

## A EXPRESSÃO DA HOSPITALIDADE/ACOLHIMENTO NO DISCURSO DE SUJEITOS PRIMARIAMENTE ACOLHEDORES DA COMUNIDADE TURÍSTICA DE ANA RECH – CAXIAS DO SUL - RS

Bruna Demantova Gurjão<sup>1</sup>

Ana Cândida Pereira de Quadros<sup>2</sup>

Rafael Tomio Rezende Ikawa<sup>3</sup>

### RESUMO

Entendendo hospitalidade/acolhimento como fenômeno que se instaura no espaço constituído entre o sujeito (na sua forma singular e coletiva) que deseja acolher e o sujeito que deseja ser acolhido. Hospitalidade ou acolhimento seria, nessa perspectiva, uma área constituída na intersecção resultante do encontro dinâmico de demandas distintas, com origem, necessariamente, numa perspectiva subjetiva do desejo, orbitado por eventos circunstanciais. O presente artigo tem como objetivo apresentar os sinalizadores da disposição para o acolhimento de sujeitos representativos da comunidade de Ana Rech. Para tanto foram realizadas entrevistas semi-estruturadas com sujeitos primariamente acolhedores na comunidade. Os resultados apontam para a prevalência de uma demanda coletiva autocentrada, devido a divergências identitária e ideológicas interferindo na disposição para acolher.

**Palavras-chave:** Turismo, Hospitalidade, Discurso verbal.

---

<sup>1</sup> Bolsista CNPq; Graduanda em Psicologia, Universidade de Caxias do Sul: bdgurjao@ucs.br

<sup>2</sup> Bolsista BIC-UCS; Graduanda em Psicologia, Universidade de Caxias do Sul: acpquad1@ucs.br

<sup>3</sup> Mestrando em Turismo, Universidade Caxias do Sul: rafaelikawa@yahoo.com.br

## INTRODUÇÃO

O presente artigo é um relato do projeto de iniciação científica “A expressão do acolhimento no discurso de sujeitos primariamente acolhedores da comunidade de Ana Rech – Caxias do Sul, RS - HOSPIDIS-COLETIVO

ACOLHEDOR-” integrado ao projeto de pesquisa Dimensões Relacionais e Psicopedagógicas da hospitalidade – HOSPEREL-, ligado ao mestrado de Turismo da Universidade de Caxias do Sul.

Objetiva-se neste artigo apresentar os sinalizadores da disposição para o acolhimento de sujeitos representativos da comunidade de Ana Rech, no marco da concepção teórica proposta no projeto HOSPEREL e favorecer a compreensão da natureza interdisciplinar da área do turismo, com ênfase na interface com a psicologia. Foram, assim, realizadas aproximadamente 25 entrevistas com sujeitos representativos da comunidade em estudo, buscando, de um lado, identificar o estado de desejo inicial destes, e, de outro lado, buscando identificar os elementos expressivos do acolhimento no discurso do sujeito.

## A DIMENSÃO HUMANA DO TURISMO

O Turismo, ciência de formação recente, nos últimos anos vem desenvolvendo uma epistemologia própria pautada em diferentes áreas do conhecimento, com notório destaque para: filosofia, sociologia e psicologia, tendo por base a

interdisciplinaridade em seus conceitos e métodos, que nos permite, um entendimento de turismo, respaldados em aspectos: culturais, econômicos, sociais, políticos etc. Dessa maneira, Moesch (2002, p. 31) ressalta a perspectiva de “[...] novos vasos comunicantes entre ciências e disciplinas que se apropriam do fenômeno turístico” [...], de forma a que, sem negar a “[...] contingência material do fenômeno em sua expressão econômica” [...], se ponha em evidência o desejo do sujeito biológico, sujeito esse “[...] objetivado na compreensão do fenômeno turístico como prática social e subjetivado em ideologias, imaginários e necessidade de diversão, na busca do elo perdido entre a prosa e a poesia”.

Dentre os aspectos e áreas de conhecimento que o turismo utiliza em sua interdisciplinaridade, focaremos neste trabalho a dimensão humana do fenômeno turístico.

A reflexão sobre a dimensão humana e suas experiências turísticas é também discutida por Panosso (2005, p. 30), e nos permite entender esta demanda e abrir as discussões conceituais sobre valores transversalizados nas práticas institucionais e sociais, onde o turismo se aproxima do sujeito por sua natureza acolhedora, e, por ser aquele que vivência as experiências turísticas, tanto pelo “ser” acolhedor quanto pelo “ser” acolhido. “[...] um fenômeno de experiência vivida de maneiras e desejos diferentes por parte dos seres envolvidos, tanto pelos ditos turistas quanto pelos empreendedores do setor [...]

podemos dizer que os turistas, assim, não são somente um objeto, mas sim um sujeito em construção, em contínua formação. Assim, o turista pode ser visto também como a busca da experiência humana, a busca da construção do “ser” interno do homem, fora do seu local de experiência cotidiano, não importando se ele está de viagem ou se já retornou, pois esse ser continua a experienciar, recordar e reviver o passado independente do tempo cronológico. Pela experiência passada, presente e pela que virá a ser é que se constrói o ser turista e se configura o fenômeno turístico, numa complexa e imbricada relação de intercâmbio de bens, serviços e de desejos, objetivos e anseios subjetivos construídos por esse ser - turista – humano para si e de si mesmo”.

Nesse sentido Moesch (2002) destaca que o “ser humano” possui papel de destaque no fenômeno turístico e, Barretto (1995, p. 49), reitera tal pensamento trazendo um importante dado sobre o turismo no séc. XVIII, ao abordar a nova sociedade ligada ao início do capitalismo organizado, põe em relevo a mudança que se produz nas relações sociais, as quais passam a ser marcadas por uma “preocupação mais humanista”. Nesse quadro, o turismo ganha interesse cultural, passa a ser considerado educativo, e a viagem torna-se uma oportunidade de aprendizagem, um complemento indispensável à educação no/do turismo e principalmente do “ser humano”, assim sendo:

No turismo, o epicentro de fenômeno é de caráter humano, pois são os homens que se deslocam e não as mercadorias, o que impõem complexidades ao esforço de uma argumentação sistemática dessa realidade (MOESCH, 2002, p. 13).

Esse enfoque humano na análise do fenômeno turístico é onde se situa a posição teórica de Perazzolo, Pereira e Santos (2010) sobre o conceito de hospitalidade.

## **HOSPITALIDADE NO INTERMEZZO DAS RELAÇÕES SOCIAIS**

Ao trabalharmos com hospitalidade, destacamos sua multiplicidade de conceitos tecidos a partir de diferentes abordagens assentados em diversificados critérios analíticos, tais como: contextos em que se efetivam (histórico, social, cultural etc.); natureza das trocas (hospitalidade comercial ou hospitalidade como dádiva), ou mesmo os próprios processos de interação entre acolhedor e acolhido (ações/fenômeno), sendo que esses estudos sobre hospitalidade tendem a centrar-se, a princípio, em duas configurações da relação de troca: a comercial e a dádiva, objetos, respectivamente, das escolas inglesa/americana e francesa. Contudo, sem o intento de colocar em questão ou minimizar tais tributos aportados, destacamos o conceito de hospitalidade/acolhimento concebido como fenômeno que se instala no espaço constituído entre o sujeito (na sua forma singular e coletiva) que

deseja acolher e o sujeito que deseja ser acolhido.

No primeiro caso, do sujeito que deseja acolher, o processo se dará por meio: a) de relações interpessoais diretas, como, por exemplo, através da recepção em nível profissional ou público/comunitário, e por meio do atendimento em serviços; ou b) das condições e características dos produtos que disponibiliza, como, por exemplo, observando detalhes de conforto na hospedagem, assegurando qualidade e esmeros na ambientação, elaborando e mantendo aspectos arquitetônicos diferenciados, oferecendo serviços satisfatórios, comércio apropriado.

No segundo caso, o sujeito que demanda o acolhimento porta expectativas que dão forma e concretude ao desejo de ver/viver “o novo”, como alternativa para o prazer impossível de ser tomado/conhecido na sua origem, tendo como referência os supostos psicanalíticos da pulsão de saber. O sujeito que deseja ser acolhido é, em essência, o turista (o estrangeiro, o que precisa/quer estar em outro “lugar” que não é o “seu”).

Hospitalidade, portanto, não seria apenas o ato de acolher, supondo um único vértice do processo. Tampouco seria a expressão do desejo de um ou de outro sujeito situado em qualquer dos pólos da interação, e, também, não seria apenas o produto da relação direta que estabelecem. Hospitalidade ou acolhimento seria, nessa perspectiva, uma área constituída na intersecção resultante do encontro dinâmico de demandas

distintas, com origem, necessariamente, numa perspectiva subjetiva do desejo, orbitado por eventos circunstanciais (Perazzolo, Santos e Pereira 2010 s.p)

Isso significa que, para que ocorra o acolhimento, ambos os sujeitos têm que se ajustar dinamicamente na interação de suas necessidades, o que exige, de cada um, o olhar do olhar do outro, a abdicação da tranquila certeza do saber prévio, o exercício empático da compreensão, ainda que não necessariamente de forma sincrônica no tempo e no espaço. Trata-se, portanto, de um terceiro vértice, desenhado a partir de uma certa dialética do desejo. (Perazzolo, Santos e Pereira 2010 s.p)

Conforme Perazzolo, Pereira, Prestes e Santos<sup>4</sup>, para estudar a hospitalidade é preciso extrapolar o foco da motivação pessoal e da perspectiva técnico-administrativa, pois o acolhimento, na sua expressão genuína, não se efetiva sem a dimensão da relação, do prazer e da afetividade.

Naturalmente, as demandas, como manifestação do desejo, são primariamente singulares e remontam à trajetória psico-histórica de cada um. Mas o objeto ao qual a pulsão original se prende não é fixo, e o desejo pode assumir novas configurações decorrentes do deslizamento de significados que

---

<sup>4</sup> PERAZZOLO, Olga; PEREIRA, Siloe; PRESTES, Gelça R. L.; SANTOS, Marcia M. C. dos. **Dimensões Relacionais e Psicopedagógicas da Hospitalidade**. (2009) Artigo encaminhado para publicação.

permitem que este se conecte a novos contextos, idéias e expectativas. Numa outra leitura, com respaldo na perspectiva humanista existencial, as mudanças possíveis se dão por conta da tendência humana para o desenvolvimento, para a transformação sucessiva da vida psíquica em novas e mais elaboradas organizações, através de mecanismo derivado da relação e dirigido para a relação. Nesse sentido, intervenções que visem a potencializar o fenômeno do acolhimento, na ótica proposta, devem considerar, sim, sua viabilidade, particularmente por meio de estratégias assentadas em proposições dialéticas, de base maiêutica<sup>5</sup>, ou outras que acionem reflexões e associações, gerando transformações no plano afetivo, cognitivo, e relacional. Concretamente, a pedagogia da intervenção constitui uma pedagogia que fomenta o deslizamento de significados, o desenvolvimento de novas idéias, a partir de um “estado de desejo”.

Tendo em conta os aspectos referidos, o estudo das características da hospitalidade numa dada realidade, tendo em vista uma abordagem pedagógica, requer a escuta dos discursos individuais e coletivos para que se identifiquem as demandas “atuais” e se estime o trajeto possível até o avanço de padrões internos que viabilizam o fenômeno genuíno do acolhimento.

---

<sup>5</sup> O termo é aqui adotado no sentido original de “parto de idéias”, tal como formulado no contexto socrático.

## **ANA RECH – A VILA DOS PRESÉPIOS**

A comunidade de Ana Rech é uma região administrativa de Caxias do Sul, nordeste do Rio Grande do Sul, situada à 12 km de seu centro oficial. Recebe este nome de sua fundadora a imigrante Anna Pauletti Rech, nascida em Pedavena, norte da Itália. Deixou seu país em 1876 junto aos seus nove filhos, sendo um surdo mudo e uma deficiente – física - mental- (DALL’ALBA, TOMIELLO, RECH & SUSIN, 1987). Instalou-se no então travessão Leopoldina em abril de 1877. A região era uma rota de tropeiros, Ana Rech acaba conhecida por estes e então instala no local um pequeno comercio e uma hospedaria, segundo DALL’ALBA et. al, Anna Rech vem da Itália já com a pretensão de trabalhar com hospedagens e alimentação. O surgimento deste povoado não estava previsto, a vila surgiu através do empreendedorismo de Anna Rech. Apenas em 1927 o local passa a ser distrito do Caxias do Sul (até então, Colônia de Caxias). A comunidade foi por muitos anos a vedete turística da serra gaucha, tendo seu auge em 1930, quando os moradores de toda a região enfrentavam grandes dificuldades de deslocamento para o litoral por conta da precariedade das estradas, passavam então, veraneio nesse local “com clima de montanha e costumes coloniais” (DALL’ALBA et. al, 1987).

Em dezembro de todo ano, a comunidade se reúne para montar presépios por toda a vizinhança. E é este evento que a cidade recebe

inúmeros turistas locais, e por tal fato é conhecida na região como “A Vila dos Presépios”.

Ao longo de sua história, a comunidade de Ana Rech tentou emancipação de Caxias do Sul. Em todas as entrevistas realizadas, os acolhedores relataram que a recusa por parte do município em dar autonomia para Ana Rech gerou divergências, como mostra os dizeres de um comerciante local: *sic* [...] “ eu tenho uma postura bastante crítica quanto a Ana Rech e principalmente quanto a Caxias [...] Ana Rech né porque é é uma comunidade que tentou emancipação a tempos atrás e não conseguiu isso deixou aí cicatrizes que não serão fechadas ...[...]” *sic*.

Hoje, Ana Rech possui aproximadamente 16 mil habitantes em seu centro, sendo a região administrativa povoada por cerca de 25 mil pessoas. É um importante pólo industrial, sede de multinacionais, possuindo também uma rica infraestrutura de serviços e comércios, contando com agências dos principais bancos, restauração, hotéis. Vale ressaltar que a principal atividade de seus moradores é a comercialização de produtos artesanais advindos do Vime.

## **ESPECIFICIDADES DO MARCO TEÓRICO METODOLÓGICO.**

A metodologia definida no projeto de pesquisa está fundamentada no método qualitativo de abordagem hermenêutica por meio da Análise de Discurso, segundo Laurence Bardin. Foram usados como fontes no

projeto HOSPIDIS- COLETIVO ACOLHEDOR os textos gerados a partir das entrevistas realizadas com sujeitos representativos-primariamente acolhedores da comunidade de Ana Rech.

Destacamos a ênfase dada à hermenêutica pela sua tradição em reflexões teóricas-metodológicas, pela sua prática aplicada na interpretação dos textos clássicos literários e jurídicos, bem como pela sua potencialidade no campo das ciências sociais. Atualmente, a hermenêutica ocupa um expressivo espaço nas perspectivas filosóficas e metodológicas, pois constitui-se como uma ciência filosófica e num método de análise, ou seja, numa ferramenta interpretativa de textos/discursos. Nesse sentido, permite que sejam examinados quaisquer formas de comunicação passíveis de processos interpretativos, incluindo formas verbais e não-verbais, registros linguísticos, fontes documentais e etc., extrapolando as restrições tradicionais e adentrando no macro espaço de investigação da semiótica. Isso inclui, também, olhares sobre dimensões históricas, estruturas temporais, de forma a permitir a compreensão do significado profundo das expressões verbais e midiáticas, sustentadas na perspectiva de entendimento do sujeito como alguém que habita um mundo com partes internas e externas, e ao qual ele próprio atribui sentido.

No que tange à Análise do Discurso, de Laurence Bardin, destaca-se a definição conjunto de técnicas rigorosas de análise das expressões

comunicativas, de natureza qualitativa ou quantitativa, com o objetivo de organizar procedimentos, e sistematizar descrições dos conteúdos (Bardin, 1977, p. 31). A proposta de Bardin visa a disponibilizar técnicas precisas e objetivas que sejam suficientes para assegurar certo consenso na atribuição de significados. Na perspectiva de um recurso metodológico, o processo visa a caracterizar certa neutralidade na “extração” de significados de textos. Assim, permite analisar o contexto, ou o significado de conceitos, bem como caracterizar a influência social das mesmas e viabiliza a análise das condições que induziram ou produziram a mensagem.

Quanto ao instrumento de pesquisa utilizamos questionário semi-estruturado, com cinco perguntas que contemplavam aspectos como: entendimento do entrevistado sobre acolhimento, como também se eles já tinham vivenciado alguma experiência de como receber e acolher pessoas, entre outras questões, que possibilitaram que o

morador local expusesse seu ponto de vista sobre o conceito de acolhimento, e que o entrevistador pudesse identificar sinalizadores de hospitalidade no discurso do anfitrião.

## **A EXPRESSÃO DO ACOLHIMENTO NO DISCURSO DE SUJEITOS REPRESENTATIVOS PRIMARIAMENTE ACOLHEDORES DA COMUNIDADE DE ANA RECH.**

O projeto foi elaborado e desenvolvido de forma integrada ao projeto HOSPEREL, no âmbito do Núcleo de Pesquisa Desenvolvimento Humano e Social, Linguagem e Processos Educacionais, ligado ao mestrado de Turismo da UCS. As entrevistas realizadas foram examinadas com a finalidade específica de extração de elementos característicos da expressão de acolhimento, por meio da abordagem hermenêutica via análise do discurso.

Das práticas de análise foram determinadas três categorias e subcategorias, conforme quadro a seguir.

**Quadro 1:** Síntese dos eixos categoriais e das subcategorias correspondentes

1. Localidade turística	Potencial turístico: o passado Potencial turístico: o presente Potencial turístico: o futuro
2. Disposição comunitária	Características da comunidade Conflitos e aproximações
3. Desenvolvimento condicionado	Dependência externa Ações internas integradas
4. Tonalidade e dinâmica afetivo-cognitiva	Ressentimento/mágoa Esperança – desesperança Nostalgia
5. Acolhimento	Disposição auto centrada Disposição relacional

A primeira categoria: Localidade turística agrupou as verbalizações cujo conteúdo referiram características potencialmente turísticas da comunidade, apontando elementos temporais de situações passadas, presentes, e futuras.

Na perspectiva do passado, foram destacados os sinais importantes de desenvolvimento do turismo na região, particularmente entre as décadas de 1960 a 1980, apontados pela frequência elevada e sistemática de visitantes/veranistas de diferentes regiões do estado e do País.

O potencial turístico presente foi referido como pouco explorado, caracterizado pela baixa demanda, e a referência à persistência da redução de visitantes foi comumente associada à idéia de perda da vigorosidade receptiva do local, em comparação com o movimento observado no passado.

O potencial futuro, embora tenha predominado a manifestação de convicção no potencial, foi invariavelmente expresso de forma condicionada ao atendimento de necessidades locais.

O eixo da disposição comunitária integrou as verbalizações que referiram características da comunidade e conflitos e aproximações presentes na dinâmica das relações intra e inter sociais, particularmente envolvendo a comunidade e seu macro contexto político e geográfico. No primeiro caso, os enunciados foram marcados por suposições acerca da “natureza” acolhedora dos membros constitutivos do grupo social,

considerando a influência de elementos históricos, que remetem à prática de hospitalidade/hospedagem inscrita no próprio nome do local, bem como aspectos de natureza étnica, caracterizando estilos de relação transgeracionalmente percorridos dentre os familiares dos emigrantes italianos.

Na dimensão dos conflitos e aproximações foram agrupados os elementos das narrativas que referiram diferenças, internas na comunidade, com repercussões sobre a disposição para a cooperação dirigida ao desenvolvimento do turismo/recepção de pessoas, assim como de as referências sobre esforços envidados no sentido de manter coesos os grupos envolvidos em atividades e práticas que constituem produtos turísticos em essência, ou apoio ao seu desenvolvimento.

O terceiro eixo: Desenvolvimento condicionado distinguiu as verbalizações que acentuaram a dependência de elementos/ações externas para o desenvolvimento do turismo e as que referiram ações e /ou a necessidade de ações internas integradas. No primeiro caso, a dependência de fatores externos é significada como empecilho real, como fator impeditivo ao desenvolvimento do turismo local. Nesse sentido, à possibilidade de alterar o *status quo* é vivida como uma grande dificuldade. No segundo caso, relativo às ações e necessidades de ações integradas, foram expressas perspectivas relacionadas à forças e fraquezas na



coesão do grupo/comunidade para o estabelecimento de uma dinâmica eficaz nas relações de produção e de oferta de produtos turísticos.

A categoria Tonalidade e dinâmica afetivo-cognitiva, constituída de narrativas caracterizadas por referências acompanhadas por sinais humorais, foi subdivida em *ressentimento/mágoa*, *esperança – desesperança*, *nostalgia*. A subcategoria *ressentimento/mágoa* agrupou os fragmentos discursivos que expressaram o afeto predominante decorrente da crença do não atendimento, por parte de provedores externos, das necessidades locais. Os sentimentos que marcam a segunda subcategoria, *esperança-desesperança*, foram extraídos das verbalizações que apontavam o “desfecho provável” das expectativas da comunidade em relação ao desenvolvimento do turismo. A terceira subcategoria, *nostalgia*, constitui o escopo no qual foram agrupadas as referências que explicitamente expressavam sentimentos de “saudade-perda” vinculados a lembranças relativas ao potencial turístico do passado.

A última categoria, *Acolhimento*, agregou duas disposições básicas para o acolher: a disposição auto centrada e a disposição relacional. A disposição auto centrada abarcou os enunciados cujo sentido expressava a perspectiva do acolhimento sob a ótica das necessidades do acolhedor. A disposição relacional, por outro lado, abarcou os registros que destacaram hipóteses acerca das necessidades do acolhido.

## CONSIDERAÇÕES

Numa situação de desenvolvimento incipiente de condições para a ocorrência do fenômeno, na qual prevalece uma demanda autocentrada, a síntese discursiva poderia ser assim expressa: *Desejo que veja/sinta o que tenho/sou* (efeito de demanda intrapsíquica e disposição inicial para a relação sem considerar a demanda do outro). Muitos processos intervêm na origem e nos desdobramentos desse nível de disposição para as relações de hospitalidade, envolvendo desde perspectivas narcísicas, nas quais o investimento relacional é circular e visa ao retorno direto para o próprio sujeito, até aspectos que remetem a dimensões de base filogenéticas, como a necessidade de ser aceito, conhecido e aprovado, considerando o imperativo da disposição humana para o estabelecimento de vínculos. Na comunidade de Ana Rech, encontramos fortes sinalizadores de que sentimentos coletivos, gerados pelas divergências identitárias e ideológicas interferem na disposição para acolher.

A temática discursiva manteve-se predominantemente na perspectiva do turismo. As referências ao acolhimento foram esparsas e atreladas ao tema dominante, apesar de terem sido claramente indagadas questões, ainda que de forma aberta, sobre o acolhimento, na perspectiva do conceito e da prática, conforme roteiro orientador adotado para a entrevista semi-estruturada.

A estrutura do discurso predominante indica que o corpo acolhedor, como corpo social organizado através da

circulação do capital de conhecimentos da comunidade, da oferta de produtos e serviços, e da ação gestora (Perazzolo, Pereira Santos, 2011), apresenta sinais de disfuncionalidade, comprometendo o desenvolvimento da disposição coletiva para acolher.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BARRETTO, Margarita. **Manual de Iniciação ao estudo do turismo**. Campinas, Papyrus, 1995.

DALL'ALBA, João Leonir e outros. **História do Povo de Ana Rech**. Caxias do Sul, EDUCS, 1987, 296p.

MOESCH, M. M. **A produção do saber turístico**. 2.ed. São Paulo: Contexto, 2002.

PANOSSO NETTO, A. **Filosofia do Turismo**: teoria e epistemologia. São Paulo: Aleph, 2005.

PERAZZOLO, Olga Araújo; SANTOS, Marcia Maria Cappellano dos Santos; PEREIRA, Siloe. **Meios de Hospedagem no Contexto do Turismo**: Considerações sobre o Acolhimento e a Formação Profissional. VI Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL – SeminTUR, Universidade de Caxias do Sul, 9 e 10 de Julho 2010, Caxias do Sul – RS.

PERAZZOLO, Olga; PEREIRA, Siloe; PRESTES, Gelça R. L.; SANTOS,

Marcia M. C. dos. **Dimensões Relacionais e Psicopedagógicas da Hospitalidade**. (2009) Artigo encaminhado para publicação.

PERAZZOLO, Olga Araújo; SANTOS, Marcia Maria Cappellano dos Santos; PEREIRA, Siloe. **Corpo Coletivo Acolhedor**: uma proposição teórica. Trabalho encaminhado para Anptur em junho de 2011.