

Acolhimento e desenvolvimento socioturístico: para uma psicopedagogia do laço social

Olga Araújo Perazzolo¹

Siloe Pereira²

Marcia Maria Cappellano dos Santos³

Resumo: O trabalho visa contribuir para reflexões sobre estratégias de intervenção no campo do acolhimento e da hospitalidade, a partir de aportes conceituais específicos, com vistas ao desenvolvimento de localidades turísticas. A estratégia adotada embasou-se em pressupostos psicopedagógicos de fomento à transformação de afetos e cognições a partir de cadeias reflexivas, envolvendo grupo representativo dos segmentos de serviços, gestão e cultura de uma comunidade potencialmente turística do Rio grande do Sul/Brasil. A abordagem, com características de pesquisa-ação, permitiu potencializar o desenvolvimento de competências para o acolhimento e ações cooperativas, de natureza relacional e empreendedora, propiciando avanços na construção de saberes facilitadores do desenvolvimento de habilidades e competências para a hospitalidade e para o envolvimento coletivo em ações voltadas ao turismo.

Palavras-chave: Turismo. Acolhimento. Laços sociais.

Introdução

O artigo apresenta considerações resultantes de uma pesquisa⁴ realizada junto a uma comunidade potencialmente turística, envolvendo estratégias de intervenção catalisadoras de mudanças na competência para o acolhimento coletivo.

Os pressupostos que embasaram a pesquisa consideraram definições específicas de turismo e acolhimento geradas com aportes teóricos sobretudo da filosofia e da psicologia, norteadoras da escolha do método e do plano de intervenção desenvolvido junto ao grupo de sujeitos colaboradores.

No que se refere ao turismo, tomou-se como referência o entendimento de que na origem do fenômeno está a pulsão humana para o conhecimento, ou a pulsão epistemofílica, definida por

¹ Mestre em Psicopatologia e Psicologia Clínica e Mestre em Educação. Docente da Universidade de Caxias do Sul e pesquisadora do Núcleo de Pesquisa Turismo: Desenvolvimento Humano e social: linguagens e processos educacionais. E-mail: oaperazz@ucs.br

² Mestre em Psicopatologia e Psicologia Clínica e Mestre em Educação. Docente da Universidade de Caxias do Sul e pesquisadora do Núcleo de Pesquisa Turismo: Desenvolvimento Humano e social: linguagens e processos educacionais. E-mail: spereira@ucs.br.

³ Doutora em Educação. Coordenadora do Mestrado em Turismo-UCS. Coordenadora do Núcleo de Pesquisa Turismo: Desenvolvimento Humano e social: linguagens e processos educacionais. E-mail: mcsantos@ucs.br

⁴ Dimensões Relacionais e Psicopedagógicas da Hospitalidade.

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Freud (1976, p. 95-207), nascente de onde jorra o desejo de saber, em outro lugar, num lugar externo àquele original e interno de cada um.

Assim, a definição de turismo deve considerar, para além da ação de deslocamento para um lugar não habitual e do uso das estruturas disponíveis ao longo dos trajetos e nos destinos (Organização Mundial do Turismo – OMT), o impulso humano de lançar-se na direção de saberes que possam preencher o vazio deixado pelo que não pode ser conhecido⁵. Essa perspectiva acena para a compreensão de que os movimentos de exploração do mundo, desde as fases mais primitivas de organização da espécie, se deram por razões que extrapolam a busca do binômio alimento-segurança e estão vinculadas ao movimento do olhar curioso do homem na direção daquilo que seus olhos não podem ver, mas que suas mentes desejam, fantasiam, intuem.

A expansão progressiva do espaço mental, que se expressa, dentre outras tantas formas, nos incríveis artefatos e processos tecnológicos que levam o olho humano para além dos universos macro e microscópicos, derivou da inesgotável necessidade de saber o que está “lá”, onde a visão não alcança, potencializando a transformação humana por meio de aprendizagens.

A perspectiva de Maffesoli (1997) sobre a “pulsão de errância”, relativamente ao desejo humano de outro lugar, à vazão do nomadismo imaginativo, à impermanência das coisas, embora pensado num outro contexto, se aproxima do entendimento proposto⁶.

Nessa perspectiva, o deslocamento turístico é a manifestação essencial e paradigmática da busca humana e cotidiana pelo conhecimento, e o turismo se define como fenômeno que agrega estruturas e processos em torno da motivação humana de conhecer.

Naturalmente, essa definição pode ser colocada em questão quando se reflete sobre certos segmentos considerados turísticos, como o de negócios, por exemplo, tendo em conta que, nesses casos, não há motivação ou desejo de “ir”, e sim, de realizar uma operação comercial/profissional que requer deslocamento. Pode-se pensar, nessas circunstâncias, que o deslocamento e o uso de estruturas e serviços não podem, por si sós, caracterizar o turismo, já que o impulso/desejo de conhecer não está presente ou não prevalece no comportamento daquele que se desloca. Portanto, se de fato nada antecede ou ocorre durante a viagem que possa desencadear a disposição do viajante de conhecer o que está fora, não apenas de seu lugar habitual, mas de si mesmo, então o fenômeno do turismo não ocorre: as pessoas ocupam quartos de hotéis, fazem

⁵ O que não pode ser conhecido diz respeito ao que precisa ser esquecido, conforme pressupostos de constituição do aparelho psíquico formulados por Freud, em distintas partes de sua obra. O esquecimento constitui o mecanismo básico do processo repressivo, que funda a organização psíquica dos sujeitos, tornando-os aptos à vida social. A pulsão epistemofílica, de outra parte, traduz o mecanismo mental que visa permanente ao alívio da tensão que a repressão provoca no inconsciente.

⁶ Sobretudo se associada ao mito de Édipo, marco pulsional da epistemofilia, cuja cegueira e exílio conduzem à ideia de errância.

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

refeições em restaurantes e similares, usam serviços locais de locomoção, estruturas viárias, de comunicação, mas não são turistas e em nada diferem de um morador local que não esteja lançando olhares curiosos para o externo.

A definição de turismo anelada à ideia de busca de conhecimento requer a explicitação de que o processo abarca, também, o (re)conhecimento, ou seja, a busca por reencontrar um saber, resignificando-o, atualizando-o ou dando-lhe novo sentido, como ocorre com nossas lembranças e crenças.

Mas como se conhece/(re)conhece? Como se aprende? Quais mecanismos estão na base do processo que viabiliza a metáfora do deslocar-se em direção ao conhecimento?

Embora ainda não se possa considerar a plena convergência das distintas perspectivas teóricas que explicam o processo de aprender, pode-se sustentar a ideia de que, sob olhar de qualquer delas, a aprendizagem ocorre, predominantemente, por meio da relação do sujeito com o outro⁷, travando diálogos reais e mentais que se desdobram em saberes⁸.

É nesse processo que o lugar do acolhimento se instala como fenômeno relacional e fundante da aprendizagem, pois, para que uma relação se estabeleça, é necessário que, pelo menos, dois sujeitos (ou grupos) estabeleçam uma interlocução da qual se origine um espaço “entre” um e outro: o espaço do acolhimento, um espaço externo ao eu e compartilhado por ambos. Assim, a competência para o acolhimento pressupõe disposição para sair de si, criar e transitar por uma área que também é do outro, pressupõe acolher e ser acolhido; e é essa a condição essencial para que o turismo (a busca do conhecimento/reconhecimento) ocorra.

No turismo, o sujeito que primariamente acolhe expressa sua competência para o acolhimento (desejo) de forma direta (em situações de contato interpessoal, como através da recepção do visitante em serviços públicos ou privados), mas também de forma indireta (como através da observância de detalhes nas estruturas disponibilizadas ao turista, da oferta de um sistema de informações, etc.). Portanto, a relação do primariamente acolhedor se estabelece

⁷ Naturalmente, não se desconsidera que o sujeito também aprende por meio de mecanismos que acionam relações do sujeito com seus elementos internos, com seus recursos mnêmicos, etc., mas destaca-se o lugar predominante que a relação ocupa no fenômeno, conforme proposições de Wilfred Bion em **Aprender com a Experiência** (1962/1991a), relativas à dinâmica mental “continente-conteúdo” e à capacidade de *rêverie*, acionada pelo movimento alternado das relações humanas.

⁸ A proposição de Wilfred Bion (1962/1991a) relativa ao processo psicanalítico de conhecer através da alternância relacional “continente-conteúdo”, por meio da capacidade de *rêverie* (primariamente reconhecida como competência materna para intuir as necessidades do bebê, mas que pode ser compreendida como uma capacidade humana e asseguradora das relações em qualquer tempo e circunstâncias) inspirou as concepções teóricas do presente artigo.

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

antes e durante o encontro com o sujeito primariamente acolhido⁹, com repercussões prováveis sobre o depois de cada um.

Nesse sentido, se considerado que acolher é receber o outro dentro de si, interpretando/atendendo suas necessidades e oferecendo a ele novas perspectivas de pensamento e interação, justifica-se a adoção dos termos acolhimento e hospitalidade com o mesmo sentido.

Assim como o turista, o sujeito que genuinamente acolhe tem como cerne motivador o desejo de conhecer. Trata-se de um turista que não se “desloca”, e sim, um “turista do outro”. Muitos fragmentos da vida cotidiana exibem a motivação primária do acolhedor, sendo esse fenômeno retratado de diferentes formas, tais como através da arte, da literatura, da dramaturgia. No cinema, por exemplo, são comuns as cenas em que a chegada de visitantes mobiliza pessoas e famílias, fazendo com que se aproximem e olhem curiosas o recém-chegado, expressando, por meio de seu comportamento, o que pode ser traduzido como: *Quem ele é? Como é o lugar de onde vem? O que ele sabe e pode me ensinar? O que ele quer aqui?*

O turista, o estrangeiro que está em outro lugar e no lugar de outro¹⁰, possui, como já referido, desejo similar de aprender/reaprender, que tonaliza a motivação do acolhedor, ainda que a oportunidade da viagem tenha derivado de demandas profissionais, acadêmicas, religiosas e outras. É essa convergência do desejo que viabiliza o encontro, a experiência, o acolhimento, o turismo.

Ressalte-se que, com base nessa perspectiva, a hospitalidade não pode ser definida como qualidade das ações de quem recebe, ou ser confundida com comportamentos marcados por tons de gentileza; tampouco com eficácia ritualística de ordem profissional. Hospitalidade – ou acolhimento – é a resultante do encontro humano, construída a partir do desejo de ambos, gerada na pulsão de conhecer e/ou reconhecer o novo, o velho, o transformado, a si e ao outro. Para isso, é preciso despir-se de certezas prévias (como, por exemplo, sobre o que o turista quer) e compreender peculiaridades das demandas por meio de um diálogo empático, maiêutico¹¹, acionador de reflexões que gerem transformações no plano afetivo, cognitivo, relacional. (Perazzolo, Santos e Pereira, 2013). “[...] O diálogo, que encena um ‘eu’ e um ‘tu’, se transforma

⁹ Adotam-se as expressões “primariamente acolhedor” e “primariamente acolhido” para designar aquele que recebe e aquele que chega, respectivamente, tendo em conta que o termo primariamente explicita o fato de que, num segundo momento, ambos assumem as posições de acolhedores e acolhidos.

¹⁰ Expressão, segundo menciona Anne Dufourmantelle (2003), relativa à ideia de estrangeiro na perspectiva da hospitalidade, conforme diálogo travado por Derrida com Platão por meio de referências ao estrangeiro e ao político.

¹¹ Destaque-se a ideia de maiêutica como processo que aciona “partos de ideias”, ou seja, que facilita a vinda ao mundo aquilo que é gestado no interior de alguém.

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

em um discurso aumentado, onde as duas vozes se fundem uma na outra em um ‘nós’ [...]” (Bessone, M. em Montandon A, 2011, p. 1275).

Numa condição oposta, se não há disposição para o acolhimento, a tendência é de que venha a prevalecer o automatismo nas práticas de recepção, nos processos de prestação de informações, nos encontros entre habitantes locais e visitantes. Nesses casos, prevalece o interesse autocentrado, derivado do núcleo narcísico¹², acionado pela expectativa de recebimento, e não de troca. O outro serve, unidirecionalmente, ao acolhedor, e este se posiciona no centro da relação. O desejo de que o visitante valorize positivamente os serviços prestados, ou, no caso do turista, o desejo de que “todas e apenas” as expectativas previamente almejadas tenham sido integralmente satisfeitas são exemplos de situações em que a restrita disposição para o externo, para o outro, limita a potencialidade relacional, o espaço para o inusitado, os processos geradores de novos saberes.

Mas acolhimento pode ser pensado, também, na sua perspectiva coletiva. Nesse sentido, um modelo teórico que examine e permita caracterizar a competência de comunidades para o acolhimento constitui uma ferramenta diferenciada em contextos nos quais possam ser efetivadas intervenções que visem ao desenvolvimento comunitário para o turismo.

O modelo CORPO COLETIVO ACOLHEDOR (Santos, Perazzolo e Pereira, 2012) pode ser útil, nessa direção. No modelo, o pressuposto é de que uma comunidade se estrutura na interligação de pelo menos três vértices, constituindo um corpo sujeito aos princípios da autorregulação. Os vértices são: 1) o conjunto serviços/trocas disponibilizados no âmbito das relações internas/externas no/pelo espaço/local; 2) os processos de gestão dos recursos gerados no/pelo espaço/local; e 3) o tecido cultural, ou dos conhecimentos que circulam no tempo, de forma transgeracional, ou intergeracional, dependendo da capacidade de transformação de cada local¹³.

Nessa perspectiva, um espaço/comunidade seria a representação mental de um corpo social habitado, compartilhado e construído pelo pensamento, podendo ou não coincidir com a circunscrição territorial, geográfica, política. Assim, a construção desse cosmo resulta do encontro entre percepções daqueles que habitam o corpo imaginário e nele atuam, da “pele” que o contém, e daqueles que visitam esse espaço possibilitando trocas, mudanças, produção e

¹² Sinteticamente, de acordo com a perspectiva psicanalítica, trata-se de um núcleo do psiquismo associado ao princípio de conservação, que tende ao autoinvestimento, a fazer com que o sujeito se tome como objeto de amor/atenção.

¹³ De acordo com estudos sobre a transmissão geracional, os de Kaës et al. (2004) entre eles, um conteúdo herdado por uma geração pode vir a ser perpetuado tal como foi recebido, caso não haja espaço/desejo de transformação. Ou então, a(s) geração(ões) subsequente(s) pode(m) herdá-lo e nele operar mudanças, de maneira a torná-lo útil, adequado, pertinente ao seu tempo, às suas necessidades, à sua cultura. Ou seja, pode(m) potencializá-lo, em vez de assumi-lo rigidamente, como no primeiro caso.

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

assimilação de novos conhecimentos. Trata-se, na essência, da conceituação de um sujeito acolhedor na forma coletiva.

Um modelo de intervenção potencializador de competências para o acolhimento e para o desenvolvimento do turismo

O estudo cujos resultados estão sendo apresentados, caracterizado como pesquisa-ação, foi desenvolvido junto a uma comunidade potencialmente turística do Rio Grande do Sul, com vistas a testar as proposições metodológicas de base apoiadas em definições específicas de turismo e acolhimento, através de um processo de intervenção mobilizador de habilidades e competências para a hospitalidade e para o envolvimento coletivo em ações voltadas ao turismo.

Conforme explicitado na parte introdutória deste trabalho, o marco teórico aproximou o modelo de desenvolvimento mental de Wilfred Bion¹⁴ à compreensão progressiva de natureza circular proposta por Heidegger (2001), aos pressupostos sistêmicos básicos e ao paradigma construtivista.

Wilfred Bion (1962, 1991a, 1991b) apresenta uma teoria do pensamento que oferece uma matriz de leitura dos fenômenos de desenvolvimento pela via da aprendizagem, da experiência, da relação. Sua teoria compreende uma concepção filosófica de homem cujo cerne é marcado não apenas pela dinâmica inconsciente – objeto de análise e investimento da psicanálise –, mas, fundamentalmente, pelo crescimento mental, a partir de infindáveis processos de transformação que conduzem a novos padrões de pensamento, o que implica o envolvimento de toda a personalidade.

Nesse sentido, o homem jamais seria alguma coisa senão em dado momento, porque sua existência psíquica implica a impossibilidade de ser, concreta e permanentemente, alguma coisa. Essa perspectiva remete à crença da neotenia da espécie, considerando que a "prematividade", resultante da abertura filogenética, inaugura, a cada nascimento de uma nova ideia, uma caminhada sem fim em direção ao amadurecimento. A capacidade de pensar caracterizar-se-ia por movimentos mentais crescentes, intermináveis e espiralizados, permitindo que elementos já transformados retornem outras vezes ao mesmo ponto e progridam em complexidade, amplitude, abstrações. Os pensamentos são transformados em elementos (elementos alfa), passíveis de serem articulados e submetidos à consciência, por meio da ação da função alfa, uma função exercida primariamente pela mãe, pelos cuidadores, e pelo próprio sujeito, quando em condições de maturidade, através do que foi denominado pelo autor de aparelho de pensar os pensamentos, uma espécie de competência metacognitiva. A função opera no sentido de que alguém (mãe, cuidador) contenha os pensamentos incipientes, ou não pensados do bebê, pense-os, reelabore-os e devolva-os sob forma tolerável, compreensível. Esse processo foi cunhado pela expressão

¹⁴ Pressupostos estão distribuídos no conjunto da obra bioniana, mas podem ser encontrados de forma sistematizada em *Aprender com a experiência* (1991a) e *Transformações* (1991b), publicadas no Brasil pela Imago Editora.

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

“continente-conteúdo”, em que “continente” diz respeito a conter, a acolher; e “conteúdo”, aos elementos que são acolhidos. E, neste ponto, cumpre destacar uma importante derivação dessa ideia: a de que a função alfa pode vir a ser exercida, ao longo da vida, também por pares e outros sujeitos do convívio de uma pessoa. Ou seja, os níveis de pensamento se tornariam cada vez mais complexos na medida em que se articulassem e modificassem suas propriedades constitutivas, pela via da alternância “acolher-ser acolhido, um fenômeno que, no modelo teórico-prático aqui sustentado, é inerente ao desenvolvimento socioturístico.

Sinteticamente, a estratégia psicopedagógica adotada na intervenção, desenvolvida por meio de discussões em encontros grupais sistematizados, considerou a possibilidade de: deslizamento de significados; complexificação do pensamento; sensibilização para hospedar as demandas de outro para além das próprias; desenvolvimento das relações coletivas embasadas no acolhimento mútuo, o que poderia potencializar a construção de planos sociais em que o turismo se destacasse no perfil socioeconômico da comunidade.

A primeira etapa do processo consistiu no exame do que foi denominado de “estado de desejo inicial”, ou seja, do exame da disposição do corpo coletivo para o acolhimento. Para isso, foram realizadas entrevistas (semiestruturadas) que precederam a etapa de intervenção propriamente dita, com sujeitos representantes de diferentes segmentos da comunidade (religioso, político, de apoio comunitário-não governamental, comercial, industrial, escolar, hoteleiro, gastronômico), considerando a pertinência de caracterizar a escuta do discurso ecoado pelos três vértices constituidores do corpo coletivo acolhedor (serviços, gestão e cultura/conhecimento). O material colhido foi analisado por meio de abordagem hermenêutica, com recursos de organização categorial.

Dentre os aspectos observados, destacam-se as referências indicativas de apego ao passado, envolvendo lembranças nostálgicas que remetiam ao tempo em que o turismo local vivia períodos de atividade intensa e de empreendimentos exitosos, favorecendo a autoestima da comunidade.

O presente foi concebido como tempo de grande declínio do turismo, nele predominando dificuldades impostas pela cisão interna (foram atribuídas causas dos problemas a pessoas e grupos da própria comunidade) e por fatores externos, particularmente de ordem política, que os privava de condições para retomar a trajetória que outrora lhes respaldara o desenvolvimento.

Os afetos predominantes, ligados às ideias sobre acolhimento e turismo, acompanhavam os julgamentos que projetavam a origem das dificuldades na comunidade e no poder externo, prevalecendo o ressentimento e a mágoa sobre a esperança no futuro.

Sinteticamente, as narrativas que referiram diferenças e conflitos internos na comunidade indicaram o comprometimento da disposição para a cooperação, para reflexões e decisões conjuntas, para a recepção de pessoas e para o planejamento do desenvolvimento do turismo.

O estudo demonstrou peculiaridades que associavam aspectos históricos, políticos e afetivo-cognitivos intervenientes na disposição para o acolhimento, mantendo os participantes cativos a um padrão autocentrado de desejo inicial em que predominavam pensamentos circulares – e não centrífugos (como se caracteriza o desenvolvimento das ideias) –, marcando a

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

estagnação. Os pensamentos coletivos, quando circulares ou centrípetos, são reiterados sistematicamente por meio das relações entre os membros, potencializando cisões, sentimentos de mágoa e hostilidade, dificuldades para alterar as direções e a amplitude de pensamentos e respostas, prevalecendo a tendência à busca de satisfação imediata das demandas próprias (padrão primário de desejo, narcísico e autocentrado). Essas características coletivas estariam restringindo as iniciativas de projetos comunitários na direção do desenvolvimento do turismo local, pela influência de fatores sociorrelacionais que pareciam paralisar ou emperrar a fluidez das ações cooperativas.

A disposição autocentrada para o acolhimento foi expressa de diferentes formas, dentre as quais os enunciados cujos sentidos remetiam às necessidades do acolhedor.

A estrutura do discurso predominante sugere 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 – apresenta sinais de disfuncionalidade, comprometendo a permeabilidade, ou a troca com sistemas externos, a disposição coletiva para acolherem-se uns aos outros, e, portanto, o desenvolvimento.

Assim, tendo por suposto que *desejar o outro* (conhecer o outro, ir em busca dele, recebê-lo) é, antes da motivação econômica, a dimensão efetivamente mobilizadora de comportamentos que geram e mantêm as atividades e os empreendimentos turísticos¹⁵, os vínculos negativos estabelecidos no interior do corpo social e com o macrossistema gestor da comunidade tonalizavam, no tempo do estudo, uma restrita disposição inicial para acolher e para realizar esforços convergentes na direção de projetos coletivos e acionadores do turismo.

Para o desenvolvimento da segunda fase da pesquisa, a de intervenção propriamente dita, os sujeitos entrevistados participaram de encontros de discussão/reflexão, com periodicidade média quinzenal, que se estenderam pelo período de cinco meses.

Considerando as características do grupo, no que tangia às diferenças de disposição, condições e interesse por reflexões predominantemente teórico-conceituais, adotou-se como estratégia mediadora a elaboração de uma agenda (*Vozes Da Comunidade*), para o ano de 2012, construída pela comunidade e a ela dirigida. A estratégia consistiu no envolvimento dos membros participantes na construção dos textos e das imagens das páginas de apresentação de cada mês do ano, tomando como referência reflexões sobre o acolhimento pertinentes a eventos religiosos e a festas regionais, como também a natureza dos feriados, das comemorações histórico-políticas e outros aspectos.

Ao término do processo, foi realizada uma nova série de entrevistas com os sujeitos participantes, com vistas a uma análise comparativa das construções conceituais iniciais e finais sobre acolhimento/hospitalidade.

¹⁵ No contexto do escopo teórico adotado, a escolha por determinado tipo de investimento, por um segmento profissional, envolve algum grau de antecipação mental da atuação e do envolvimento dos sujeitos nas funções que o investimento/profissão irá requerer. Nesse sentido, as escolhas e ações delas decorrentes expressam o desejo de origem.

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Os resultados indicaram a ocorrência de mudanças significativas na formulação dos conceitos, mas também nas esferas afetiva e comportamental, permitindo supor que a transformação efetiva da disposição para o acolhimento requer que um tempo de experimentação inundado de sentimentos possa mediar as reflexões e acionar comportamentos potencializadores de práticas cooperativas, motivadas pelo desejo e pelo compromisso de acolher.

As mudanças identificadas se deram em distintas perspectivas e, dentre essas, destaca-se a evolução do nível simbólico de pensamento.

A seguir são apresentadas categorias bidimensionais que foram constituídas *a posteriori* e são explicitativas da natureza das transformações observadas nas respostas iniciais e finais relativamente à definição de hospitalidade.

Figura 1: Quadro das categorias bidimensionais formuladas a partir de transformações discursivas comparados conceitos formulados sobre acolhimento nas situações inicial e final da intervenção.

Categorias	
1.	Ausência de conceito x Presença de conceito
2.	Nível pré-operacional de pensamento x Nível operacional e simbólico de pensamento
3.	Acolhimento como problema x Acolhimento como desejo
4.	Disposição autocentrada x Disposição heterocentrada

A primeira categoria refere-se a conteúdos polarizados, nos quais se observou a formulação do conceito de hospitalidade/acolhimento apenas na fase final da intervenção. Nesses casos, na primeira entrevista, predominaram verbalizações que privilegiaram aspectos factuais e/ou ideias dispersas como forma de expressar a definição de hospitalidade, mas que não constituíam conceitos (*A gente tem recebido muitos italianos e também um pessoal de uma outra cidade, fazemos a nossa parte; Sempre acolhemos aqui, a própria história daqui fala da pensão que recebia tropeiros; Com apoio e vontade política podemos ser uma comunidade próspera turisticamente e hospitaleira; Temos que ter produto para atrair o turista*). Já na segunda entrevista, verificou-se clara predominância de construções conceituais, como se infere por meio do sentido das unidades discursivas, da integridade formulativa da ação de definir (*hospitalidade é ...*) e da complementaridade da ação (*Hospitalidade é receber bem os visitantes, é conversar com os que moram aqui e os que vieram pra trabalhar; Acolher é aprender a conversar com as pessoas, ver o que precisam.*).

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

A segunda categoria polarizada expressa a predominância do nível de pensamento, na perspectiva piagetiana: na primeira fase, o nível caracteristicamente pré-operacional, e, na fase final, o nível operatório ou simbólico/formal.

A tendência à complexificação das formulações pode ser observada claramente por meio da comparação entre as entrevistas inicial e final, fenômeno que, aliás, se observou também no próprio processo de entrevista. O exemplo a seguir demonstra os aspectos referidos.

Resposta inicial: *A comunidade precisa de muitas coisas importantes para ser hospitaleira, acolhedora, para ter turismo de verdade, para render economicamente. Precisa ter mais hotéis, e em condições [...]. Os móveis precisam ser trocados quando ficam velhos, os lençóis têm que ser macios, não dá pra deixar televisão velha, precisa substituir por essas modernas de LCD, fininhas. Precisa ter serviços, divertimento, lojas, restaurantes [...]. Se não tiver cuidado com essas coisas, o turista não vem; se vem, não volta, e se ele chega, não fica.*

Resposta final: *Bem, é uma série de situações que vão poder fazer com que eles (os turistas) se sintam bem-vindos; é como andar de mãos dadas com os visitantes, ajudar, cada um de uma forma, pra que eles se sintam bem, pra que conheçam coisas novas, que gostem, ou que só queiram conhecer. Claro que não são apenas coisas que se oferecem a eles, e que eles querem, eu acho. É também a maneira como nós recebemos, como eles são tratados pelas pessoas [...], em todo lugar é assim. Pra isso, precisa conversar com eles, saber o que eles querem. É que, se for bom pra eles, se a experiência for boa, será bom pra nós também. No fundo, é uma troca.*

Se comparadas as duas respostas, observa-se que, na primeira, os entrevistados respondem através de uma paráfrase, ou seja, de uma resposta a uma pergunta que os próprios sujeitos mentalmente elaboraram, diferente daquela formulada pelo entrevistador. A pergunta a que os entrevistados responderam (e para a qual se teve como resposta *A comunidade precisa de muitas coisas importantes para ser hospitaleira, acolhedora; Os móveis precisam ser trocados quando ficam velhos, os lençóis têm que ser macios, não dá pra deixar televisão velha, precisa substituir por essas modernas de LCD, fininhas; Precisa ter serviços, divertimento, lojas,...*) poderia ser colocada da seguinte forma: Do que a comunidade precisa para que o acolhimento desenvolva o turismo e traga recursos?

Portanto, no lugar da definição solicitada, os sujeitos estabeleceram nexos de significação que remeteram, principalmente, à ideia de utilidade, de funcionalidade. Na base das respostas está o suposto de que “hospitalidade/acolhimento é útil para desenvolver o turismo” (*Precisa ter*

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

serviços, divertimento, lojas, precisa de muitas coisas [...] para ter turismo, para render economicamente.)

Na resposta final, por outro lado, o discurso expressa o entendimento do entrevistado de que a hospitalidade, ou o acolhimento, pode ser definida conceitualmente (*É uma série de situações que vão poder fazer com que eles [...]*), indicando um movimento cognitivo próprio de processos operacionais, se tomada como referência a proposição de Piaget (1964, 1967), sobre os estágios de desenvolvimento intelectual¹⁶.

Naturalmente, isso não significa que os entrevistados não dispusessem de habilidades cognitivas antes do processo; significa apenas que a ativação do pensamento foi efetivada, acionando mecanismos que permitem o desenvolvimento de novas ideias, o avanço da qualidade do processo de pensar/aprender aquele núcleo ideativo específico.

Outro aspecto se refere à adoção, na primeira resposta, de termos que indicam prevalência de compreensão a partir da lógica perceptual, marcada pela concretude das representações mentais, próprias da fase pré-operacional (*Os móveis precisam ser trocados..., os lençóis têm que ser macios, não dá pra deixar televisão velha, precisa substituir...*). É possível evocar as representações constantes do discurso como “coisas” concretas, visualizáveis e perceptíveis através dos órgãos dos sentidos (camas, restaurantes, lençóis macios, etc.). Na última resposta, no entanto, os termos indicam a definição de acolhimento envolvendo abstrações conceituais e metáforas (*[...] vão poder fazer com que eles se sintam bem-vindos; é como andar de mãos dadas com os visitantes [...]*).

Também nesse caso, não se coloca em questão se o entrevistado dispõe ou não de recursos cognitivos que lhe possibilitem a articulação de pensamentos simbólicos, o desenvolvimento de metáforas, o uso de metonímias. O que se coloca em questão são as transformações cognitivas possíveis, derivadas de diálogos psicopedagógicos entre sujeitos e grupos.

De acordo com Piaget (1970,1978), o desenvolvimento cognitivo deriva de um processo de equilíbrio e desequilíbrio que tende a formas cada vez mais aperfeiçoadas de pensamento, até a aquisição do pensamento operacional formal.

O que se está argumentando, no entanto, é que, independente da idade cronológica, do nível cognitivo predominante, da escolarização e da formação cultural dos sujeitos, das características das passagens de um estágio a outro na infância, o desenvolvimento das ideias se dá de forma privilegiada no contexto das relações, na construção de encadeamentos de ideias, no diálogo

¹⁶ O desenvolvimento intelectual é concebido como um processo que pressupõe a passagem por quatro estágios (sensório-motor, de 0 a 2 anos; pré-operacional, de 2 a 7 anos; operacional concreto, de 7 a 11 anos, e operacional formal, a partir de 11 e 12 anos). As idades podem ter variações conforme potencial hereditário e vivências pessoais.

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

humano, considerados também, aqui, aportes de teorias sociointeracionistas (Vygotsky, L. S., 1989, 1993).

Portanto, o que Piaget (1970,1978), teorizou, a partir de um outro lugar, de um outro trajeto reflexivo, é aqui reiterado sob nova perspectiva: a perspectiva de que o amadurecimento das ideias se dá a qualquer tempo, por meio de movimentos circulares e espiralizados, em qualquer "idade" ou nível predominante de funcionamento mental. Além disso, a dinâmica do pensar não implica linearidade, pois cada nova ideia pode favorecer a passagem do concreto ao simbólico, do sensório à abstração; e esses movimentos são desencadeados por trocas interpessoais de dimensões afetivo-cognitivas.

A terceira categoria, ACOLHIMENTO COMO PROBLEMA VERSUS ACOLHIMENTO COMO DESEJO, ressalta, na fase inicial das verbalizações, a ideia de acolhimento como ferramenta para o desenvolvimento do turismo visto como um problema a ser resolvido (*Isso é difícil, precisa ser resolvido com vontade política; As pessoas não sabem chegar aqui, falta até placa...*) e, na fase final, como desejo a ser realizado (*Se forem feitos folders com mapas daqui já melhora muito, porque os turistas enxergam e ficam sabendo; Se todos abrirem o comércio para receber o visitante, agradaria mais, porque ninguém gosta de vir e ver uma cidade fantasma.*)

A bidimensionalidade “problema-desejo” pode estar indicando um subproduto do processo de desenvolvimento das ideias, que se refere à mudança de valência, de negativa para positiva, com relação à prática do acolhimento. Nas primeiras verbalizações, a tônica psicoafetiva é marcada pelo desconforto, próprio dos problemas cuja resolução requer investimentos, disposição pessoal e um envolvimento que o sujeito não parece disposto a realizar/desenvolver. Já na entrevista final, a partícula “se” (*Se forem feitos folders ...; Se todos abrirem o comércio para ...*) indica uma proposição para o futuro, um projeto com expectativa positiva de realização.

A última categoria, DISPOSIÇÃO AUTOCENTRADA VERSUS DISPOSIÇÃO HETEROCENTRADA, refere-se às unidades ideativas que expressam, na primeira entrevista, uma clara disposição autocentrada para o acolhimento, ou seja, uma disposição dos sujeitos de terem suas demandas atendidas, de serem acolhidos pelos visitantes, de realizarem e mostrarem suas coisas. (*Se o visitante souber entender o povo daqui, ele será bem acolhido*). Além disso, identifica-se o pressuposto de que sabem o que o outro, o visitante, quer, *a priori* (*Precisa [...] lençóis [...] macios, divertimento, lojas, restaurantes, porque é isso que o turista quer*).

Na entrevista final, por outro lado, há claro indício de que a compreensão do fenômeno de acolhimento envolve a necessidade de saber do outro, de construir um espaço entre os desejos de ambos, o que permite destacar a transformação das concepções sobre hospitalidade. (*Se for bom pra eles, se a experiência for boa, será bom pra nós também. No fundo, é uma troca*).

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Em apenas dois casos não foram observadas alterações, considerando-se os discursos inicial e final. Num deles, o sujeito estabelece uma clara relação com o próprio negócio, mantendo a ideia de acolhimento como estratégia para potencializar ganhos diretos no âmbito do turismo. Pode-se supor que, nesse caso, não houve a inserção da dúvida, da inquietação necessária à mudança, dada a estabilidade que a equação “acolher é igual a bons resultados” imprimia à sua realidade. Portanto, a resistência à mudança estaria a serviço da manutenção do êxito nos negócios.

No segundo caso, uma condição afásica provavelmente tenha sido restritiva ao desenvolvimento em nível de verbalização. No entanto, dimensões comportamentais de acolhimento marcado pela preocupação/atenção com o desejo do outro (entrevistador), no que se refere ao local e às condições da entrevista, receptividade calorosa, podem ser sinalizadoras do avanço efetivado relativamente à concepção do acolhimento.

As importantes mudanças observadas na formulação dos conceitos de acolhimento/hospitalidade após a intervenção junto ao grupo de representantes da comunidade podem ser consideradas como efeito de um processo que envolveu, sobretudo, uma mudança de atitude progressiva, em que três pilares cognitivos – pensar-sentir-agir – foram mobilizados gradativamente por meio da interação, da reflexão e da mediação, num tempo e num espaço que transcenderam o universo do encontro físico entre os participantes.

O processo foi registrado em vídeo, posteriormente examinado, organizado em categorias e discutido com base nos supostos teóricos originais e nos resultados obtidos por meio da comparação estrutural e dinâmica dos conceitos formulados antes e depois da intervenção.

A análise evidenciou desdobramentos que as questões debatidas tiveram no intervalo entre os encontros, gerando um ciclo que alinhavou pensamentos, sentimentos e comportamentos gerados nas discussões e desdobrados no tempo e no espaço entre os encontros.

Considerações finais

A dialética “acolher-ser acolhido”, inerente à dinâmica da hospitalidade, sustentou as bases teórica e prática do modelo de intervenção, centrado no fomento ao desenvolvimento de ideias coletivas, conduzido numa perspectiva maiêutica e com aproximações relativamente ao padrão pragmático de desenvolvimento ideativo por meio de discussões em grupo.

A intervenção pautou-se pelo entendimento de que a efetiva reflexão requer que se acolha o pensamento do outro, que se pense o pensamento acolhido e o devolva sob forma de conteúdo compreensível e/ou crítico, por meio de novos questionamentos. Mas o inverso também ocorre,

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

na medida em que as ideias daquele que acolheu devem ser também acolhidas, pensadas, devolvidas, ou o processo não se consolida, a mudança não acontece. Conforme Derrida (2002), a chegada do outro nos afeta, nos perturba e nos expõe, criando um campo onde não há conhecimento prévio. A chegada do outro constitui um acontecimento com enorme potencial transformador, do qual não se sai ileso (Assis, 2012, p.70-82).

Entende-se que o método propiciou mudanças profundas na formulação de conceitos pelos sujeitos, considerando as verbalizações iniciais e finais; e dentre as mudanças, destaca-se a evolução do nível de pensamento na formulação de novas ideias.

Nesse sentido, a forma como o processo foi conduzido mostrou-se como uma estratégia diferenciada de ação psicopedagógica na direção de favorecer o desenvolvimento de pensamentos progressivamente mais complexos e elaborados, o que pode ser definido como um processo de aprendizagem favorecedora de posturas e formação de atitudes básicas à cooperação, à reflexão coletiva, ao acolhimento mútuo. A metodologia desenvolvida, pela via do acolhimento, permitiu que os participantes construíssem novos entendimentos, saberes, cada um a seu tempo, no seu ritmo, da sua forma, o que parece constituir uma condição para que o processo de pensar coletivo seja desencadeado.

As evidências de êxito da intervenção mostraram-se em diferentes perspectivas, dentre as quais se destacam as que se manifestaram por meio de verbalizações indicativas de conteúdos primariamente marcados pela concretude, pela restrita articulação cognitiva, sendo transformados em conteúdos de maior simbolismo e complexidade; mudanças de concepções de acolhimento, originalmente orientadas numa perspectiva autocentrada, para outras concepções que reconhecem o desejo do outro e o crescimento possível, tanto dos membros da comunidade, quanto dos turistas; e por meio de ações consequentes do processo de intervenção.

Embora não se possa estabelecer uma relação causal direta, pode-se pressupor que muitas ações efetivadas pela comunidade após a intervenção, concernentes ao engajamento em ações comunitárias (apontando para uma maior implicação de cada membro no contexto de mudança, na proposição de metas e de meios para alcançá-las, dentre outros aspectos), decorreram da intervenção realizada.

Nesse sentido, é possível entender que a intervenção realizada no exercício do acolher-ser acolhido, vivido tanto no processo de entrevista quanto no de discussão grupal, favoreceu o desenvolvimento de competências para o acolhimento, de um conjunto significativo de membros representativos da comunidade. Esses membros dispõem agora de novos patamares de recursos afetivos, cognitivos comportamentais para desencadear impactos sobre seus pares, produzindo efeitos positivos ou crescentes de mudança no tocante a projetos coletivos de desenvolvimento e, ao mesmo tempo, fortalecendo os laços sociais. Expressão desse percurso realizado encontra-se

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

na frase que conclui a apresentação da agenda 2012 *Vozes da comunidade*, **por ela e para ela** construída: “Em nossa agenda, a cada mês, se assim desejarmos, será possível relembrar potencialidades, propor a solução de problemas e projetar nosso futuro”.

REFERÊNCIAS

- Assis, M. B. A. C. (2012). O primeiro encontro com o analista. *Revista Brasileira de Psicanálise*, 46(4), 70-82.
- Bessone, M. (2011) Do eu ao nós. In Alain Montandon (Dir.). *O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas* (M. Bagno e L. Zylberlicht, Trad.) São Paulo: Ed. Senac (p. 1267-1279).
- Bion, W. (1962). *A theory of thinking*. *International Journal of Psycho-Analysis*, 43(4-5), 328-331.
- Bion, W. (1991a). *O aprender com a experiência* (P.D. Corrêa, Trad.). Rio de Janeiro: Imago.
- Bion, W. (1991b). *Transformações: mudança do aprendizado ao crescimento* (P.D. Corrêa, Trad.). Rio de Janeiro: Imago.
- Derrida, J. (2002). *Torres de Babel* (J. Barreto, Trad). Belo Horizonte: Editora UFMG (Trabalho original publicado em 1987).
- Derrida, J. & Dufourmantelle, A. (2003) (A. Romane, Trad.) *Anne Dufourmantelle convida Jacques Derrida a falar de hospitalidade*. São Paulo: Escuta.
- Freud, S. (1976). Inibição, sintoma e angústia (M.A.M. Rego, Trad.). In J. Salomão (Ed.), *Edição standard brasileira de obras completas de Sigmund Freud* (Vol 20, pp. 95-207). Rio de Janeiro: Imago. (Trabalho original publicado em 1926)
- Heidegger, M. (2001). *Ser e Tempo*. (N.S. Cavalcanti, Trad.). Petrópolis: Vozes (Trabalho original publicado em 1927)..
- Kaës, R., Faimberg, H., Enriquez, M. & Baranes, J. J. (2001). *Transmissão da vida psíquica entre gerações*. (A. Berliner, Trad). São Paulo: Casa do Psicólogo (Trabalho original publicado em 1993).
- Maffesoli, M. (1997). *Du nomadisme: vagabondages initiatiques*. Paris: Le Livre de Poche.
- Perazzolo, O. Santos, M. M.C. & Pereira, S. (2013). Dimensão relacional de la acogida.

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Estudios y perspectivas em turismo, 22(1), 138-153.

Santos, M. M. C., Perazzolo, O., Pereira, S. (2012). Hospitalidade numa perspectiva coletiva: o corpo coletivo acolhedor. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 6(1) 3-15.

Piaget, J. (1970). *A construção do real* (A. Cabral, Trad.). Rio de Janeiro: Zahar (Trabalho original publicado em 1937).

Piaget, J. (1978). *A formação do símbolo na criança* (A. Cabral, Trad.). Rio de Janeiro: Zahar (Trabalho original publicado em 1945).

Vygotsky, L. S. (1989). *A formação social da mente* (Grupo de desenvolvimento e ritmos biológicos/USP, Coord. Trad.). São Paulo: Martins Fontes.

Vygotsky, L. S. (1993). *Pensamento e linguagem* (J.L.Camargo, Trad.). São Paulo: Martins Fontes.