

Acolhimento e desenvolvimento humano: considerações sobre a disposição inicial de turistas para a hospitalidade

Marcia Maria Cappellano dos Santos¹

Olga Araujo Perazzolo²

Siloé Pereira³

Bruna Demantova Gurjão⁴

Rafael Ikawa⁵

Universidade de Caxias do Sul – UCS

Resumo: Além de análises tradicionais sobre a hospitalidade, abordada, principalmente, pelos vieses socioeconômico-cultural e administrativo, ou sob a ótica das relações pragmáticas de consumo, conta-se hoje com novas ênfases que vêm permitindo ampliar reflexões direcionadas à construção de uma epistemologia do turismo, na sua interface, entre outras ciências, com a psicologia. Nessa perspectiva, o trabalho apresenta resultados parciais de investigação voltada a identificar sinalizadores discursivos de concepções sobre hospitalidade, por parte de sujeitos presentes em um evento simbólico-religioso. Numa abordagem qualitativa, encontrou-se que esses sujeitos tendem a conceber-se apenas como primariamente acolhidos, sem disposição para tornar-se, também, sujeitos acolhedores, processo esse que acionaria trocas afetivo-relacionais, condição para a emergência do fenômeno.

Palavras-chave: Turismo; hospitalidade; dimensão relacional.

1. Considerações introdutórias

As pesquisas sobre hospitalidade⁶ vêm se expandindo ao longo dos últimos anos, consolidando a participação das diferentes áreas do conhecimento na abordagem desse fenômeno. Muitos estudos vêm sendo desenvolvidos nessa direção, porém duas

¹ Doutora em Educação, pela Universidade Federal de São Carlos/SP. Docente, pesquisadora e coordenadora do Mestrado em Turismo da Universidade de Caxias do Sul; Coordenadora do NP Turismo: Desenvolvimento Humano e Social, Linguagem e Processos Educacionais - *SOCIOEDUC*, da Universidade de Caxias do Sul. E-mail: mcsantos@ucs.br.

² Mestre em Psicologia Clínica e Psicopatologia pela IPA, Lisboa/Portugal e Mestre em Educação pela Universidade de Caxias do Sul. Docente e pesquisadora, membro do NP *SOCIOEDUC*. E-mail: oaperazz@ucs.br.

³ Mestre em Psicopatologia e Psicologia Clínica, pelo Instituto Superior de Psicologia Aplicada. Docente e pesquisadora, membro do NP *SOCIOEDUC*. E-mail: spereira@ucs.br

⁴ Graduada em Psicologia na Universidade de Caxias do Sul. Bolsista de iniciação científica CNPq e membro discente do NP *SOCIOEDUC*. E-mail: bdgurjao@ucs.br

⁵ Bacharel em Turismo, pela Universidade Estadual Paulista. Mestrando em Turismo na Universidade de Caxias do Sul. Membro discente do NP *SOCIOEDUC*. E-mail: rafaelikawa@yahoo.com.br

⁶ Os termos “acolhimento” e “hospitalidade” serão utilizados como equivalentes, apesar de haver discordância a esse respeito: muitas vezes, o termo “acolhimento” é associado a aspectos pragmáticos, e “hospitalidade”, a aspectos relativos ao fenômeno propriamente dito, ou vice-versa.

correntes se destacam no contexto acadêmico-científico: a primeira, que marca a dinâmica das relações comerciais, também conhecida como vertente inglesa; e a segunda, que é tonalizada por princípios das relações humanas, também denominada de vertente da dádiva.

A vertente inglesa, ou anglo-saxã, não considera as relações humanas no contexto do mercado e, sim, o próprio mercado como eixo de leitura e da função da hospitalidade. O acolhimento é visto sob as lentes das trocas cambiais e comerciais. Suas práticas dão ênfase aos benefícios econômicos advindos da aplicação de ações de “cunho hospitaleiro”. Nessa vertente o termo *Hotel management* foi substituído por *Hospitality*. Montandon (2003) que o termo *hospitality* tem sido utilizado para denominar cursos da área da gestão hoteleira, remetendo ao entendimento de que a palavra diz respeito a práticas hoteleiras, ou de gestão de hospitalidade, envolvendo estratégias de negócios que visam a atrair/manter. Essa linha toma como suposto que a hospitalidade constitui diferencial competitivo para as empresas hoteleiras e de restauração.

As definições de hospitalidade mencionadas por Lashley (2004,p.3-4) constituem fragmento elucidativo da natureza das relações que se estabelecem a partir da vertente anglo-saxã.

A organização geral da indústria da hospitalidade, *The Joint Hospitality Industry Congress* [Assembleia Comum da Indústria da Hospitalidade], por exemplo, define a hospitalidade, em seu relatório de 1996, como “**A oferta de alimentos e/ou bebidas e/ou acomodação longe do lar**” (p. 13). Igualmente, o HEFCE – *Higher Education Funding Council – England’s Hospitality Review Panel* [Conselho de Financiamento Superior – Painel de Exame da Hospitalidade na Inglaterra] – definiu-a como “**A oferta de alimentos e/ou bebidas e/ou acomodação em um contexto de serviço**”. Mesmo o grupo de *Nottingham* [...] apresentou uma definição, afirmando que “**a hospitalidade é um troca contemporânea, idealizada para aumentar a reciprocidade (bem-estar) entre as partes envolvidas, através da oferta de alimentos e/ou bebidas e/ou acomodação**”. [Grifo dos autores]

Brotherton (1999) entende que a relação de hospitalidade é de natureza comercial e é construída pela oferta de acomodação e/ou comida e/ou bebida. Segundo o autor, a falta desses itens constitui falha na organização dos sistemas de hospitalidade, o que, ressalte-se, difere do chamado comportamento hospitaleiro, esse marcado como ação de pessoas que recebem o sujeito a ser acolhido.

No âmbito do “modelo” inglês, tanto o anfitrião quanto o hóspede estão integrados numa conjuntura de hospitalidade, com obrigações mútuas, assimétricas por princípio, em que há um polo que disponibiliza produtos e outro que efetiva o pagamento por sua aquisição. A definição de Camargo (2004), sobre hospitalidade ratifica esse entendimento:

[...] uma operação comercial, um negócio [em que se estabelece um] contrato entre quem vai viajar e quem se dispõe a criar condições para que a viagem se desenrole o mais satisfatoriamente possível recebendo em troca uma quantia de dinheiro pré-contratada. [...] Esse é o sentido do contrato, exigência do sistema comercial, uma troca que se faz entre iguais, impessoal, com condições indispensáveis de prazo determinado de encerramento e com foro explícito para solução de dúvidas geradas pela execução desse contrato (CAMARGO, 2004, p.23).

Sob uma outra perspectiva, que focaliza a hospitalidade ressaltando as relações humanas, tem-se a vertente francesa. Nessa linha, a concepção de dádiva constitui o eixo de compreensão do fenômeno, em cuja base está a obra de Marcel Mauss, *Sociologia e Antropologia*, datada de 1950. O autor, em sua análise, desenha um modelo dinâmico sobre a forma como se efetivavam os sistemas de trocas, contratos e prestações econômicas nas sociedades tribais da Polinésia, Melanésia e noroeste americano, estabelecendo relações, também, com aspectos do direito hindu, romano, germânico, chinês e céltico.

Essas trocas, expressas na síntese “dar – receber – retribuir”, possuíam caráter voluntário e, ao mesmo tempo, obrigatório. A obrigatoriedade de dar e retribuir, no entanto, não pode ser interpretada como algo imposto, na medida em que se trata de relações de reciprocidade, sendo denominadas por ele de “prestações totais”.

A dimensão humana é nodal para a escola francesa, marcada por princípios relacionais e não comerciais, assim como o é para os que a ela se agregam quando intentam contribuir para a ampliação do entendimento e da definição de hospitalidade. De acordo com Montandon(2003), a hospitalidade encerra troca expressiva de civilização e de humanidade, viabilizando a interação social, a socialização, extrapolando a perspectiva da oferta de bebida, alimento, e acomodação. Seriam, portanto, das relações de hospitalidade que adviria o elo social, proviriam os valores de solidariedade, permitindo que o sistema gregário, próprio da natureza humano-social, se instale, se consolide e se desenvolva. Nesse sentido, a hospitalidade constitui um

complexo fenômeno humano que se manifesta em múltiplos contextos e lugares e que envolve múltiplas dimensões da realidade.

Sublinhando reflexões de Lévinas, Isabel Baptista (2002, p.157-8) destaca que a hospitalidade se traduz como “[...] um dos traços fundamentais da subjetividade humana, na medida em que representa a disponibilidade da consciência para acolher a realidade fora de si”. Ela se apresenta “[...] como experiência fundamental, constitutiva da própria subjetividade humana, devendo como tal ser potenciada em todas as suas modalidades e em todos os contextos de vida”. Compreender as relações de hospitalidade é compartilhar com a ideia de que o outro “[...] não é apenas um igual a mim, ou semelhante, mas é o absolutamente outro e que devo servir sem perguntar pelo nome. Porque é o outro que me constitui como tal, eu sou responsável por ele porque ele me constitui”.

Na definição de Perazzolo, Santos e Pereira (2012, s.p.), hospitalidade é um fenômeno que se instala no espaço constituído entre o sujeito (na sua forma singular ou coletiva) que deseja acolher e o sujeito que deseja ser acolhido. É

[...] um fenômeno resultante do encontro dinâmico de demandas distintas, com origem, necessariamente, numa perspectiva subjetiva do desejo. [...] Para que ocorra o acolhimento, ambos os sujeitos têm que se ajustar mutuamente às necessidades do outro, o que exige, de cada um, o olhar do outro, o abdicar 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, como uma variância das relações humanas no âmbito cotidiano.

Nesse processo, ressaltam as autoras, acolhedor e acolhido se distanciam de demandas autocentradas, e não admite discursos marcados pelo artificialismo de “encenações” profissionais:

[...] 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”). Nesse sentido, o acolhimento se institui como cerne (eixo fundante) do fenômeno turístico (PERAZZOLO, SANTOS e PEREIRA, 2012,s.p.)

É no contexto da valorização do humano que este artigo concebe o acolhimento, ressaltando a relação dinâmica e inter-relacional entre acolhedor e acolhido, de forma recíproca e geradora de novos saberes.

Tendo por suposto, pois, o fenômeno relacional, procurou-se investigar sinalizadores da concepção de hospitalidade, ou de acolhimento, por parte de turistas, tendo em vista sondar e compreender a disposição desses para acolher o acolhedor dentro de si, promovendo a troca genuína e potencializadora de crescimento mútuo e de aprendizagens.

2. Percurso metodológico e analítico

Como estratégia metodológica, considerando o objetivo e a natureza do trabalho⁷, optou-se por efetivar a extração de sentidos dos discursos proferidos por sujeitos primariamente acolhidos⁸ (turistas) em uma comunidade potencialmente turística no nordeste do Rio Grande do Sul. A metodologia, qualitativa, apoiou-se em princípios da abordagem hermenêutica – de forma a permitir a compreensão de sentidos subjacentes a expressões verbais do sujeito entendido como alguém que habita um mundo ao qual ele próprio atribui sentido – e em técnicas da Análise de Conteúdo, conforme Bardin (2000).

Dentro desse quadro teórico-metodológico, utilizou-se questionário semiestruturado como instrumento de coleta de dados, de modo a inferir, por processo analítico-interpretativo, o entendimento dos sujeitos respondentes sobre acolhimento/hospitalidade. Com vistas a investigações futuras, buscaram-se ainda informações complementares a respeito de vivências anteriores dos entrevistados na condição de acolhedores, bem como a respeito do olhar de cada um sobre acolhimento/hospitalidade no evento Encanto de Natal, realizado na comunidade de Ana Rech/Caxias do Sul-RS. Na noite de abertura do evento, em sua edição de 2011,

⁷ A Expressão do acolhimento no discurso de sujeitos visitantes/primariamente acolhidos na comunidade de Ana Rech em Caxias do Sul/RS – Pesquisa em andamento – Vinculada ao Projeto de Pesquisa Dimensões Relacionais e Psicopedagógicas da Hospitalidade.

⁸ Entende-se por sujeito primariamente acolhido aquele se insere numa zona de proximidade com o outro (mesmo que a relação ainda não tenha sido “ativada”), que se concebe como visitante/turista no espaço/território desse outro e tem a expectativa de ter suas demandas atendidas pelo sujeito primariamente acolhedor. O destino da relação dependerá da prevalência da disposição para o acolhimento ou da orientação autocentrada. A relação entre sujeito primariamente acolhedor e o primariamente acolhido se dá inversamente. (Conceito elaborado pelo Núcleo de Pesquisa Turismo: Desenvolvimento Humano e Social, Linguagem e Processos Educacionais)

foram entrevistados 14 sujeitos turistas primariamente acolhidos. Para a organização e posterior interpretação dos dados, recorreu-se a processo de categorização das verbalizações por eles enunciadas.

Inicialmente agruparam-se fragmentos das verbalizações em torno de três eixos: 1) Hospitalidade/acolhimento como conceitos equivalentes explicitamente verbalizados; 2) Hospitalidade/acolhimento como conceitos equivalentes não explicitamente verbalizados; 3) Hospitalidade/acolhimento como conceitos diferentes explicitamente verbalizados – processo sintetizado nas figuras que seguem em formato de quadro.

FIGURA 1 – Verbalizações dos sujeitos, referentes ao eixo categorial 1

Sujeito	Verbalizações
4	“... na minha opinião hospitalidade e acolhimento é a mesma coisa: está na boa relação entre as pessoas de dentro e as pessoas de fora da comunidade; receber bem os de fora e com eles compartilhar o que tem de bom e bonito dentro da comunidade; saber se colocar no lugar do de fora; saber o que o de fora quer conhecer...”

FIGURA 2 - Verbalizações dos sujeitos, referentes ao eixo categorial 2

Sujeito	Verbalizações
1, 2	- Receber as pessoas de fora
1	- Agradar
3	- Maneira como se recebe: arrumar a casa; comprar/oferecer comida típica; procurar saber o que o outro quer conhecer.
7	- Receber bem
9	- Ser bem tratado quando se viaja
10	- Arrumar a casa de Ana Rech
13	- Está nas ruas, na educação das pessoas o tempo todo
14	- É qualidade: educação dos moradores; boa administração do governo;

	<p>informação prestada nas ruas; limpeza. - Essas coisas boas de se viver</p>
--	---

FIGURA 3- Verbalizações dos sujeitos, referentes ao eixo categorial 3

Sujeito	Termo definido	Verbalizações
6	Hospitalidade	- Receber visitantes - Estar disponível para acolhe - Bem receber, o visitante gosta
	Acolhimento	- Ver o visitante naquilo que ele precisa - estar atento às necessidades do visitante
8	Hospitalidade	- Preparar a estrutura, construir um ambiente festivo
	Acolhimento	- Receber bem para que volte
11	Hospitalidade	- Ter educação/ser educado com as pessoas
	Acolhimento	- acolhimento é consequência de quem é hospitaleiro
12	Hospitalidade	- Cuidar bem do visitante - Ter ruas sinalizadas e arborizadas - Ter pessoas educadas e preparadas para receber em seus comércios, e esses, com amplo horário de atendimento
	Acolhimento	- Resultado da hospitalidade
15	Hospitalidade	- Como você hospeda essa pessoa
	Acolhimento	- Quando você hospeda alguém

De imediato, o exame global desse conjunto de figuras permite desenhar um universo conceitual em que não se identificam traços precisos delimitadores dos conceitos de hospitalidade ou acolhimento, na medida em que, com frequência, os elementos definidores transitam de um para o outro.

Do exame mais aprofundado dos enunciados, foi possível identificar quatro categorias aglutinadoras das proposições conceituais: a) Ação; b) Ação+forma; c) Ação+forma +resultado; d) Relação causal. A figura 4 explica esse processo:

FIGURA 4 – Fragmentos de verbalizações dos sujeitos, referentes às categorias analíticas identificadas

Categoria	Sujeito	Verbalizações
Ação	S. 1	“... Hospitalidade é receber ... é mostrar...”
	S. 2	“... Tem alguma coisa assim com receber as pessoas de fora...”
	S. 15	“... Acolhimento é quando você hospeda alguém...”
Ação + Forma	S. 3	“... É a maneira como o sujeito recebe as pessoas na nossa casa: a gente arruma bem a casa, compra comida gostosa, comida típica, quem vem de foram vem pra comer o que é daqui e eu procuro saber o que a pessoa gosta...”
	S. 4	“... Hospitalidade está presente na boa relação entre as pessoas de fora e as de dentro de uma comunidade: [...] receber bem os de fora; compartilhar com eles o que tem de bom e de bonito... é saber se colocar no lugar do de fora, o que esse de fora quer conhecer...”
	S. 6	“... é estar disponível para acolhê-los [...] é o bem receber, é o visitante que vem e gosta de ser bem quisto, e o acolher é ver o visitante naquilo que ele precisa, é estar atento às necessidades dele e bem atender...”
	S. 7	“... é receber bem as pessoas...”
	S. 8	“... hospitalidade é ter uma cidade bonita com festa como a de hoje...”
	S. 9	“... é quando você viaja para lugares diferentes e é bem tratado...”
	S. 10	“... é ter a casa em ordem pra receber visita [...] a casa de Ana Rech tem que tá em ordem ...”
	S. 11	“... [ser hospitaleiro] ser educado com todas as pessoas...”
	S. 12	“... uma cidade é hospitaleira quando acolhe bem [...] cuidar bem de quem vem de fora, é ter ruas sinalizadas, arborizadas, pessoas educadas, preparadas para receber...”
	S. 13	“... hospitalidade está na educação das pessoas...”
	S. 14	“... é qualidade educação dos moradores, boa administração, informação dada, limpeza...”
	S. 15	“... é como você hospeda... é a forma como você trata...”
	Ação + forma + resultado	S. 1
S. 10		“... as pessoas têm que ser educadas com você pra você querer voltar...”
S. 6		“... é o bem receber, o sujeito gosta...”
S. 8		“... acolhimento é receber as pessoas de outro lugar bem pra que eles voltem sempre...”

Relação causal	S. 11	“... e o acolhimento é consequência de quem é hospitaleiro de quem é educado...”
----------------	-------	--

Numa visão geral, em relação à categoria “Ação”, a perspectiva do acolhido no conceito de acolhimento dos sujeitos respondentes aparece apenas como um pressuposto da transitividade da ação verbal (quem recebe, recebe algo ou alguém; quem mostra, mostra algo a alguém; quem hospeda, hospeda alguém), sem evidenciar formas da relação entre sujeito acolhedor e acolhido. Esse entendimento conceitual representa, no conjunto das verbalizações, um percentual de 15%.

O deslizamento para o foco na relação entre os sujeitos acolhedor e acolhido vem expresso nas verbalizações sob duas modalidades: a primeira, em que a predicação da definição vem centrada numa expressão sintética, como no advérbio “bem” (“[...] é receber bem”, “[...] ser bem tratado [...]”), ou numa expressão comparativa sem que o elemento de comparação seja explicitado (“[...] é como você hospeda... é a forma como você trata [...]”); a segunda modalidade, em que a predicação é explicitada no enunciado. Em outras palavras, as verbalizações apontam para elementos que configuram a forma de receber, tal como se constata nas verbalizações dos sujeitos 4, 6, 8, 10, 11, 12, 13 e 14.

Esses elementos remetem à constituição de dois núcleos caracterizadores de acolhimento. No primeiro, tem-se, na disposição para acolher, o foco gerador das relações, desdobrado no “colocar-se no lugar do ‘de fora”, buscando “saber o que esse quer conhecer” ou aquilo de que necessita. No segundo núcleo, é o “cuidar do que vem de fora” que sintetizaria a forma de acolher, esta, desde a preparação até sua efetivação, considerando as diferentes acepções do termo “cuidar” (prestar atenção, preocupar-se com, interessar-se por). Sob essa perspectiva, podem situar-se as verbalizações que dizem respeito a organização, ornamentação, sinalização, manutenção/limpeza, informação, segurança (“ter a casa em ordem”, “ter uma cidade bonita, com festa”, “ruas sinalizadas, arborizadas”, “a informação dada nas ruas”, “patrulhamento nas ruas”, “comércio com amplo horário de atendimento” – “essas coisas boas de se viver”). Esse cuidar, no entanto, estaria sempre permeado pela educação com as e das pessoas.

Caberia ainda uma observação em relação à predicação “compartilhar com eles o que tem de bom e de bonito dentro da comunidade”, que reflete um entendimento de

relação entre acolhedor e acolhido que vai além do “mostrar” (Sujeito 1), pressupondo uma abertura do acolhedor para o “dividir” ou o “permitir participar”.

Por outro lado, relativamente à categoria “Ação + forma + resultado”, este é visto como uma decorrência do “receber bem”, do “agradar”, do “relacionar-se com educação” (atinentes ao acolhedor), traduzida pelo “apreciar”, achar agradável”, “sentir prazer” e, conseqüentemente, pelo “querer voltar” (atinentes ao acolhido).

Uma outra relação de decorrência, desta feita estritamente conceitual, refere-se à categoria “Relação causal”, na qual o acolhimento é entendido como consequência da hospitalidade, esta, por sua vez, concretizada na educação presente nas relações.

Em suma, do conjunto das verbalizações, emerge uma concepção de acolhimento/hospitalidade voltada para o polo do sujeito primariamente acolhedor. Falando do lugar de acolhido, ao expressarem o conceito de acolhimento/hospitalidade, os sujeitos remetem as predicções (“Acolhimento/hospitalidade é...” àquele que ocupa o lugar do acolhedor, ou, dito de outra forma, imprimindo na voz deste aquilo que espera receber na qualidade de acolhido. Nessa relação, não se instituiria, pois, o fenômeno do acolhimento/hospitalidade como aqui entendido, em que o acolher não supõe apenas um único vértice do processo, “[...] tampouco seria a expressão do desejo de um ou de outro sujeito situado em qualquer um dos polos da interação e, também, não seria apenas o produto da relação direta que estabelecem”. O fenômeno estaria situado na área de intersecção resultante do “[...] encontro dinâmico de demandas distintas com origem necessariamente numa perspectiva subjetiva do desejo, orbitado por eventos circunstanciais” (PERAZZOLO, SANTOS PEREIRA, 2012, s.p).

3. Na direção de uma síntese interpretativa

Como já explicitado, no quadro do referente teórico destas reflexões, o acolhimento, ou hospitalidade, constitui um fenômeno instituído no acolher recíproco, gerando crescimento e transformação para ambos os polos de uma relação integrada por acolhido e acolhedor (PERAZZOLO, SANTOS, PEREIRA, 2012, s.p.). Em outras palavras, o fenômeno se institui num processo relacional socialmente desenvolvido, em oposição àquele marcado por uma disposição narcísica ou autocentrada, característica de processos iniciais e incipientes de socialização. São essas as características

relacionais para as quais apontam as verbalizações dos sujeitos, cuja demanda é a de serem atendidos em seus desejos ou em suas expectativas, não lhes cabendo outra posição que não a de sujeitos receptores na via unidirecional que estabelecem com o outro.

Uma leitura interpretativa desses resultados remeteria ao modelo de Wilfred Bion da relação continente-conteúdo (apud PERAZZOLO, SANTOS e PEREIRA, 2012, s.p.). Nesse modelo, todas as relações se instauram primariamente por meio do acolhimento materno das demandas do bebê, pois este não dispõe de linguagem que viabilize compreender e fazer-se compreender. Progressivamente, a constituição de um aparelho psíquico mais desenvolvido permite que o sujeito possa acolher e interpretar a si mesmo, assim como ao outro, dinamizando relações maduras e transformadoras, em que acolhidos e acolhedores revezam-se numa e noutra posição, ensinando e sendo ensinados.

Analogamente, ainda tomando por base a referência a Bion feita pelas autoras, poder-se-ia dizer que o estágio de desenvolvimento social dos turistas entrevistados se assemelha ao estágio inicial da relação continente-conteúdo. A posição marcada pela necessidade e pelo direito de “receber”, a restrita tolerância à frustração, a predominância narcísica para o acolhimento, ou a disposição “desejante” voltada ao atendimento das próprias necessidades são sinalizadores da natureza primária da dinâmica relacional que se depreende dos discursos.

Um estágio mais desenvolvido poderia vir a assumir o lugar do que atualmente parece prevalecer nesse contexto. Numa situação de maturidade social, acolhedores e acolhidos alternam papéis, como sujeitos adultos que acolhem outros sujeitos adultos e são por eles acolhidos, acionando um movimento gerador de vínculos fraternos e propulsores de aprendizagens. Nas práticas turísticas, o sujeito primariamente acolhido será o acolhedor ao escutar o “anfitrião”, pensar valores impregnados em seu discurso, evocar elementos sensoriais, factuais, e voltando a ser novamente o acolhido quando apresentar conteúdos derivados a serem escutados, pensados, sentidos pelo primeiro, empreendendo uma dinâmica em que ambos aprendem e se transformam.

Há que se pensar, no entanto, na possibilidade de que o tempo restrito de estada dos turistas no território visitado seja um dos aspectos que dificultam o acolhimento

recíproco e, na direção inversa, que um período mais amplo de estada viesse a facilitar o estabelecimento de pontes relacionais propícias à hospitalidade.

De outra parte, consideradas interfaces entre turismo e hospitalidade, é possível que o processo de desenvolvimento do turismo requeira, entre outros elementos, o desenvolvimento efetivo das competências de acolher e de ser acolhido, nas dimensões singular e coletiva, tarefa na qual profissionais e gestores públicos poderiam/deveriam especialmente se engajar, com vistas ao alcance de um modelo de mobilidade turística que, para além do prazer, seja marcado pela tolerância às diferenças, pela troca potencializadora de saberes, pela atenção à sustentabilidade, como decorrência de uma consciência coletiva. Assim, o amadurecimento social do turismo permitiria vislumbrar um padrão progressivamente mais elevado de responsabilidade humana.

4.Referências

BAPTISTA, Isabel. Lugares de hospitalidade. In: DIAS, Celia Maria de Moraes (Org.). **Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas**. Barueri: Manole, 2002.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2000.

BROTHERTON, Bob. Towards a Definitive View of the Nature of Hospitality and Hospitality Management. **International Journal of Contemporary Hospitality Management** vol. Iss 11: 4, p.165 – 173, 1999.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade**. - São Paulo: Aleph, 2004. (Coleção ABC do Turismo).

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. A pesquisa em Hospitalidade. **Revista Hospitalidade**. Ano V, número 2. São Paulo

DERRIDA, Jacques; DUFOURMANTELLE, Anne. **Anne Dufourmantelle convida Jacques Derrida a falar da hospitalidade**. São Paulo: Escuta, 2003.

FREUD, Sigmund; MADUREIRA, Pedro Paulo de Sena. **Inibições, sintomas e ansiedade**. Rio de Janeiro: Imago, 1976. 117 p. (Pequena coleção de obras de Freud ; 24)

LASHLEY, Conrad. Para um entendimento teórico. In: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison (orgs.). **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**; Tradução de Carlos David Szlak. Barueri, SP: Manole, 2004.

MAUSS, Marcel. **Sociologia e Antropologia**. O ensaio sobre a dádiva. Cosac & Naify. São Paulo, 2003.

MONTANDON, Alain. Hospitalidade Ontem e Hoje. In: DENCKER, Ada de Freitas Maneti; BUENO, Marielys Siqueira (orgs). Hospitalidade: cenários e oportunidades. – São Paulo, Pioneira Thomson Learning, 2003.

PÉREZ, Daniel Omar. Os significados dos conceitos de hospitalidade em Kant e a problemática do estrangeiro. **Revista Philosophica** Vol. 31 [Semestre I / 2007] Valparaíso (43- 53) Disponível em <<http://www.philosophica.ucv.cl/Phil%2031%20-%20art%2004.pdf>> Acesso em 30 abr.2011.

SANTOS, Marcia Maria Cappellano dos, PERAZZOLO, Olga Araújo; PEREIRA, Siloe. Dimensión Relacional de la Acogida. **Estudios y Perspectivas en Turismo**. No prelo.