

Proxemia; sector de referencia; lenguaje no verbal; bibliotecario; biblioteca.

Title

The proxemics and the librarian practice

Abstract

Based on Hall's theory of proxemics, the objective of this work is to provide some deeper reflections concerning the spatial behavior established among users and librarians at the library's Reference Sector. Under the light of this theory, it is understood that studies about the pleasant and also the unpleasant states created by the organization and by the spatial distribution of people and objects, contribute effectively to turn the library into a pleasant area for knowledge mediation.