

O PAPEL DA HOSPITALIDADE NA BUSCA DE UM OUTRO TURISMO

Renata Soares Plentz

RESUMO: o artigo em questão aborda questões da hospitalidade turística., no contexto de um desenvolvimento de um diagnóstico e conceitos mais complexos, pois o tema assim exige. A hospitalidade está intrinsecamente ligada ao ser humano e é muito mais do que atendimento com qualidade e presteza. Não se treina hospitalidade e também não se pode reduzi-la a somente questões da hotelaria. Todas as pessoas que viajam esperam ser bem recebidas no local visitado, e o que irá diferenciar um destino turístico é como se dará o acolhimento do turista por parte desse local. É extremamente importante que avaliemos a hospitalidade turística sob uma visão interdisciplinar e mais humana.

PALAVRAS- CHAVE: turismo; hospitalidade.

O Turismo é um fenômeno complexo e deve ser olhado de uma maneira interdisciplinar, que desafia cada vez mais, nos dias de hoje, não somente àqueles que o têm como seu objeto de estudo, mas também às instituições, entidades, e ao mercado que o envolve.

São diversas as razões que motivam um turista a se deslocar de sua casa para outro local, gerando assim, não somente uma considerável importância econômica e de “números”, mas principalmente algo além disso, o encontro com o “outro”, a oportunidade de uma vivência e de um intercâmbio cultural e social entre os que visitam e os que são visitados.

Os processos que o envolvem e o acompanham são importantes fontes que devem ser analisadas e estudadas, pois é através do conhecimento de seus aspectos subjetivos e objetivos que se poderá propiciar um desenvolvimento mais humano e sustentável do Turismo. Moesch (2002) diz que compreender a complexidade do desenvolvimento crescente da atividade turística é relevante não só aos produtores, vendedores intermediários, consumidores, que continuam produzindo-o, vendendo-o e consumindo sem limites ou critérios, sem outro fim que o próprio benefício do primeiro e a satisfação egoísta do consumidor.

A hospitalidade turística é uma manifestação carregada de aspectos importantes, apontando, desta forma, a complexidade do fenômeno turístico. Assim, ela não poderia estar desvinculada deste fenômeno, pelo contrário, é uma peça inseparável do desenvolvimento e diferencial turístico de qualquer região. Isso representa, por sua vez, a importância de demonstrarmos a necessidade da não redução do conceito de hospitalidade no Turismo, pois por meio dele, os órgãos e instituições envolvidas nesse processo poderão obter uma melhor visão do

objeto a ser estudado; uma visão mais dinâmica e interdisciplinar, para que posteriormente as ações sejam para administrá-lo com uma nova perspectiva. Como diz Moesch (2002), passar a olhar o Turismo de um fazer-saber, para um saber-fazer; agregando conteúdo e abordando questões mais subjetivas para análise de suas diferentes inter-relações.

A questão da hospitalidade tem sido abordada na literatura, na maior parte das vezes, de maneira simplista e limitada às questões de oferecimento de produtos pelas áreas de hotelaria, de alimentos e bebidas. Um exemplo disso é o estudo de Jafari, retratado por Start, Mc Intosh e Goeldner (1990), no qual liga o papel da hospitalidade no turismo à administração hoteleira e gastronômica. Já Dias (2002), entende por hospitalidade “a variada gama de atividades envolvidas com o receber humano, abrangendo não só os aspectos comerciais ligados à hotelaria e à restauração, mas também o setor denominado receptivo turístico, a recepção e a hospitalidade gratuitas, efetuadas por famílias em suas casas e por todo sistema urbano e sua infra-estrutura, envolvidos com modelos culturais associados ao receber: os eventos, o cerimonial, as festas, o lazer”.

Foi na Antiguidade Clássica que podemos dizer que as viagens começaram a se desenvolver e florescer. (Rejowski, 2002). O século XXI chegou e nos deparamos com um mundo globalizado, onde o crescimento e os meios de comunicação é constante, tornando as informações globais e acessíveis para uma grande parte da população, possibilitando, assim, que o desconhecido se torne conhecido para muitos. O Turismo se expandiu rápido e grandiosamente, exigindo, assim certos “preparos” de núcleos receptores para a receptividade de seus visitantes e à não-destruição de seu patrimônio cultural, natural e de seus aspectos sociais.

A hospitalidade, em sua totalidade, engloba diferentes áreas do conhecimento, e por ser tão abrangente e de fundamental importância ao desenvolvimento do Turismo, não deve ser minimizada. A complexidade do tema constata a importância da hospitalidade e o seu inegável valor para um outro Turismo possível na construção de uma outra sociedade, mais justa e igualitária. Sendo assim, ela poderá, em sua totalidade, resgatar as regras da boa convivência, do bem-estar, da cordialidade e da qualidade de vida por tanto tempo esquecida pelas pessoas e pelos espaços em que convivem.

O acolhimento de visitantes, tanto por uma população local, como por todos os profissionais envolvidos na organização de um núcleo receptor é a alma do lugar em ação, confirmando desse modo, que o princípio básico e marco inicial de qualquer discussão que

envolva desenvolvimento turístico de uma localidade, deva ser sua humanidade expressa em hospitalidade.

Entende-se que, no momento em que a visão que se tem de um visitante é alterada, passando de uma concepção que simplesmente considera o visitante como um número para uma concepção mais humanista, que considera o visitante como um ser, é possível dispensar uma melhor atenção a essa pessoa, ou seja, oferecer um conjunto de ações que façam a pessoa sentir o lugar em que se encontra e em que está sendo recebida como um lugar mais hospitaleiro.

A palavra hospitalidade deriva do latim *hospitalitate* e tem seu conceito incluído em diversos dicionários e enciclopédias; também foi aprofundado por uma série de autores de diferentes áreas do conhecimento. Da palavra latina *hospitalitas-ati*, a noção de hospitalidade traduz-se como: o ato de acolher, hospedar; a qualidade do hospitaleiro; boa acolhida; recepção; tratamento afável, cortês, amabilidade; gentileza. Já a palavra *hospes-itus*, segundo Dias (2002), se traduz por hóspede, forasteiro, estrangeiro, aquele que recebe ou o que é acolhido com hospitalidade; o indivíduo que se acomoda ou se acolhe provisoriamente em casa alheia, hotel ou outro meio de hospedagem; estranho.

O termo é interdisciplinar, mas muito facilmente reduzido como sinônimo de hotelaria. A hospitalidade, no seu sentido humano, é mais estudada pela antropologia e sociologia, que tem na escola francesa, em Marcel Mauss, uma maior valorização da subjetividade e análise complexa do tema. Já na escola americana o termo simplesmente passou ao reducionismo atual do mercado da hotelaria, como se da antiga hospitalidade restasse apenas a sua atual versão comercial (Montandon, 2004).

No Brasil, a hospitalidade já vem sendo abordada sob um enfoque e dimensão mais humanista, como nos mostra alguns autores como Ada Dencker e Alain Montandon em seus trabalhos submetidos ao NP: Comunicação, Turismo e Hospitalidade do INTERCOM 2004, Congresso de Comunicação que ocorreu na PUCRS em Porto Alegre.

Hospitality, em inglês é muito utilizado para denominação de cursos da área de gestão em hotelaria e segundo Camargo (2002), a noção de hospitalidade é ambígua, pois sofre contágio semântico de outros termos etimológicos, e o termo, na prática social, é usado também como: hospício, hospital, hostilidade e hóstia. Hóstia, para o autor, ainda guarda do latim o significado de vítima. Hostilidade, no dicionário, possui um conceito totalmente contraditório, pois uma pessoa hostil é quem tem aversão, e caracteriza também quem anuncia, ou, caracteriza um

inimigo, ou ainda, adverso. Comparar com hospício, só distanciaria ainda mais a formação de um novo conceito. Por isso, o autor defende que, do ponto de vista prático, de uma adoção do termo hospitalidade ou do termo hotelaria, na atualidade, é mais fácil manter a segunda, e incorporar, ainda que acessoriamente, a discussão sobre hospitalidade do que assumir a designação da mesma e explicar o que teria a ver com os termos conceituados acima. Além disso, o termo hotelaria é mais conhecido e aceitável pelos profissionais envolvidos com a operação de hotéis e restaurantes e interessados em aprofundar seu conhecimento no campo. Também cita que o termo hospitalidade é mais heurístico, ou seja, mais complexo. A análise desse assunto propicia uma discussão mais ampla, pois ao mesmo tempo que se aproxima do termo hotelaria, também dele se distancia criticamente. O distanciamento permite analisar os segmentos empresariais da hospedagem e restauração mais amplamente, abrangendo o conjunto de valores, modelos e ações que dizem respeito ao receber humano. Isso faz com que novos termos surjam, imprescindíveis a uma reflexão que se desloca de um termo a outro, tais como a festa, o cerimonial, a conversação, a postura social, em suma, os “ritos” da hospitalidade. A aproximação permite perceber todas as características concretas envolvidas com o receber humano no plano da recepção turística, e também as circunstâncias do fazer humano objetivamente envolvidas com o ato de receber pessoas. Camargo (2002) também expõe que hotéis e restaurantes são apenas a “ponta do iceberg” da hospitalidade, pois esta engloba a totalidade do chamado receptivo turístico de uma cidade. Talvez por isso ele defenda a idéia de que um curso de hotelaria centrado em questões da hospitalidade é preferível a um curso de hospitalidade, mas restrito aos temas que cercam a hotelaria. Assim sendo, o profissional da hospitalidade não é apenas o do hotel e do restaurante, mas também o que atua em todo o sistema receptivo turístico de uma cidade e o que atua em órgãos e empresas que, de alguma forma, acolhem os habitantes da própria cidade.

(...) o fenômeno digno de estudo é bem mais abrangente do que o crescente número de pessoas que buscam hospedagem e alimentação em suas viagens. Na verdade, é a nova visibilidade adquirida nos tempos atuais pela hospitalidade humana, que extrapola não apenas os negócios ligados à hospedagem e à restauração, como o próprio campo do turismo. Isso equivale a dizer que a noção de hospitalidade enriquece, enquanto a noção de hotelaria empobrece o campo de estudo. (Camargo, 2002, p. 7).

O termo “hospitalidade” já foi citado em várias ciências, diferentemente do termo “hotelaria”, que é recente. A hospitalidade como dever, como virtude e como direito, está

presente no pensamento mítico, religioso e científico dos mais diferentes povos e "no pensamento grego, em especial, a hospitalidade figurava como um dever e foi objeto de sensíveis reflexões" (Scherer apud Camargo, 2002, p.5).

Marcel Mauss, em sua obra: "O Ensaio Sobre a Dádiva" (2002) constitui o texto propulsor da "teoria" da hospitalidade, no qual o dar-receber-retribuir é analisado em diversas sociedades arcaicas, onde as trocas envolvidas nesses povos ignoravam a hospitalidade como fim comercial.

Uma epistemologia da hospitalidade poderia envolver contribuições de diferentes ciências para reflexão e pesquisa no setor. Uma sociologia da hospitalidade, por exemplo, poderia analisar as diferentes faces do caráter receptivo do lazer, ou ainda, baseando-se em Pierre Bourdieu (apud Camargo, 2002, p.16), desvendar estilos de hospitalidade associados a classes sociais, ou, segundo Maffesoli (1987), em estilo de "tribos". Poderia também, segundo Montandan (1992), analisar o imaginário, formador da prática social da hospitalidade.

Segundo Paula (2002), a hospitalidade sob o ponto de vista psicológico, pode ser entendida como uma extensão do ego (eu consciente) em que a recepção (acolhida, aceitação) se dá através de trocas e compartilhamento de bagagens intelectuais, de entendimentos e percepções sobre determinados fatos e atos e da convivência entre os indivíduos. Tais experiências podem ser positivas ou não, e a interação entre eles implica o reconhecimento de que a hospitalidade é uma via de duas mãos. Deve existir respeitabilidade mútua para se criar o clima hospitaleiro a ser experimentado por todos os envolvidos no processo.

A hospitalidade possui um caráter subjetivo, ou seja, é inato, próprio de cada indivíduo e, por isso, difícil de ser mensurada, seja por qualquer ciência citada anteriormente. E ela também pode ser enfocada sob o aspecto das relações interpessoais (âmbito familiar ou de amigos), em que o conhecimento mútuo pode assumir o papel facilitador na identificação das necessidades a serem atendidas.

Segundo Camargo (2002), os novos campos acadêmicos do saber surgem como resposta às demandas ideológicas externas de ordem variada, e o objeto de pesquisa deixa de ser apenas e tão somente o turista em viagem que busca um quarto ou uma refeição, podendo ser também o migrante, o estrangeiro, o diferente, o estranho. Também afirma que a problemática da governança ou *conciergerie* de um hotel, do *maître* de um restaurante, ou da organização de eventos, em nada perde se estudada à luz de um referencial teórico mais amplo que considere a

situação de todo e qualquer indivíduo afastado de seu nicho social e cultural e que busca calor e respeito humanos de um empregado de um hotel, dos organizadores de um evento, de uma comemoração, daquele que é portador de uma informação para ele necessária ou mesmo vital.

Às vezes denominada “indústria” da hospitalidade, que ora se transforma em produto, ora se caracteriza como serviço, ora se refere à interação satisfatória entre a cidade e as pessoas que nela se movimentam, ora se refere à segurança, ao conforto fisiológico e psíquico do hóspede, ou às estruturas físicas ou culturais. De qualquer forma, a hospitalidade acarreta a realização de trocas de bens e serviços materiais ou simbólicos entre o receptor e o acolhido, ou entre o anfitrião e o hóspede.

Segundo Guerrier (*apud* Cruz, 2002, p.39), a “indústria da hospitalidade” é um setor que envolve hotéis, restaurantes, bares credenciados, pousadas e empresas de *catering*. Mas a hospitalidade em si é um fenômeno muito mais amplo que não se restringe somente à oferta ou ao simples ato de abrigar e dar alimentos, mas sim ao ato de acolher, proporcionando e se preocupando com o bem-estar do hóspede. São vários os conceitos existentes na literatura, ou simplesmente no uso coloquial, e essas concepções apresentadas segundo a “ótica de cada indivíduo”, ora de um ponto de vista mais mercadológico, ora social ou subjetivo.

Gotman (*apud* Grinover, 2002, p.27) relata que a questão da hospitalidade hoje é considerada como uma relação social e como dispositivo material que interessa à organização e ao funcionamento das cidades. De início, em razão da multiplicação dos serviços urbanos considera, cada vez mais, o cidadão como “estrangeiro” em sua própria cidade, fora de sua casa; em seguida, em função do crescimento da população urbana, considera o indivíduo como amplamente estrangeiro e coloca constantemente aos novos chegados problemas de instalação nos locais (aos fenômenos migratórios de trabalho, de viagens de turismo, etc.). O mesmo autor, em 2001, amplia seu conceito de hospitalidade afirmando que “hospitalidade é fundamentalmente o ato de acolher e prestar serviços a alguém que, por qualquer motivo, esteja fora de seu local de domicílio”. Ela é uma relação especializada entre dois protagonistas, aquele que recebe e aquele que é recebido. Implica também, segundo Grinover (2002), a relação entre um ou mais hóspedes e uma organização, colocando a questão de recepção nessa organização, inserindo-a no modo de funcionamento existente.

É possível ampliar a noção de hospitalidade, englobando a relação que se estabelece entre o espaço físico da cidade e seus habitantes, pois ela abrange não somente a acomodação, mas

também a alimentação, o conforto e o acolhimento, proporcionando ao visitante uma sensação de bem-estar.

As melhores instalações físicas por si próprias não terão qualquer valor se o turista não se sentir bem recebido, isto é, se a receptividade não for prestativa, educada, amigável e cooperativa. Assim, podemos analisar até que ponto os sentimentos das pessoas da localidade, pelos turistas, são responsáveis e inerentes à carência de hospitalidade do local. A diferença da condição social, religiosa e mesmo a aparência e padrões de comportamento são exemplos desse sentimento, no qual os moradores se sentem muitas vezes “inferiorizados” devido a esses contrastes com os visitantes. Mas existe sempre a possibilidade de os anfitriões e os visitantes de qualquer sociedade poderem aprender uns com os outros, ou seja, uma troca cultural que pode fazer bem à auto-estima dos povos.

A hospitalidade está intrinsecamente relacionada ao Turismo, pois todo turista é recebido, de alguma maneira, nos lugares que visita. Seja em um restaurante seja num centro comercial ou na rua, ao simples questionamento de uma orientação, dificilmente o visitante não entra em contato, mesmo que mínimo, com alguém local. Esse contato certamente gera sentimentos, positivos ou negativos, e o que pode diferenciar a experiência entre um turista e outro, no que se refere à hospitalidade, é a forma com que se dá o seu acolhimento no destino visitado.

Considerando que o Turismo tem o espaço como sendo seu principal objeto de consumo, a qualidade do espaço, ou dos ambientes, de modo geral, é de fundamental importância para a hospitalidade turística de um lugar. Assim sendo, os visitantes devem se sentir bem no local visitado, não só física mas psicologicamente.

Assim sendo, torna-se evidente a ligação entre a hospitalidade de uma cidade, de uma região, com a maneira de os próprios cidadãos se sentirem e viverem nela, pois dificilmente um visitante vivenciará uma cidade hospitaleira se seus próprios moradores não a sentem como tal. Dar importância à valorização de suas culturas, do turista cidadão, ou seja, do próprio morador, do resgate das origens, de suas vocações, como resgate da hospitalidade intrínseca muitas vezes esquecida nos antepassados.

Deve-se existir um equilíbrio no pensar em hospitalidade, uma percepção mais coerente no que diz respeito às suas questões subjetivas da hospitalidade. É evidente que antes de tudo os autóctones, principalmente os que trabalham diretamente na receptividade turística, são seres humanos; que possuem motivações, problemas, oscilações, como qualquer ser humano. Ninguém

estará 100% feliz, 24 horas por dia. Por isso a importância da coerência e percepção do que significa “ser hospitaleiro” para não entender a hospitalidade somente como um “treinamento” para atendimento com presteza e qualidade, ou meras relações de mercado.

A hospitalidade envolve trocas, encontros, o ato do ir e do vir, de receber e dar, do dom e da dádiva, entre seres humanos e não somente como meros atendentes e serviçais. É o respeito entre as pessoas como indivíduos.

Evidentemente que não vivemos num mundo totalmente pacífico, onde as desigualdades são berrantes e onde existem muitos sofrimentos. Mas se não iniciarmos a plantar sementes, pequenas que sejam, o que será das trocas humanas futuras? Uma simples troca de mercado onde o dinheiro reina e comanda as relações como nos tempos atuais? É isso que se quer? O que será do Turismo sem o ir e vir, sem as vivências, experiências, sensações que ele pode proporcionar? Meras viagens virtuais ou em que o turista se “isola” como em muitos *resorts* serão satisfatórias? Podem até ser, para alguns, mas não substituirão as motivações do indivíduo na busca de novas culturas, do conhecimento; buscas reais, vivenciadas, ouvidas e sentidas pelas percepções sensorial e subjetiva humanas. Buscas, convívios, trocas que só a hospitalidade nata, resgatada dos antepassados, presente em cada um de nós poderá florescer.

A hospitalidade está ligada ao ser humano. Pode vir da origem, da herança cultural, do espírito. É fazer algo melhor para o outro. Não se treina, se educa no sentido de uma compreensão mais humana sobre o tema. Daí a importância da valorização do ser humano no local de trabalho, pois ocasiona a motivação, que proporciona a felicidade. O prazer de exercer, sim, o papel remunerado do ato de receber, mas em que o entendimento da hospitalidade esteja ligado à felicidade dos seres. A felicidade é um estado de espírito que facilita “aberturas” no ser humano, que proporciona trocas humanas, ou seja, pode desencadear a hospitalidade nata. Principalmente quando ela for entendida neste sentido.

As pessoas são antes de qualquer “rotulação”, seres humanos. Por trás de qualquer profissional, existe o “ser”, a “alma”, ou seja, não se pode separar ao todo as relações. Por mais profissionais e mercantis que possam ser, o diferencial humano sempre será uma característica essencial na troca entre os indivíduos.

Essas trocas ocorrem no Turismo. Nos encontros por ele proporcionados. Por isso a não redução da hospitalidade como termo e utilidade por si só. A hospitalidade está intrinsecamente ligada ao ser e ao ato de agir das pessoas. É algo inato e inerente ao ser humano, não se treina e

não deve ser confundida com um mero atendimento com qualidade. É mais grandiosa e subjetiva do que isso.

Referências Bibliográficas:

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. Turismo, hotelaria e hospitalidade. In: DIAS, Célia Maria de Moraes (org). Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas. São Paulo: Manole, 2002.

CRUZ, Rita de Cássia Ariza da. "Hospitalidade turística e fenômeno urbano no Brasil: considerações gerais" In: DIAS, Célia Maria de Moraes (org). Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas. São Paulo: Manole, 2002.

GOELDNER, Charles R.; MC INTOSCH, Robert W.; RITCHIE, J. R. Brent. Turismo: Princípios, Práticas e Filosofias. Porto Alegre: Bookman, 2002.

DIAS, Célia Maria de Moraes (org). Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas. São Paulo: manole, 2002.

GRINOVER, Lucio. Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado. In: DIAS, Célia Maria de Moraes (org). Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas. São Paulo: Manole, 2002.

KIPPENDORF, Jost. Sociologia do Turismo. São Paulo: Aleph, 2000.

MAFFESOLI, Michel. Mesa, espaço e comunicação. In: DIAS, Célia Maria de Moraes (org). Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas. São Paulo: Manole, 2002.

MOESCH, Maruschka Martini. In GASTAL, Susana (org) Turismo: 9 Propostas para um saber-fazer. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2002.

MONTANDON, Alain. Ritos da hospitalidade erótica. In: DIAS, Célia Maria de Moraes (org). Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas. São Paulo: Manole, 2002.

MONTANDON, Alain. O Desafio da Hospitalidade. NP: Comunicação, Turismo e Hospitalidade. INTERCOM, Porto Alegre, 2004.

MAUSS, Marcel. O Ensaio Sobre a Dádiva - Sociologia e Antropologia. São Paulo: Cosac e Naif 2003.

PAULA, Nilma Morcef de. Introdução ao conceito de hospitalidade em serviços de alimentação. In: DIAS, Célia Maria de Moraes (org). *Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas*. São Paulo: Manole, 2002.

REJOWSKI, Mirian (org). Turismo no Percurso do tempo. São Paulo: Aleph, 2002.