

MOTIVAÇÃO: APLICAÇÕES NA BIBLIOTECA

Carla Witter

RESUMO

WITTER, C. *Motivação: aplicações na biblioteca.*
Trans-in-formação, 2(1): 69 - 83, jan/ abr. 1990

O presente artigo apresenta definições de motivação e conceitos básicos de modificação de comportamento-estímulos, respostas, privação, saciação, reforçadores. Foi feita uma reflexão sobre a motivação e suas implicações na biblioteca, utilizando os temas comportamentais de modificação de comportamento e reforço. Foi focalizado, também, os esquemas de reforçamento e suas aplicações na biblioteca. Todos os tópicos foram analisados e exemplificados através de possíveis práticas no cotidiano desta instituição - a biblioteca, seus funcionários e seus usuários.

Palavra-chave: *Motivação - Biblioteca - Modelo de reforçamento*

A motivação é um conceito amplo e complexo, tema que é estudado e investigado por diversas áreas do conhecimento, entre as quais está a Psicologia. As várias teorias ou modelos psicológicos não têm uma concepção sobre motivação que seja universal, porém afirmam que é através da análise das variáveis motivacionais que se obtém uma melhor compreensão e previsão do comportamento dos indivíduos. A revelância dada às variáveis motivacionais diferem para cada teoria, no entanto, todas consideram que a conduta ou ação de um indivíduo depende dessas variáveis (Skinner, 1967).

"Os conceitos de motivação, usualmente, enfatizam um ou combinações de três tipos de variáveis: 1. determinantes ambientais; 2. forças internas (necessidades, desejo, emoção, impulso, instinto, vontade, propósito, interesses, etc.) e 3. incentivo, alvo ou objeto que atrai ou repele o organismo" (Witter, 1986, p.38).

A motivação é o conjunto de fatores psicológicos (conscientes ou inconscientes, internos ou externos), de formas fisiológicas, intelectuais ou afetivas, as quais se interrelacionam, determinando a conduta ou ação do ser humano. A ação do indivíduo ocorre conforme algum motivo que é

determinado por um dos tipos das variáveis citadas acima, ou pela combinação entre elas. Portanto, o comportamento humano é sempre motivado por alguma razão, e, em geral, para satisfazer às necessidades da pessoa, dirigindo seu comportamento.

Os seres vivos se alimentam porque necessitam que suas necessidades fisiológicas sejam satisfeitas, isto é, o homem "sente fome", cuja característica fisiológica implica em uma dor no estômago, que o motiva a "comer algum alimento" que elimine esta dor, "matando a sua fome". Como o indivíduo satisfaz essa necessidade? A sua motivação o leva a agir, neste caso, pode dirigir-se à geladeira e preparar a comida; assim o seu comportamento é motivado. A variável motivação, neste exemplo, é predominantemente do tipo de forças internas, cujo motivo é a necessidade fisiológica, interna, de alimentação do indivíduo (Ferster, 1977).

A motivação é condição "sine qua non" para a existência dos comportamentos; sem motivação não há comportamento. Assim, com análise e compreensão dos motivos do indivíduo pode-se prever e compreender suas ações ou comportamentos. Os motivos podem ser implícitos ou explícitos, exemplos do primeiro seriam as variáveis do tipo de forças internas (desejos, emoções, instintos, vontades, etc); exemplos do segundo seriam as variáveis do tipo determinantes ambientais e do tipo incentivos, alvo ou objeto que atraem ou repelem o indivíduo. Exemplos do tipo determinantes ambientais são a chuva ou o sol que motivam o indivíduo a pegar (ação) um guarda-chuva ou capa de chuva e óculos escuros para proteger os olhos; no tipo incentivos, temos os elogios do professor ao aluno aplicado que tem por motivação receber estes elogios, ou o funcionário pontual que almeja ascender de cargo ou ser reconhecido pelo patrão ou chefe etc. As variáveis motivacionais de ambos os tipos são explícitas, isto é, passíveis de observação, os comportamentos são compreendidos, previstos e tem seus motivos detectados, observados na medida do possível (Simms, 1983; Witter, 1986).

As variáveis do tipo forças internas são implícitas, sendo detectadas apenas pelo comportamento do indivíduo, tem a necessidade interna, fisiológica de "fome", a qual se manifesta no comportamento de dirigir-se à geladeira e apanhar alguma comida; isto é observável. Outros exemplos, como interesses por livros de gramática, ou desejo de "comer torta de morango", ou emoção de assistir a um filme, são motivos implícitos do ser humano. Estes motivos não são facilmente observáveis e analisáveis, é necessário maior atenção para detectá-los, ou melhor, só são passíveis de análise uma vez que o indivíduo manifeste sob a forma de alguma resposta aberta, como um comportamento verbal de dizer-se emocionado pelo filme,

ou pelo constante hábito de retirar livros de gramática da biblioteca ou de comprá-los.

Em seu artigo, Simms (1983) enfatiza a importância da observação dos comportamentos como início do método científico para todas as ciências, e reporta a métodos de observação para o comportamento de indivíduos e grupos diferenciando aqueles que podem ou não serem observados pelos sentidos humanos - visão, olfato, audição, tato e prestação. Exemplo; através do tato podemos sentir e medir o batimento cardíaco de um indivíduo, o calor de seu corpo ou frio que permitem a observação de sentimento de ansiedade ou medo, etc. Olhando como o usuário se comporta na biblioteca podemos registrar muitos aspectos de seu comportamento e detectar o que o está motivando a comparecer a uma sessão com maior frequência.

Na biblioteconomia vários são os exemplos dos três tipos de variáveis referidos: 1. determinantes ambientais - iluminação adequada a leitura, as placas de indicação dos materiais, livros, setores, etc, espaços para estudo e leitura; 2. forças internas - o leitor que necessita, deseja, se interessa por algum assunto e recorre a biblioteca para satisfazer sua vontade, desejo, necessidade de maiores informações e de incrementar o seu "saber"; 3. incentivo, alvo ou objeto - o leitor que pede levantamento bibliográfico ou determinado livro e é atendido prontamente ou não pelo bibliotecário, sendo necessário que ele aguarde o retorno do livro ou que o levantamento fique pronto. Esses exemplos referem-se ao usuário da biblioteca, porém as mesmas variáveis são detectadas nos funcionários da biblioteca. É importante frisar que as variáveis não ocorrem isoladamente, e, sim, concomitantemente, interagindo entre si, a ocorrência delas depende do grau de complexidade do comportamento, quanto mais complexo maior o número de variáveis e a combinação dos três tipos.

O controle e a modificação do comportamento podem ou não ser facilitado pela motivação. Segundo Ladd (1986), existem técnicas de treinamento que auxiliam e reforçam as habilidades e conceitos aprendidos para determinado trabalho, inclusive possibilitando o bom desempenho dos empregados. Os programas de treinamento podem atingir as três variáveis da motivação, por exemplo: determinante ambiental - a mudança de livros de prateleiras e estantes ou sinalização na biblioteca com o objetivo de facilitar o trabalho do funcionário e o acesso do usuário ao material desejado; força interna - a vontade do funcionário em melhorar o atendimento ao usuário; incentivo, alvo ou objeto - receber elogios da chefia ou promoção pela melhoria do desempenho.

A motivação é força diretriz do comportamento de busca de satisfação das necessidades do organismo. Neste ponto, cabe introduzir os conceitos de privação e saciação, os quais integram o de motivação, isto é,

ocorrem conjuntamente. O indivíduo manifesta uma necessidade quando está privado (fora de seu alcance) de alguma coisa. A privação motivará o indivíduo a ter um comportamento que elimine esta privação, ou seja, atenda suas necessidades até satisfazê-lo, saciando-o. Exemplo disso, são os ratos de laboratório que ficam privados de água, só sendo sua necessidade satisfeita (saciada) com ação ou comportamento desejado pelo experimenter - no caso, de pressão a barra na caixa de Skinner. A ação é motivada pela privação e a necessidade da saciação da mesma (Skinner, 1967).

Define-se privação como falta ou retirada de algum estímulo reforçador ao organismo, isto é, não ter acesso aquilo que se necessita. Por exemplo, o rato que fica privado de água, ou o indivíduo que sente falta de informações sobre teoria dos espaços na arquitetura (privação) e dirige-se à biblioteca ou livraria no intuito de obter livros sobre o assunto, satisfazendo sua necessidade de informação (saciação). A saciação é a satisfação da necessidade do organismo, no exemplo, o leitor é saciado após consultar livro ou livros, conforme o grau de privação de informação em que se situe. A privação e a saciação são interdependentes, isto é, quanto maior o grau de privação mais demorada é a saciação do organismo. O leitor menos informado ou com menor possibilidade de acesso aos livros (maior grau de privação) precisará consultar um número maior de livros para satisfazer as suas necessidades, curiosidades, e vontade de adquirir maiores informações (saciação).

Os conceitos de privação e saciação complementam assim a definição de motivação. O organismo privado tem motivos para manifestar comportamentos que supram ou saciem as suas necessidades. É claro que os comportamentos humanos não são simplistas, são complexos e envolvem inúmeras variáveis, entretanto, com estes conceitos e uma observação atenta, os comportamentos podem ser analisados e compreendidos (Ludin, 1972 e Skinner, 1974).

Imagine uma cena de biblioteca como: o indivíduo entra na biblioteca, dirige-se ao catálogo de referência, faz anotações e dirige-se às estantes..., depois de alguns minutos volta com dois livros e pergunta ao bibliotecário sobre um terceiro livro que não encontrou. A bibliotecária informa que o livro está emprestado. O usuário enrubece, faz cara de decepcionado e emite a pergunta: "Quando o livro retorna?" A bibliotecária informa, o usuário afirma que buscará o livro no dia marcado para retorno. Retira os outros dois livros e agradece a bibliotecária pela atenção.

Neste exemplo temos um leitor necessitando de informações (privação) as quais vai buscar na biblioteca (motivação explícita no ato de dirigir-se a este local), retira dois livros para satisfazer suas necessidades de informação, porém não encontra um dos livros que necessita, permanecendo em

estado de privação de algumas informações que serão saciadas posteriormente com a obtenção do livro. Além disso, o indivíduo manifesta uma motivação implícita, talvez de raiva quando enrubece e faz "cara de decepcionado", no entanto, a sua necessidade de informação, seu interesse pelo assunto parece ser suficiente para deixá-lo motivado para retornar à biblioteca e pegar o livro em outro dia (combinação de variáveis do tipo forças internas e do tipo incentivos, alvo ou objeto). Neste exemplo, várias análises são possíveis, foram feitas apenas algumas considerações para esclarecer e ilustrar os conceitos apresentados.

Em suma, as variáveis motivacionais são as mais diversas com as mais diferentes combinações entre si. A observação atenta dos comportamentos que são sempre motivados por algum tipo de variável interna ou externa do indivíduo, permite a análise e previsão dos mesmos. A partir da detecção desses comportamentos, e daquilo que os motiva, controla, direciona e reforça, é possível a modificação dos mesmos para melhor utilização da biblioteca pelos usuários e funcionários (Bandura, 1969 e Skinner, 1978).

MOTIVAÇÃO E MODIFICAÇÃO DE COMPORTAMENTO

A motivação influencia os comportamentos dos organismos, sendo este positivo ou negativo conforme os motivos do indivíduo. A aprendizagem e desempenho da pessoa depende de sua motivação, o seu comportamento é dirigido pela sua motivação. A criança tem os seus interesses, desejos e necessidade de aprender a matéria (forças internas) ou o professor é bastante didático e incentiva a compreensão da mesma (incentivos, alvo ou objeto), ambos os tipos de variáveis são motivacionais para a criança.

Os organismos apresentam comportamentos eficientes se estes estiverem motivados. O funcionário da biblioteca produz pouco se não sente motivação pelo seu trabalho, isto é, se não tem interesse pelo que faz ou se recebe um salário aquém do desejado ou abaixo do valor de sua mão-de-obra ou necessidades. Um professor que gosta de seu trabalho, está motivado para dar suas aulas e pode ter um bom desempenho mesmo que seu salário seja inferior e abaixo das suas necessidades, até de sobrevivência (Staats e Staats, 1973).

Os problemas motivacionais devem ser analisados e compreendidos no intuito de detectar o(s) porquê(s) do indivíduo apresentar um comportamento abaixo de sua capacidade, ou mesmo indesejável. Na biblioteca, um funcionário pode atender mal um usuário (comportamento indesejável) por

"receber pouco" pelo trabalho que executa, não tendo incentivos ou motivos para executá-lo adequadamente. Muitos comportamentos indesejáveis são causados pela falta de incentivos que podem melhorar o seu comportamento e desempenho através de incentivos sociais (na falta de possibilidade do monetário) como elogios de sua chefia pelos trabalhos realizados, o reconhecimento pelo usuário da importância de seu trabalho, um companheiro de trabalho que lhe sorri desejando "bom dia", a possibilidade de "crescer" com o seu trabalho, de ter uma carreira pela frente, etc. (Staats, 1975).

É importante compreender as variáveis motivacionais que afetam o comportamento dos indivíduos para poder-se detectar qual a melhor maneira de modificar os comportamentos. A motivação pode ser um problema para a modificação de comportamento, portanto é necessário compreendê-la. Os pesquisadores concordam que é necessário compreendê-la. Os pesquisadores concordam que através de incentivos, sociais ou monetário, pode-se modificar os comportamentos dos indivíduos. Esses incentivos são necessário para manter os organismos motivados, e, conseqüentemente, desempenhando adequadamente suas funções, pois sem motivação não há comportamento (Bandura, 1969; Skinner, 1974 e Staats, 1975).

O exemplo apresentado também parece ser suficiente para mostrar que a própria motivação, como aspecto do comportamento humano está sob o controle de variáveis antecedentes, como as que levam o organismo ao estado de privação, e conseqüente, como as que lhe permitem reduzir ou eliminar, ainda que provisoriamente este estado. No caso das variáveis conseqüentes é que se situam os estímulos reforçadores. Eles serão objeto de atenção do próximo item.

REFORÇO

Embora seja um conceito relativamente simples, reforço é muito útil na descrição, compreensão e previsão do comportamento. É um conceito que ocupa papel de destaque na Análise Experimental do Comportamento e na Modificação do Comportamento. É uma forma de fortalecer a resposta. Pode ser conceituada como qualquer estímulo que fortalece ou aumenta a probabilidade de uma resposta tornar a ocorrer (Skinner, 1967).

Quando uma pessoa faz alguma coisa e como resultado ocorre algo ou consegue algum elemento que satisfaça é muito provável que futuramente, em situação similar, volte a fazer a mesma coisa.

O usuário pede uma informação ao bibliotecário de referência sendo prontamente atendido com um sorriso. O pronto atendimento e o sorrisos constituem-se em estímulos reforçadores. Neste caso, como foram contin-

gentes ao pedido do usuário contribuirão para fortalecer a resposta do mesmo de ir buscar informações com o bibliotecário de referência.

Duas dimensões do conceito de reforço devem ser destacadas: a primeira é que ele ocorre depois da resposta (desempenho ou ato) e a segunda é que ele aumenta a força da resposta (Ludin, 1972).

Os reforçadores podem ser classificados de várias formas. Uma destas classificações tem por base como o estímulo passou a ter papel de reforçador para o organismo. Neste caso, são chamados de reforçadores primários aqueles que naturalmente têm este poder controlador sobre o organismo, o qual se comporta visando alcançar estes estímulos para satisfazer suas necessidades básicas (fome, sede, sexo). São estímulos imprescindíveis para a própria sobrevivência do organismo e da espécie. Secundário são os estímulos reforçadores que adquiriram para a pessoa o caráter de reforçador por terem sido associados anteriormente em sua história de vida, com algum reforço primário. Por exemplo, o alimento é reforço primário, mas a força maior da preferência de uns por macarronada (secundário) ou bife à milanesa (secundário) ou peixe frito (secundário) decorre destes tipos de alimento terem tido uma valorização especial na vida das pessoas. Quando um estímulo secundário é associado a vários reforços primários, podendo satisfazer várias necessidades do organismo, é chamado de generalizado. Neste caso estão o dinheiro, o sorriso, o cumprimento social, o elogio (Skinner, 1972).

A bibliotecária que oferece um bom trabalho ao funcionário que acabou de apresentar um excelente trabalho de catalogação está usando um estímulo reforçador secundário que irá fortalecer este bom desempenho de seu funcionário; o usuário que agradece a atenção do auxiliar de bibliotecário está reforçando o comportamento atencioso deste último, recorrendo a um reforçador generalizado (agradecimento).

As pesquisas têm demonstrado a eficiência do reforço em relação à grande maioria dos comportamentos, nas mais variadas situações. Todavia, os cientistas apenas demonstraram como, porquê e em que grau e direção os estímulos reforçadores atuam e como o podem ter seu efeito melhorado e ampliado. Eles equacionaram e passaram a analisar e a descrever cientificamente um fenômeno que acompanha o comportamento desde a origem das espécies vivas (Skinner, 1967; Bandura, 1969 e Staats e Staats, 1973).

O reforço também pode ser classificado em relação à resposta que é por ele afetada. Um estímulo reforçador que aumenta a probabilidade da resposta, que o faz surgir ou que é emitido tendo-o por alvo é chamado de reforçador positivo. O estímulo reforçador que aumenta a probabilidade da resposta que o faz desaparecer ou o fazer é chamado negativo (Ludin, 1972). A pessoa com sede (motivação) dirige-se ao bebedouro (resposta) e obtém

a água, esta consiste em um estímulo reforçador primário positivo, devendo aumentar a freqüência de busca do bebedouro, cada vez que a pessoa sentir sede e estiver próximo de um destes equipamentos. A resposta grosseira do auxiliar de biblioteca para um leitor que lhe pediu uma informação tenderá a aumentar a resposta de não pedir uma informação ou mesmo de não ir à biblioteca, gerando um não-usuário. Neste caso, a "resposta grosseira" é um estímulo reforçador secundário negativo (Skinner, 1978).

O comportamento é assim modificado principalmente pelas contingências motivacionais que o precedem e pelas contingências reforçadoras, que vêm após o mesmo. Vale aqui tecer algumas considerações sobre a relação motivação-reforço.

MOTIVAÇÃO E REFORÇO

Conforme já se fez referência, as necessidades do organismo constituem a base ou motivação para a sua ação que visa, na maioria das vezes, a obtenção do reforço para suprir esta necessidade. Neste sentido é que os teóricos da motivação dizem que os motivos determinam os reforços. Se alguém está com fome, o alimento será um estímulo reforçador positivo, se alguém se alimentou até o ponto da saciação, a presença do alimento já não será um reforço, poderá até mesmo ser um reforçador negativo, fortalecendo a resposta de sair do local (Ferster 1977 e Mallot e Whaley, 1980).

Caso um auxiliar tenha muita necessidade de reconhecimento social (subir de posto, ter prestígio, ser citado como modelo, e coisas semelhantes), o reconhecimento por parte de seus pares e chefes será um reforço muito poderoso no controle de seu comportamento. Mas se é o dinheiro seu interesse maior, o salário será reforço mais poderoso na determinação de seu comportamento.

Na realidade, os motivos não são observáveis, apenas são detectados os efeitos de certos estímulos reforçadores sobre o comportamento e que permite inferir que, se eles têm este efeito, o organismo provavelmente estava privado nesta área. Em outras palavras, os motivos constituem-se em inferências feitas tendo por base a observação do comportamento, mais especificamente de como o reforço atua sobre o mesmo. Quando alguém é reforçado com alimento, infere-se que está com fome; quando é reforçado por elogio, é plausível dizer que precisa de reconhecimento; quando ele é reforçado por coisas que contribuem para sua segurança (grades nas janelas, sinais de alarme, armas), supõe-se que tenha alta necessidade de segurança.

Para fins práticos, pode-se dizer que saber o que é reforço para uma pessoa é conhecer os seus motivos, ou ainda, estar informado, sobre quais são os motivos das pessoas, é saber o que provavelmente reforçará o seu desempenho.

Para usar o reforço, para fortalecer um desempenho desejável, é preciso estar seguro de que o estímulo reforçador escolhido realmente conduz ao resultado desejado, ou seja, satisfaz a pessoa cuja resposta está sendo objeto de consideração. Em outras palavras, deve haver uma adequação entre a necessidade da pessoa e o reforço. Caso contrário, este último não será efetivo para a obtenção e a manutenção do desempenho. Não haverá reforçamento (Skinner, 1967 e Ludin, 1972).

Garante-se a ocorrência e a manutenção do desempenho assegurando-se a contingência da relação resposta-reforço. Brethower (1972, p. 5-7) lembra, focalizando o comportamento desejável, que isto pode ser dito de cinco formas diferentes: "a. deve haver uma recompensa para o bom desempenho; b. deve haver incentivo para o bom desempenho; c. o bom desempenho deve levar a conseqüências agradáveis; d. o bom desempenho deve levar a conseqüências positivas e e. o bom desempenho deve ser reforçado". A última forma é técnica-científica e as demais refletem a linguagem popular ou pré-científica, mas todas se referem ao mesmo fenômeno.

Cabe ao bibliotecário estar atento a como isto ocorre no âmbito de seu trabalho, verificar se está efetivamente provendo os reforçadores condizentes com as necessidades que motivam os desempenhos esperados neste ambiente.

ESQUEMAS DE REFORÇAMENTO: APLICAÇÕES NA BIBLIOTECA

Os comportamentos humanos podem ser determinados e mantidos por reforçamento regular, ou contínuo, ou por meio de reforçamento intermitente ou parcial. O reforço pode ser apresentado em intervalos de tempo regulares ou irregulares, ou pode depender do desempenho do organismo, da quantidade de respostas emitidas (Skinner, 1974).

Neste ponto, cabe a definição de reforço e reforçamento. Reforço ou reforçadores são estímulos que fortalecem as respostas ou comportamentos emitidos pelos organismos. Reforçamento consiste na apresentação de algum estímulo, que seja reforçador para o indivíduo, quando uma resposta é emitida. É necessário que o estímulo seja reforçador. Para ser um reforço o estímulo precisa ser eficiente, isto é, para o organismo que acabou de se alimentar o estímulo alimento não é reforçador, porém o estímulo água pode

sê-lo. Percebe-se que os estímulos reforçadores variam para cada indivíduo, logo, o que é reforço para um determinado sujeito pode não ser para outro.

Na biblioteca, alguns usuários podem sentir-se reforçados quando o bibliotecário pergunta se necessita de alguma ajuda, outros podem vê-lo (o funcionário) como "inconveniente". O funcionário é reforçador para o primeiro sujeito porque serve de estímulo para os seus estudos e pesquisas; já para o segundo usuário, o funcionário não é um estímulo reforçador porque o sujeito, talvez, "sinta" que o bibliotecário perturba sua concentração nos estudos, não "gosta" de conversar ou falar mesmo o essencial quando está pesquisando.

Observamos que os comportamentos são condicionadores e podem ser manipulados por meio dos esquemas de reforçamento, com a aplicação de reforços é possível atingir um melhor e maior desempenho e rendimento do indivíduo. Analisando cuidadosamente os comportamentos humanos, percebe-se que estes são reforçados regularmente ou intermitentemente, por exemplo: os pedidos feitos à bibliotecária nem sempre são atendidos, as chamadas telefônicas não obtêm sempre respostas, os automóveis nem sempre pegam quando damos partida, os superiores nem sempre reconhecem o esforço do seu trabalho, as aulas são muitas vezes "chatas", os funcionários nem sempre chegam no horário ou fazem o serviço de forma desejada.

Psicólogos e especialistas no estudo do comportamento humano afirmam que através dos esquemas de reforçamento, bem como o exame cuidadoso das variáveis ambientais e individuais, pode-se propiciar o desenvolvimento dos comportamentos, a sua melhoria ou a extinção dos comportamentos considerados indesejáveis (Skinner, 1967; Staats, 1975 e Ferster, 1977).

Existem quatro esquemas básicos de reforçamento; esquemas de intervalo fixo, esquemas de razão fixa, esquemas de intervalo variável e esquemas de razão variável.

O primeiro esquema, de Intervalo Fixo (FI), consiste na apresentação do reforço para a primeira resposta que ocorre depois de um dado intervalo de tempo pré-estabelecido (Ludin, 1972). Este esquema é amplamente encontrado no cotidiano dos seres humanos, existe um intervalo de tempo no qual vamos à escola, nos alimentamos (almoçar, jantar, etc), trabalhamos, nos divertimos. Para tudo, todas as atividades existe, até certo ponto, uma hora determinada ou um período regular. No geral os hábitos dos indivíduos encontram-se neste esquema de intervalo fixo e são estabelecidos horários para o desempenho de certas atividades e comportamentos.

Os trabalhos diários, semanais e mesmo mensais, também funcionam neste esquema, o indivíduo é reforçado (dinheiro) após um certo

intervalo de tempo (horas, dias, semanas). Nota-se um aumento das repostas antes do reforço e uma diminuição logo após esta, o aluno estuda mais perto dos exames no intuito de ter uma boa nota (reforço), o funcionário trabalha mais e falta menos, perto do seu pagamento, e após a apresentação do reforço (nota da prova, dinheiro) o aluno estudará menos, terá um descanso e o funcionário trabalhará normalmente, ou se seu salário for abaixo do esperado produzirá menos, terá um rendimento fraco. Outro exemplo de diminuição de resposta, depois de um reforço, é o início da semana (2ª feira) após um fim de semana de descanso e diversões (reforçadores).

É mister lembrar que, conforme as diferenças individuais e condições ambientais e gerais, o intervalo entre reforçamentos, não deve ser muito grande, pois o comportamento poderá não ser mantido na freqüência esperada ou mesmo ser extinto.

Na biblioteca, encontramos vários exemplos de esquemas de intervalo fixo: os livros e materiais da biblioteca devem ser devolvidos depois de um tempo determinado (uma ou duas semanas); os funcionários tem um horário de trabalho, para o café, para o almoço etc; a bibliotecária-chefe pode realizar reuniões semanais ou mensais; um auxiliar de bibliotecário pode ter por hábito elogiar o trabalho de seu funcionário nas sextas-feiras; a catalogação de novos materiais pode ser feita diariamente ou quinzenalmente.

Nos exemplos arrolados acima, o comportamento dos indivíduos é semelhante aos já descritos, isto é, a freqüência da resposta ou comportamento aumenta antes do reforço e diminui depois deste. No caso das reuniões semanais ou mensais com a bibliotecária-chefe, os funcionários, antes da reunião (que pode ser reforçadora ou não), provavelmente apresentarão uma maior freqüência de respostas desejadas, trabalharão mais, poderão fazer relatórios etc; após a reunião, seu comportamento de trabalho diminuirá, havendo um período de descanso, uma vez que o relatório já foi entregue e discutido, enfim que a reunião já ocorreu.

A extinção de uma resposta ou comportamento sob reforçamento em intervalo fixo se processa gradualmente, ou seja, a freqüência da resposta diminui de forma regular e uniforme. Neste esquema de reforçamento, o comportamento é mais resistente à extinção, os indivíduos tem mais resistência, inclusive, à frustração e maior tolerância a tensão (Ferster, 1977).

No segundo esquema, de Razão Fixa (FR), a resposta ou comportamento só é reforçado depois de ter sido emitida um certo número de vezes, isto é, o indivíduo só recebe o reforço depois de emitir um certo número de comportamentos pré-estabelecidos (Ludin, 1972). Este esquema de reforçamento desenvolve alta freqüência de respostas, porém a extinção é quase instantânea e completa, o indivíduo emite uma alta freqüência de resposta

ou comportamento que não são reforçados, o que acaba por extinguir este comportamento.

Exemplos de esquema de Razão Fixa são os vendedores pagos por comissão com um padrão mínimo de venda, emitem um comportamento de venda altíssimo para receberem o reforçador - quanto mais vendem mais ganham (reforço-dinheiro). Neste esquema, a apresentação do reforço depende do desempenho do indivíduo, do quanto ele emite de resposta (produz).

Na biblioteca, o funcionário pode ser elogiado (reforço) de acordo com sua produção, com a quantidade de livros que ele guarda ou cataloga. Se a chefia valoriza a quantidade de trabalho executado, os funcionários se esforçarão para produzir mais, logo o seu trabalho renderá mais para agradar a chefia. É importante frisar que os comportamentos e ambientes em que ocorrem são complexos; que inúmeras variáveis atuam ao mesmo tempo, existem diferenças individuais, aquilo que é reforçador para uns não o é para outros.

É necessário muito cuidado ao utilizar este esquema de reforçamento, uma vez que pode ser prejudicial ao indivíduo se o ser humano emite um alto número de respostas fica fatigado, ou trabalha longas horas por dia para não obter um reforço que o sustente abaixo da sua produção, que poderá deixá-lo desmotivado, ou frustrado, levando a um baixo rendimento, ou até à extinção do comportamento.

O terceiro esquema é o de Intervalo Variável (VI), neste caso "o intervalo é variado ao acaso com relação a um dado valor de tempo" (Ludin, 1972, p. 138). Neste esquema, o reforço é apresentado num dado valor de tempo (3 minutos), porém ao acaso, podendo ocorrer em qualquer segundo destes 3 minutos, no 0, num minuto e meio, 2 minutos, 2 e 59 segundos, 10 segundos, etc. O organismo não sabe quando o reforço será apresentado, pois o tempo não é determinado e sim variável, ao acaso. A extinção do comportamento estabelecido e condicionado neste esquema demora a ocorrer, o organismo continua manifestando o comportamento com a mesma frequência, por muito tempo, mesmo que já não esteja recebendo reforço.

Encontramos exemplos deste esquema na pescaria, o pescador nunca sabe quando o peixe morderá a isca, pode ser logo que ele jogue o anzol de 10 minutos, meia hora, duas horas ou que não morda. No entanto, o comportamento do pescador continuará com maior ou menor frequência de acordo com a sua história passada de pescador e a ocorrência ou não do reforçador (fisgar o peixe). Outro exemplo, seria o professor que de tempos em tempos, não determinado, examina o caderno dos alunos, que o mantém em ordem com o objetivo de obter o elogio do professor (reforço para o aluno). O comportamento do aluno tem alta frequência, mantém o

caderno sempre em ordem pois não sabe quando o professor o verá (Witter, 1986).

Na Biblioteca, são vários os exemplos: o supervisor que, de tempos em tempos circula pela biblioteca para ver o trabalho dos funcionários; o sorriso do usuário, o qual nunca sabemos se vai ou não ocorrer; o funcionário do balcão que alguns dias atende bem o público noutros não; o usuário que agradece ou não o serviço do funcionário. A Biblioteca é um ambiente complexo, sendo necessário atentar para as diversas variáveis que estão envolvidas neste ambiente, nenhum comportamento ocorre isoladamente, em geral, está articulado a outros e se manifesta por razões diferentes, sejam estas reforçadoras ou não.

No exemplo do funcionário do balcão que ora atende bem ora não, esquema de intervalo variável, pode ter seu comportamento determinado pelos reforços dos usuários ou de sua chefia. Neste caso, é necessário compreender o que está determinando que o comportamento do funcionário seja intermitente (VI), pois este comportamento não é o desejado, sendo necessário descobrir o que o reforça e o faz trabalhar bem certos dias, e aumentar a freqüência deste comportamento. Já os dias que ele trabalha insatisfatoriamente, de "mau humor", é necessário descobrir o que mantém este comportamento para tentar extingüí-lo. O comportamento deste funcionário, possivelmente, está produzindo uma freqüência alta de respostas nos usuários de não utilizarem o balcão ou apenas o uso essencial. O funcionário afasta os usuários da biblioteca, o que não é do interesse da mesma, logo é fundamental a modificação do comportamento deste funcionário. O último esquema, de Razão Variável (VR), é baseado em um número de respostas (razão média). Neste esquema há uma alta freqüência das respostas ou do comportamento, pois o indivíduo discrimina ("saber") que deve emitir um certo número médio de respostas para receber o reforço. A extinção neste esquema é parecido com a Razão Fixa (FR), há grande emissão de respostas que são extintas pela falta de reforçamento.

Neste esquema, encontram-se os jogos de azar no qual os indivíduos emitem uma alta freqüência de respostas - o comportamento de jogar - na expectativa de ganhar (reforço). No jogo de cartas, o esquema de VR existe na medida em que o indivíduo que tiver a carta certa será o ganhador, portanto quanto mais ele jogar mais possibilidade tem de ganhar. O aluno na sala de aula também pode ter o comportamento de levantar a mão, mantido em esquema de Razão Variável (VR), quanto maior o número de vezes que levanta a mão maior a possibilidade do professor chamá-lo estímulo (reforçador - Ludin, 1972).

Na Biblioteca, por exemplo, o auxiliar de biblioteca pode ter o comportamento de arrumar os livros nas estantes, de catalogá-los, de mater os

quadros de referência em ordem e de todas as suas atividades mantidas num esquema de razão variável (VR). Neste caso, o funcionário executaria todos os seus trabalhos numa alta frequência, trabalho reconhecido pela chefia, o que lhe seria reforçador. O funcionário tem, por característica pessoal, o valor de que quanto mais trabalhar maior será a possibilidade do seu trabalho aparecer e ser apreciado ou elogiado pela sua chefia.

Os quatro esquemas básicos apresentados acima podem ser utilizados para modificar o comportamento humano. Esses esquemas devem ser empregados cuidadosamente, no sentido de permitir o desenvolvimento e aprimoramento dos comportamentos humanos. No entanto, é necessário uma análise atenta dos indivíduos e o ambiente em que eles se encontram, para que esses esquemas sejam empregados adequadamente. É importante, também, que não se esqueça de que esses esquemas não ocorrem isoladamente. Pois em uma determinada situação podemos encontrar a ocorrência de um ou de todos eles em conjunto (Bandura, 1969 e Ludin, 1972).

Na Biblioteca, a complexidade de comportamentos, de estímulos, reforçadores, respostas são imensas, porém com uma análise cuidadosa podemos melhorar o comportamento de usuários e funcionários deste ambiente através dos esquemas descritos anteriormente.

Nestas circunstâncias, parece imprescindível que o bibliotecário tenha alguma informação sobre modificação do comportamento para estar consciente das variáveis que influem no seu comportamento e no das pessoas que trabalham ou usam a biblioteca. Com isto poderá garantir melhor atendimento ao usuário, melhor desempenho para a biblioteca e satisfação para todos os que partilham este espaço.

MOTIVATION: LIBRARY APPLICATION

SUMMARY

WITTER, C. *Motivation: library application.*

Trans-in-formação, 2(1): 69 - 83, jan/apr. 1990.

The present paper shows definitions of motivation and basic concepts of behavior modification - stimuli, responses, deprivation, satiation, reinforcement. A reflection on motivation and its application in library was done with utilization of behavioral issues as behavior modification and reinforcement. The schedules of reinforcement and its application in library was focused. All topics were analysed and exemplified through possible practice in quotidian of this institution - the library, its employers and its users

Key-words: Motivation - Library - Reinforcement model

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BANDURA, A. **Principles of Behavior Modification**. New York: Holt, Rinehart and Winston, Inc, 1969.
- BRETHOWER, D.N. **A total performance system**. Michingan: Behaviordelia Inc, 1972.
- FERSTER, C.B.; CULBERTSON, S e BOREN, M.C.P. **Princípios do Comportamento**. Tradução do original inglês de 1968 por Maria Ignes R. e Silva. São Paulo:Hucitec e Edusp, 1977.
- LADD, C. Rethinking the Workshop. **Training and development Journal**, 1986: 42-44.
- LUDIN, R.W. **Personalidade: uma análise do comportamento**. Trad. do original inglês de 1965 por Raquel L. Rodrigues. São Paulo: Helder, 1972.
- MALOTT, R.W. e WHALEY, D.D. **Princípios Elementares do Comportamento**. Trad. do original inglês de 1971 por Maria Amélia Matos, Maria Lúcia Ferrara, Cibele F. Santoro. São Paulo: EPU, 1980.
- SIMMS, J.R. Quantification of Behavior. **Behavioral Science**. 1983, 28 (4): 274-283.
- SKINNER, B.F. **Ciência e Comportamento Humano**. Trad. do original inglês, s/d, por J.C. Todorov e R. Azzi. Brasília: Ed. Univ, 1967.
- _____ **Sobre o Behaviorismo**. Trad do original inglês de 1974, por M. da P. Villalobos. São Paulo, Cultrix, 1974.
- _____ **Reflections on Behaviorism and Society**. New York: Prentice-Hall, Inc, 1978.
- STAATS, A.W. e STAATS, C.R. **Comportamento Humano Complexo**. Trad. original inglês de 1963 por Carolina M. Bori. São Paulo, EPU e EDUSP, 1973.
- STAATS, A.W. **Social Behaviorism**. Ontário: The Dorsey Press, 1975.
- WITTER, G.P. Aprendizagem e Motivação. In: G.P. Witter e J.F.B. Lomônaco - **Psicologia da Aprendizagem**. São Paulo: EPU, 1986.