

10 e 11 de setembro de 2004

A Comunicação na Hospitalidade: Construções e Desconstruções da Compreensão Humana

Cláudio Alexandre de Souza¹

Mestrando em Hospitalidade – UAM; Especialista em Ecoturismo - UFLA; Bacharel em Turismo e Hotelaria – UNVALI;

Joana D'arc da Silva Rodrigues²

Estudante de Turismo

Resumo

O ato da fala nas relações humanas revela-se como incógnita e desafiadora no jogo da decifração dos signos e de mensagens, onde particularizados em universos individualizados, acaba por se tornar confusa e ambígua comprometendo a compreensão de quem os recebe. Esta mesma ambigüidade reflete-se no conceito de hospitalidade discutido neste artigo. A hospitalidade de direito, legal, baseada no estabelecimento de contratos comerciais onde, as obrigações se encerram com o término deste contrato e a hospitalidade incondicional, plena e irrestrita. Tanto a linguagem como a hospitalidade é resultados da interação humana, constituídos a partir das experiências sócio-culturais vivenciadas segundo as condições de engajamento do lugar no qual se está inserido e de acordo com a subjetividade inerente a cada um dos indivíduos envolvidos. A discussão aqui apresentada aglutina os princípios para uma comunicação eficaz e uma hospitalidade verdadeira para a busca assertiva do turismo receptivo eficiente.

Palavras-chave – comunicação; linguagem; hospitalidade; cultura; receptividade.

Considerações iniciais

Diante do mito do entendimento global, esse trabalho vem discutir as *interfaces* deste entendimento e suas bifurcações dentro da hospitalidade. As relações humanas cada vez mais dificultadas pela falta de sintonia comunicativa entre os povos são indícios para que se estabeleça relações de hostilidades, extremamente nocivas a atividade turística.

¹ Professor e coordenador dos cursos de turismo da Faculdade Triângulo Mineiro – FTM e do Centro Universitário do Triângulo – UNITRI. E-mail: turismo@ftm.edu.br.

A humanização do entendimento e da compreensão perpassa pela necessidade de conhecer e enxergar “o outro”, em todas suas dimensões e aceitá-lo em seus valores e crenças.

Esse trabalho justifica-se nas dificuldades estabelecidas no contato de pessoas culturalmente diversas, onde os confrontos de linguagens, seja num mesmo idioma, ou onde sejam necessários o uso de traduções de um ao outro, levam a dicotomias do entendimento, fundamental para o estabelecimento da hospitalidade responsável, centrada no respeito às diferenças e ao mesmo tempo na singularidade de cada um, de forma equânime e justa.

Pensado a partir de observações em que o ato da fala, desencadeia uma série de subentendidos e mal entendidos, o escopo desse trabalho desenvolveu-se mediante uma pesquisa bibliográfica diversificada.

Há uma confrontação de autores que alicerçam-se no princípio de hospitalidade recíproca e de direito que é amparada pela legalidade, baseada em contratos de acordo com o *trade* escolhido pelo hóspede e onde a qualidade dos serviços é fundamentada pela necessidade de fidelização do “cliente”, com a hospitalidade francesa de Jacques Derrida, que a defende como incondicional e irrestrita, sem questionamentos, documentos ou espera por reciprocidade.

No campo da comunicação, J. Teixeira Coelho Netto (1980), coloca-nos diante das bifurcações do entendimento dos signos, enquanto Denise Andrade de Freitas Martins (2000) é o embasamento para os processos socioculturais enraizados, que acompanham o indivíduo em toda sua comunicação e as opacidades resultantes da não compreensão do que é expressado.

O aglutinamento destes autores, solidificou a discussão para a necessidade do profissional do turismo estar pronto para a hospitalidade ética que se fundamente na capacidade da vinculação humana, capaz de encerrar os rumos da hostilidade.

Objetivado na necessidade de se discutir parâmetros que contribuam para a efetivação de uma hospitalidade baseada nos princípios da cordialidade, da receptividade verdadeira e

² Pesquisadora da Faculdade Triângulo Mineiro – FTM.

plena, este trabalho destina-se a articular os fatores lingüísticos e culturais que possam contribuir ou destruir as relações hospitaleiras.

O presente artigo discorre a respeito das relações humanas e, ou, desumanizadas, na contextualização global e suas imbricações no turismo moderno, confrontando com a necessidade de uma qualificação profissional que prepare o trabalhador para uma comunicação eficiente, tanto à nível do uso de uma mesma língua, quanto de uma língua estrangeira.

As bifurcações e ambigüidades na decodificação dos signos vêm comprovar a necessidade da compreensão cultural, para que as interpretações se tornem menos distorcidas e corrompidas nos vieses da fala, que ocorrem principalmente em países miscigenados e de dimensões territoriais grandes como o Brasil e de como o uso adequado da linguagem influencia nos serviços e na hospitalidade.

No rótulo da homogeneização dos costumes tornou-se imperativo a discussão da pluralidade cultural dentro de um universo massificado, automatizado, mistificado que levou a um contato maior homem-máquina e a relações menos humanizadas onde o fundamento maior deve sustentar no respeito ao enraizamento ontológico do próprio ser.

As relações humanas no universo da globalização

A internacionalização dos costumes de espaços regionais únicos, ocasionadas pelo capitalismo crescente e avassalador que avança e derruba fronteiras geográficas, num mito de compartilhamento de experiências democráticas que sustentam a formação dos megablocos políticos, financeiros e econômicos desencadearam processos onde as relações interpessoais estreitaram-se, multiplicando a interação entre os mais distantes povos e nações, favorecendo o convívio de pessoas de credo, etnias, línguas e culturas totalmente diferenciadas.

O crescimento constante das facilidades oferecidas pelo desenvolvimento da tecnologia de informação, das telecomunicações por satélite, da informatização crescente e irreversível, a rapidez nos meios de transporte, a expansão de empresas multinacionais e transnacionais, a massificação pelos meios de comunicação social, adicionaram razões e, em

muito contribuíram para este contato crescente e ao mesmo tempo uma dita homogeneização cultural.

A pasteurização e recriação de ambientes comuns a todo o planeta como *fast-foods*, *resorts* e *shopping centers* e até mesmo na reprodução artificial de lugares exóticos localizados de um outro lado do planeta, com condições climáticas totalmente diferentes daqueles locais que os inspiraram, com uso de recursos e tecnologias sofisticadas de plágio de ambientes culturais antes circunscritos, apenas na sua originalidade do lugar, criam a ilusão de transportar-se a outro mundo, sem a perda do contato familiar.

Outro fator preponderante a esta interação deu-se com o alargamento da atividade turística internacional que, contextualizada à sociedade pós-moderna que trouxe consigo aumento do tempo livre, a preocupação com a qualidade de vida e uma economia alicerçada no terceiro setor, aumentando as possibilidades de se viajar.

De acordo com Urry apud LUCHIARI (2000, p. 56) o turismo “*trata-se atualmente, da segunda maior indústria no mundo, tanto em termos de empregados como na porção do comércio mundial*” e provavelmente se tornará a maior produtora de serviços e divisas no contexto internacional, desenvolvendo-se como atividade humana e universal, servindo como meio de comunicação e como fator de interação entre povos, sejam dentro de um mesmo país ou nacionalidades extremamente diferenciadas.

A comunicação dos sistemas financeiros, onde seus subsistemas permitem transações monetárias e o uso de cartões de plásticos trouxe mais segurança e tranquilidade aos viajantes, reais e virtuais.

As redes de *internet*, trouxeram para dentro do ambiente familiar e íntimo, costumes e relações amorosas, amigáveis, políticas, profissionais, onde a visão do outro se encerra na mera conexão e desconexão virtual, numa sensação de poder estar em vários lugares, de um meridiano a outro, sem fuso horário determinado e sem o compromisso de deter-se ao conhecimento mais profundo com o interlocutor.

A globalização trouxe consigo toda esta sensação de proximidade, de intimidade com aqueles que nunca vimos, mas que “conhecemos” através desta tecnologia que permite estar

em qualquer lugar a qualquer tempo, não significando entretanto, entendimento, compreensão ou o fim das diferenças. As particularidades continuam existindo profundamente e necessitam ser respeitadas e compreendidas através do seu enraizamento.

No que concerne aos fatores culturais e sociais, as diferenças tornaram-se evidentes e acentuadas diante da inclusão ou da exclusão que a globalização provoca, face ao poderio econômico e político daqueles que ditam as regras de comportamento mundial, concentrados em suas ilhas de poder, decidindo à revelia e alheios das reais necessidades daqueles que deles não fazem parte, e que não lhe interessam saber da existência, levando a um acirramento de conflitos étnicos, econômicos, políticos e sociais.

O ser humano, ao contrário do sensacionalismo pregado pelos imediatistas globalizados, tornou-se mais individualista, fechado em si mesmo, introspectivo e interconectado em seus próprios interesses, distanciando-se dos fatores que envolvem a constituição da sociedade com um todo.

A comunicação na hospitalidade

As relações turismo-cultura levam-nos à questões bastante imbricadas, principalmente no que se refere a hospitalidade. Receber o outro, dentro de suas diferenças biológicas, ambientais, psicológicas, sociológicas, geográficas, históricas, lingüísticas, compreendendo sua própria inserção no mundo e suas relações com a natureza é um desafio amplo aos trabalhadores no campo da hospitalidade.

A hospitalidade, do ponto de vista da legalidade, pressupõe cordialidade na acolhida do visitante, uma comunicação eficiente e percepção das necessidades do outro, desencadeando uma troca que tem por objetivo aumentar o bem estar entre hospedeiro e hóspede, devendo suprir as necessidades básicas humanas de comida, bebida e acomodação, além de entretenimento e segurança.

Por outro lado o ato de viajar, ao mesmo tempo que seduz leva a uma fragilização e mal-estar, produzido pela insegurança de estar em um lugar estranho, fora do seu contexto habitual. A obrigação de expressar-se em outra língua, que não a que lhe é natural, coloca o hóspede numa situação de inferioridade, de exílio e desamparo legal.

Quando a comunicação necessária para minimizar estes fatores não é eficaz a tendência em aumentar os constrangimentos e o mal estar torna-se ainda maior entre ambas as partes, não se estabelecendo assim o princípio da reciprocidade e animosidade acoplados ao princípio da hospitalidade.

Estar em um lugar, onde não se fala a mesma língua materna, onde as significações culturais podem incorrer a interpretações tendenciosas ou indevidas, torna o estrangeiro ainda mais vulnerável, onde a expressão num idioma desconhecido pode submetê-lo a embaraços, engodos e desconforto diante do inesperado.

Jacques Derrida (apud DUFOURMANTELLE, 2003, P. 16), questiona esta tradução como primeira violência à hospitalidade *“devemos pedir ao estrangeiro que nos compreenda, que fale a nossa língua em todos os sentidos do termo, em todas as extensões possíveis, antes e afim de poder acolhê-lo entre nós?”*

A compreensão dentro de uma mesma língua, já encerra em si inúmeros desencontros. Para Ottoni (2002) quando se envolve a interpretação de signos de uma língua por meio de signos de uma outra língua, onde a tradução passa pelos caminhos do que é in-traduzível, as complexidades da compreensão se acirram.

Os sentimentos, sensações, percepções que cada ser carrega na sua bagagem vivencial, como traduzi-lo a um estranho? Ou, como compreender a subjetividade inerente a cada um que nos chega?

Se as relações na hospitalidade são de reciprocidade mútua, por que não ter tolerância com a linguagem, com o modo de ser, pensar e agir do hóspede e ao mesmo tempo exigir que ele compreenda o hospedeiro sem restrições e que se molde às imposições e ao ufanismo do mesmo?

Derrida (ibidem) vai além em sua discussão acerca da reciprocidade hospitaleira. Para ele a hospitalidade deve ser incondicional, sem pedir nada em troca, completamente sem restrições lingüísticas, étnicas e documentais.

Já na hospitalidade comercial, respaldada por contratos detalhados das obrigações inerentes a hospede e hospedeiro, ela deve estar justamente na transcendência das formalidades contratuais. Na receptividade e cordialidade franca, na prontidão ao atendimento e na solução de problemas advindos do inesperado.

Neste âmbito da hospitalidade o trabalho é multidisciplinar e está submetido sob vigilância constante e permanente dos hóspedes, sendo exigido dos trabalhadores a aquisição não só de um saber, mas de um como fazer e um como se comunicar, num esforço constante de transmissão de códigos de comunicação corretos e de valorização de princípios culturais do visitante e do visitado.

A sobrevivência econômica e financeira neste mercado tão eclético e dinâmico, dependerá da capacidade de adaptação às exigências sociais constantemente renovadas, da sincronia à diversidade cultural e abertura a novas experiências, exigências universalizadas no relacionamento entre hospedes e hospedeiro.

Uma comunicação eficiente transforma não só muitas situações incômodas em momentos agradáveis, mas garante a fidelização e a satisfação dos hospedes, influenciando-os de forma decisiva ao optar por um estabelecimento ou outro, já que a linguagem como produto social, dá significado às experiências humanas num julgamento de valor em avaliações positivas e negativas do mundo que a cerca.

A qualidade em qualquer organização depende do produto oferecido de acordo com o que os clientes querem e da tecnologia utilizada, na criação de marcas diferenciadas, mas na prestação de serviços é fundamental ainda os termos em que o serviço é prestado. O conceito de eficiência depende da proximidade entre cliente e prestador de serviço.

As pessoas envolvidas com atendimento e, no caso da hospitalidade esta relação é muito próxima e pessoal, são interventoras diretas neste processo. O atendimento respeitando as particularidades do hospedeiro, oferecendo o que há de melhor dentro da percepção cultural a cada um dos implicados, torna-se poderoso instrumento de marketing e de motivação ao retorno do mesmo.

As dicotomias da linguagem nas relações humanas.

A linguagem como criação do homem, deu significação aos sinais que a constituem. Revela o próprio homem e apresenta-se de maneira polivalente como verbal, visual, sonora, artística, e, particularizada em universos específicos de ser e de se referir ao mundo, acaba por tornar-se confusa, ambígua, tautológica.

Falar uma mesma língua não é a garantia de compreensão, mas de estar submetido a um intrínseco sistema semiótico de significação e de comunicação, onde o jogo dos signos torna-se incógnitas desafiadoras nos atos de conversação, levando a dicotomias entre a língua e a fala, interferindo nas relações humanas e na inter-relação do mesmo ser com o mundo.

A decodificação dos signos requer o entendimento da mensagem, ou seja, tudo aquilo que o comunicador deseja que chegue ao conhecimento do destinatário. Netto (1980, p. 20) define signo como “*tudo aquilo que representa outra coisa, ou é algo que está no lugar de outra coisa*” e que sem o signo a comunicação seria inviável pois pressuporia a manipulação dos próprios objetos sobre os quais incidiria o discurso.

Pela linguagem influenciemos e somos influenciados. Pelo ato da fala podemos dar ou esvaziar completamente o sentido de uma frase, seja pela ineficiência da mensagem emitida ou pela completa ignorância do destinatário em relação ao signo emitido. Para Netto (1980, p.18)

o social e o essencial recaem no domínio da língua, cabendo à fala o recorte do que é individual e acidental. Em outras palavras, a língua (no dizer de R. Barthes: a linguagem menos a fala) apresenta-se ao indivíduo como um sistema preexistente, uma instituição social que acumulou historicamente uma série de valores e sobre a qual, em princípio, o indivíduo não tem nenhuma ascendência enquanto indivíduo.

A fala, inversamente, é um ato individual de utilização da língua, um modo de combinar os elementos da língua, no ato da comunicação. Se a língua é um sistema (conjunto de elementos com relação a determinada entre si) a fala é um processo (seqüência de atos) que atualiza, que dá existência concreta a essa língua, tornando a comunicação um fenômeno e não mais uma simples potencialidade.

Esta utilização da fala dá-se por indivíduos de valores diferenciados e que percebem o mundo também de maneira diferenciada. O olhar que possuem sobre cada objeto ou ser dão decifrações diversas aos sons, expressões faciais, articulações, fonemas, acústicas que alicerçam as relações humanas, tão complexas como a própria comunicação.

O próprio silêncio que entrecorta a fala pode exprimir o pensamento mais profundo e significativo que a própria emissão do som, especialmente quando a busca de termos

apropriados se torna mais um emaranhado de palavras do que a própria expressão exata do que se quer exprimir.

Expressamo-nos através de nossas experiências, vivências e do enraizamento de toda nossa carga cultural e de nossa inter-relação com o mundo, transmitindo crenças, valores, segundo as condições de engajamento de um dado lugar no qual estamos inseridos e ancorados. A expressão dos sentimentos, idéias e desejos vistos a partir de um contexto próprio e da percepção que temos das coisas, torna-se muitas vezes confuso àquele que nos interpela.

A língua como signo, é privilegiada de identidade própria e não um instrumento neutro, apático. É um consubstancial meio de comunicação que revela a diferença, o antagonismo a apreensão da percepção e da compreensão do sentido do mundo em visões particularizadas e exteriorizadas pelo ato da fala. O destino de cada cultura está intimamente ligado a sua realidade lingüística. De acordo com Leal (2000, p.89) *“uma língua não tem outro sujeito senão aqueles que a falam. Ninguém é seu proprietário, pois ela não é objeto, mas cada falante é seu guardião.”*

Dentro de cada cultura há uma fecundidade de saberes concernentes às artes, a intuição dos sentidos, religião e aspectos subjetivos do ser humano. Neste concatenamento de saberes empíricos e científicos, a imprecisão do pensamento reflete-se nos domínios do sentimento e da compreensão e na inseparabilidade do objetivo do subjetivo que, na tradução cérebro-linguagem, sofre desvios em sua originalidade de pensamento, pela busca de vocábulos adequados e pela própria limitação na espontaneidade da expressão.

Por esta interdependência de fatores a representação dos signos não é perfeita, não exprime com exatidão o que quer se dizer e sofre interferências de quem fala e de quem ouve.

Segundo Martins (2000, p. 56)

os signos falam em nós, falam para nós e tentam falar aos outros que possam estar atentos e nos ouvir... A linguagem é um sistema de diferenciações onde se articulam as relações do sujeito com o mundo e, as diversas modalidades da fala, que são outras tantas maneiras de nos relacionarmos com o universo, se vinculam a uma operação de existir... A significação completa de um signo não existe. As palavras são invenções do homem no percurso de seu crescimento, transformação e tentativa de domínio sobre si e sobre o mundo. A conversação atinge significados dos mais diversos, tanto em abrangências quanto em profundidade.

Assim, não é difícil deparar-nos com uma “Torre de Babel” nas relações humanas. Pela sua diversidade e complexidade, pelo exagero no uso de figuras de linguagem, pela redundância ou pelo reducionismo, pela forma indireta e alusiva ou pela falta de clareza ao expressar-se a fala acaba por ser inteligível.

A linguagem torna-se então uma via de mão dupla, onde o meio termo, a inexistência de significado, o dito pelo não dito, a ambigüidade, o silogismo, acepções, abstrações, polissemias, controvérsias, metáforas, sinonímias levam a mal-entendidos, subentendidos e a dicotomias de comunicação.

A precariedade da linguagem levam a pressupostos do dito e entendido que emaranham-se em explicações incompreendidas. Para Merleau-Ponty (apud MARTINS, 2000, p.63) “*as explicações só levam em conta os detalhes e quando muito os materiais. Meio a conversações existem mal-entendidos que reforçam sua impotência de significantes, ouvindo-se por vezes a seguinte expressão: - Mas assim, Como?*”

É imanente também a esta comunicação todo o gestual e corporalidade expresso em tudo o que é dito de forma não verbalizada mas que é expressa nos mais diversos movimentos do corpo e que pode dizer mais do que a própria fala e trazem em si signos e gestos diferenciados em cada cultura.

Inflexões, hesitações, modificação de volume, movimentação, elasticidade nos sons ou silêncios, gesticulações que subjaz todo um processo cultural onde a ignorância dos ritos e costumes do outro, especialmente ritos de cortesia, podem levar a ofender inconscientemente o interlocutor.

A interpretação da linguagem depende do conhecimento que se tem da vivência cultural do outro e do conhecimento da história, idéias e valores onde se direcionam seus significados. Martins (2000, p. 60) argumenta que

a linguagem se torna presente para nós quando deixa de ser um meio e se constitui como um ser. Seu movimento total é o sentido, e quando ouvimos o outro que fala e somos invadidos pela fala dele, ai sim, a linguagem adquiriu seu sentido, tornou-se um ser em mim que a ouço, invadiu meu corpo, me fez pensar pelo corpo do outro.

O encadeamento seqüencial fraseológico traz em si uma complexidade sistêmica onde cada fala possui uma formação própria de acordo com o que se quer expressar. A falta de

coerência - construção do sentido textual e, de elementos coesivos - unidade formal do texto neste encadeamento levam a ruptura do pensamento lógico e a perda do sentido completo da expressão.

Para Martins (2000) o sentido da palavra não está fundado nela mesma, mas no entrelaçamento ocorrido entre elas, e ao fato de que a linguagem contém potencialmente a capacidade de gerar novos significados que logo engendram a outros num constante construir e desconstruir de idéias e conseqüente sequenciamento de novas falas.

Como a mensagem se constitui de informações percebidas por quem se comunica, nem sempre corresponde à realidade que se deseja transmitir em função da limitação da percepção humana e de quem a recebe. Assim, a língua deve ser valorizada e utilizada no campo da contextualização sociocultural para que se minimize seus aspectos não compreensivos.

Sendo a cultura um processo não imutável e não cristalizado, mas que atualiza-se conforme as relações do homem com o meio, com ela a linguagem flexibiliza-se e redimensiona significados exigindo conhecimento e apreensão de vários níveis de interpretação.

A eficácia da comunicação resulta da competência no uso dos signos, numa quebra constante de paradigmas, nos remetendo ao reconhecimento constante das diferenças para um aprimoramento da comunicação reduzindo os efeitos da opacidade da linguagem e aprimorando as relações humanas.

Brasil – A linguagem em dimensões continentais.

A dimensionalidade continental de um país ou em casos de uma formação territorial entre diferentes tribos e etnias, traz-nos um fervilhamento de dialetos, expressões regionais e coloquiais que ampliam as dicotomias na comunicação, nos escapando a origem etimológica de vocábulos tão miscigenados. No Brasil tribos africanas e indígenas de diferentes dialetos entrelaçaram-se ao idioma português, já advindo do latim. O português que aqui se fala não é exatamente o que se fala em outros países da mesma língua.

As expressões idiomáticas definidas como conjunto de palavras que possuem um significado isolado, mas que na expressão adquire um novo sentido, (amarrar cachorro com lingüiça, dar um chapéu, passar a perna, pisar na bola...), soam estranhas a quem não é do lugar.

As gírias que circunscrevem-se a princípio, no universo da oralidade e traduz o pensamento e o discurso de determinados grupos sociais fechados como surfistas, estudantes, marginalizados, *rapps*, *punks*, jovens e que se integram no palavreado popular à medida que vai sendo usado para outros fins, causam também estranheza e incompreensões na fala.

Os estrangeirismos, principalmente o inglês, que se miscigenam na língua portuguesa; os léxicos que se traduzem na fala de determinados grupos, resultam em neologismos que aliados à vocabulários técnicos se incorporam na oralidade do dia-a-dia e da própria literatura brasileira.

As variações lingüísticas ocorrem ainda nas dimensões espacial - diatópica, da sociedade - diastrática e temporal - diacrônica. O falar de um caboclo nordestino, de um mineiro ou de um gaúcho reproduzem sua linguagem como condição essencial para o contato com a realidade enquanto relação com a natureza e inserido num organismo social local, de acordo com o seu tempo na história.

Derrida apud DUFOURMANTELLE define estas variações lingüísticas como *as línguas dentro da língua*, que provocam efeitos de “estrangeirice” na domesticidade.

O uso da linguagem nos serviços

No caso do turismo, que trata de uma gama variada de fazeres, os viajantes tornam-se sujeitos da *performance* lingüística dos trabalhadores. A língua reflete a própria hospitalidade; a acolhida, o serviço, a cumplicidade na relação mútua, a expressão e a identificação cultural.

Pelo fato de ser um produto intangível, os serviços turísticos levam a uma expectativa maior pelo padrão de qualidade no atendimento e receptividade. Um gesto não compreendido, pode ser a relação final hóspede – hospedeiro.

A forma de expressão que agrada a um, pode ser extremamente desagradável ao outro. O não atendimento a estas expectativas determinará a mensuração da satisfação do viajante que será transmitida à aqueles que o cercam em seu *habitat* doméstico.

Para Chon e Sparrowe (2003, p. 11) tanto os hóspedes quanto os funcionários levam para o momento do serviço estas expectativas e ao mesmo tempo traços de suas personalidades individuais. O julgamento do hóspede com relação à qualidade do serviço depende de fatores resultantes da interação humana; numa ação recíproca, mútua de falar, compreender e ser compreendido.

Além da intangibilidade onde os visitantes ficam a mercê de indicações subjetivas e de propagandas produzidas para servirem a fins consumistas, outras características peculiares aos serviços turísticos como a inseparabilidade na qual os produtos são produzidos e consumidos ao mesmo tempo e no qual o cliente participa como um recurso da produção, a heterogeneidade, onde os resultados dos serviços vão depender da habilidade de quem os executará, influenciam de maneira decisiva na escolha do visitante.

Uma interação sincera, onde o hóspede avaliará a propaganda assimilada durante um primeiro contato, facilitará as relações futuras. Uma primeira impressão negativa dos serviços dificilmente será revertida em favor do hospedeiro.

A interdependência e a inter-relação dos serviços deste setor designados como serviços de alimentos e bebidas, serviços de hospedagem, serviços de recreação, serviços relacionados às viagens, e os serviços e produtos que se agregam direta ou indiretamente ao setor formam uma rede, onde a qualificação da mão de obra hoteleira compromete todo o *trade*, uma vez que o visitante utiliza desta interconexão de serviços como um todo.

Os serviços turísticos agregam então seu valor principal produzido nas interações entre o visitante e o visitado. Compreender este visitante culturalmente extrapola as expectativas e dá-lhe a segurança necessária a quem pisa em solo estrangeiro, auxilia a suprir as necessidades subjetivas e na resolução de possíveis problemas.

Compreender a pluralidade, os valores ou comportamentos minimizam os impactos da incompreensão de idéias e argumentos do outro, diminuindo os “ruídos” na transmissão da

informação onde, o mal entendido e o não entendido não se tornem fundamento principal da não hospitalidade e de serviços menos humanizados. De acordo com Antonini apud CASTROGIOVANNI (2000, P. 56)

Se a cultura comunica em si por si, o todo dos fenômenos ditos culturais são formas de linguagem que produzem informações sobre os acontecimentos. Dito de outro modo, a semiótica se presta a recortar a cultura enquanto manifestação especificamente humana, mediadora de todos os atos do homem, produto global da praxis humana, amostragem de uma civilização de um indivíduo. Dito de outro modo, a cultura como um todo é um fenômeno de significação e comunicação.

Considerações finais

O preconceito cultural e o etnocentrismo onde a arrogância e o não reconhecimento da diversidade cultural do outro o coloca como desigual, excêntrico, exótico a partir de dessemelhanças não compreendidas e reconhecidas como parte de uma cultura diferenciada, a qual no entanto, tem o mesmo nível de importância que a língua e a cultura local, não cabem mais ao turismo pós-moderno.

Não existem culturas hegemônicas, hierárquicas, de valores relativos em mais ou menos nobres ou superiores que sustentem o argumento da não hospitalidade. As diferenças tecnológicas não pressupõem uma superioridade racial ou cultural. É premente a quem viaja ou hospeda visitantes a compreensão dos costumes universais e o mundo multifacetado no qual estamos inseridos.

Saber expressar-se com clareza e objetividade, estando ao mesmo tempo receptivo a dinamicidade da língua, contextualizado ao mundo contemporâneo em sua multiplicidade lingüística e cultural solidifica a atuação do trabalhador no campo da hospitalidade onde o outro deve ser respeitado em todas suas diferenças, por meio de uma comunicação mais aberta, confiante, motivadora e de integração.

Diante de tantas catástrofes vivenciadas nas últimas décadas como atentados e guerras sangrentas, devido á intolerância, o ufanismo e o recrudescimento ideológico, étnico, financeiro, econômico e religioso, a hospitalidade nos serviços turísticos, efetivada de forma ética e responsável vem a ser a bifurcação positiva desta realidade.

O respeito à idiosincrasia inerente a cada um hóspede que nos chega é o ponto de partida para a hospitalidade de Derrida: incondicional, irrestrita, completa.

Aplicá-la à hospitalidade comercial é o desafio urgente que trabalhadores e turismólogos têm a percorrer. A comunicação eficiente é o primeiro passo. Entender e fazer-se entendido no contexto do enraizamento social, cultural, etnológico, antropológico na busca assertiva da hospitalidade verdadeiramente humanizada.

Referências Bibliográficas

CASTROGIOVANNI, Antonio Carlos et al. **Turismo urbano**. São Paulo: Contexto, 2000. 111 p.

CHON, Kye-Sung; SPARROWE, Raymond T. **Hospitalidade: conceitos e aplicações**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003. 444p.

DUFOURMANTELLE, Anne. **Anne Dufourmantelle convida Jacques Derrida a falar de hospitalidade**. São Paulo: Escuta, 2003. 144 p.

FREITAS, José Eustáquio de; MOL, Maria Lúcia de Almeida. **Português: língua pátria, fator de identidade e resistência**. Belo Horizonte: Secretaria de Estado da Educação de Minas Gerais, 2000. 120 p.

GONZÁLEZ, Norma Ernestina Klein de. A hospitalidade e preconceito no turismo. **Turismo: visão e ação**, Vale do Itajaí, n. 10, p.91-100, out. 2001/mar. 2002.

LAGE, Beatriz Helena Gelas et al. **Turismo: teoria e prática**. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2000. 376 p.

MARTINS, Denise Andrade de Freitas. **Um olhar fenomenológico sobre o ensino de piano em conservatório público mineiro**. Rio de Janeiro: CBM, 2000. 229 p.

NETTO, J. Teixeira Coelho. **Semiótica, informação e comunicação**. 2.ed. São Paulo: Perspectiva, 1980. 222 p.

OTTONI, Paulo. **Hospitalidade, responsabilidade e acontecimento: por uma política de tradução do in-traduzível**. [S.I.] Unicamp, 2002. Disponível em <http://www.unicamp.br/~ottonix/unesp02.htm>. Acesso em 08 Jul. 2003.

SERRANO, Célia; BRUHNS, Heloísa Turini; LUCHIARI, Maria Tereza. **Olhares contemporâneos sobre o turismo**. Campinas: Papyrus, 2000.205 p.

TEIXEIRA, Elder Lins. **Gestão de qualidade em destinos turísticos**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.121 p.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godói. **Turismo e qualidade**. 7.ed. Campinas: Papyrus, 2001. 120 p.