

Sincronia e simetria: proposições tipológicas para o acolhimento

Olga A. Perazzolo¹

Siloe Pereira²

Marcia M. C. Santos³

Resumo: O artigo apresenta um conjunto de reflexões que buscam ratificar a importância do fenômeno do acolhimento, tomado com sentido equivalente ao de hospitalidade, para o desenvolvimento dos sujeitos e da sociedade, considerando-o como um eixo paradigmático de uma nova ordem social em que as relações preponderem sobre as demandas autocentradas, típicas do contexto contemporâneo. Para além disso, propõe-se um modelo tipológico tendo em vista instrumentalizar investigadores para o exame das condições de acolhimento e suas repercussões no âmbito social e, em especial, do turismo. Conclusivamente, considera-se a sincronia e simetria, bem como variantes dessas duas dimensões, como referentes para reflexões macro sociais e de natureza pragmática, particularmente, no contexto do turismo.

Palavras-chave: Acolhimento. Hospitalidade. Turismo. Sincronia. Simetria.

Hospitalidade e acolhimento: costura de conceitos

Diferentes perspectivas respaldam teoricamente a definição de acolhimento e de hospitalidade, abrangendo um largo espectro de formulações, conforme a tônica e a perspectiva adotada, sejam de natureza filosófica, sociológica, psicoantropológica, ou socioadministrativa, viabilizando movimentos reflexivos, construções ideológicas e supostos operacionais distintos ou complementares.

Como de hábito é referido, a segmentação teórica tradicional reconhece duas escolas de estudos sobre a hospitalidade: a francesa, com cerne teórico maussiano, cujo processo ritualístico abarca deveres fundamentais nas relações de troca (dar-receber-retribuir); e a escola americana, que destaca o conjunto de atividades baseadas na transação monetária através de práticas comerciais que envolvem negócios e lucros vinculados à hospedagem, alimentação, ao entretenimento, dentre outros elementos característicos do universo turístico.

A definição de hospitalidade adotada no Brasil elege, via de regra, a dimensão popular que a concebe como um conjunto de comportamentos que expressam o bem receber. O ministério do Turismo, juntamente com o Instituto de Hospitalidade e o Sebrae (2007), consideram que hospitalidade possa ser entendida como prática de acolher o visitante que vem de outro lugar (p.14), e complementam referindo que, ao acolher, se está demonstrando o atributo de ser hospitaleiro. Denotativamente, essa concepção implica o suposto de que a hospitalidade é uma disposição pessoal que se expressa através de práticas de acolhimento; e de que se trata de um

¹ Psicóloga, Mestre em Psicologia; Mestre em Educação; Docente da Universidade de Caxias do Sul; Pesquisadora CNPq- turismo: Acolhimento e hospitalidade; E.mail: operazz@ucs.br.

² Psicóloga, Pedagoga, Mestre em Psicologia e em Educação; Docente da UCS; Pesquisadora CNPq na área do turismo: acolhimento e hospitalidade, desenvolvimento humano e social. E.mail: spereira@ucs.br.

³ Doutora em Educação, Docente dos cursos de graduação e mestrado em Turismo da UCS, Coordenadora do curso de Pós Graduação em Turismo da UCS (Mestrado): e.mail mcsantos@ucs.br

fenômeno humano marcado por uma dimensão propulsora para relações, configurando-se como processo em que o outro se integra necessariamente, aspecto que torna os termos hospitalidade” e “acolhimento” indissociáveis.

Mas deve-se destacar que, na atualidade, um conjunto expressivo de ideias sobre hospitalidade tem acentuado dimensões que resgatam contributos filosóficos pertinentes, em especial, ao compromisso dos homens para com os homens e à disposição interna de reconhecer e considerar diferenças, propondo um (re)pensar da ética social e convidando a transitar por um terreno fértil à construção de uma nova dialética moral, em que o outro ocupa um lugar constitutivo na formação do sujeito coletivo. Dessas ideias pode-se inferir a intensidade efetiva de pensamentos que pulsam na direção de mudar o cenário das relações contemporâneas, por meio de processos em que a hospitalidade, o acolhimento, constitui o âmago da transformação.

Sobre esse tema, há que referir pensadores clássicos como Kant, relativamente à hospitalidade de visitaçã; Lévinas, que desenvolve a noção de homem como um ser para o outro, implicando a relação embasada na ética e na escuta do que o outro tem a dizer; e Derrida, considerando a abordagem ético-política do acolhimento irrestrito e da democracia do porvir (Perez, 2007).

No presente artigo, acolhimento e hospitalidade são termos adotados como equivalentes e considerados como fenômeno que emerge no espaço constituído entre o sujeito (singular ou coletivo) que se dispõe a acolher e um outro que deseja ser acolhido. Essa interlocução relacional resulta de articulações psicossociais, dinâmicas, e é originária de uma perspectiva subjetiva do desejo (Perazzolo, Santos, Pereira, 2013)

Trata-se, portanto, de um fenômeno habitado por uma dupla consciência, e essas consciências se alternam no papel de acolhido e acolhedor, tornando a relação, primariamente dual, composta, também, por dois outros, na medida em que, para que ocorra, cada sujeito deve abdicar de parte importante de suas demandas e acolher o outro dentro de si, abdicando da confortável certeza do saber prévio acerca do desejo de seu interlocutor, por meio do exercício empático. O acolhimento, ou a hospitalidade, nessa perspectiva, seria uma variante das relações humanas, no âmbito da vida cotidiana, potencializadora de aprendizagens para todos os envolvidos. Naturalmente, se a interação não ocorre, prevalecem as demandas autocentradas, e o fenômeno não se constitui.

No universo turístico, o acolhimento se revela a partir de genuínas tramas sociais, não menos intensas do que as que marcam as relações particulares, e se diferenciam de forma efetiva das práticas marcadas pelo artificialismo e dos discursos “estilizados” das profissões.

Nesse campo, originalmente, o sujeito que demanda o acolhimento (o estrangeiro, o que precisa/quer estar em outro “lugar” que não é o “seu”), porta expectativas que dão forma e concretude ao desejo de conhecer, ver, viver o que nunca poderá ser (re)conhecido na sua origem,

tendo como referência os supostos freudianos da pulsão epistemofílica⁴. Também aquele que demanda acolher tem um projeto intrínseco de espiar e realidade do outro, aprender e ampliar seu cabedal de saberes, por meio de uma alternância generosa de lugares (Perazzolo, Santos, Pereira, 2013).

Mas qual a importância de estudos e reflexões sobre o acolhimento, a hospitalidade, no contexto contemporâneo?

A hospitalidade como cerne de um novo paradigma social

As demandas por reformulação dos princípios das relações sociais, em cada tempo, expressam a amplitude do desconforto que os modos de vida impõem a grupos humanos. Esse fenômeno pode ser lido como um mal estar, conforme propôs Freud (1980), em 1930, ao referir o sofrimento do homem decorrente de sua necessária submissão às exigências da civilização, em detrimento das demandas pulsionais. Nessa perspectiva, os sujeitos pagariam um preço elevado pela renúncia ao prazer em sua forma original, tendo em conta a gregariedade requerida à sobrevivência e ao desenvolvimento do eu e da espécie. Movimentam-se, assim, de um espaço em que a predominância do eu⁵ dá lugar a outro, em que também o tu, o ele, o nosso e o deles marcam o homem social, o cidadão, o representante da cultura, o acolhedor e o acolhido, ampliando os pronomes que marcam o universo regido pelo princípio da realidade.⁶

Entende-se, pois, que caibam investimentos em reflexões que explicitem o lugar do acolhimento no novo paradigma orquestrador das relações sociais, paradigma esse que, há algumas décadas, parece estar sendo anunciado.

O modelo social vigente, assim como em outras épocas da história humana, parece dar sinais de que estão aumentando os níveis de mal estar, de que os mecanismos de autorregulação estão fracassando, comprometendo a saúde da vida social, provavelmente, não pelo esforço em abdicar das demandas pulsionais, mas pelos paradoxos do processo civilizatório contemporâneo. Para que um sistema se mantenha ou assegure a viabilidade das relações dos grupos humanos, há que se pressupor um certo equilíbrio estabelecido por meio das negociações permanentes entre demandas internas e externas, da tolerância, da revitalização constante dos laços sociais. No entanto, se, de fato, uma disfunção social está ocorrendo, isso explica a emergência, a atenção e os desdobramentos teórico-conceituais sobre novas concepções de relação, além de sugerir o

⁴ Refere-se aos movimentos psíquicos que derivam do processo originário de recalçamento de ideias intoleráveis, produzindo o desejo de conhecer, base das demandas por aprendizagens, como alternativa para a obtenção do prazer em outro lugar, de outra forma.

⁵ Diz respeito ao processo em que o pensamento e o comportamento são regidos pelo princípio do prazer, e as características são marcadas, sobretudo, pela urgência com que qualquer demanda requer imediata satisfação, incluindo as de natureza narcísica, agressiva, etc.

⁶ Diz respeito ao princípio que rege comportamentos e pensamentos mais elaborados e maduros, comparativamente àqueles sob a primazia do prazer, caracterizados pela maior possibilidade do aparelho psíquico em compreender as exigências e as demandas da realidade, potencializando a satisfação dos desejos por outros meios, mais viáveis e toleráveis socialmente do que aqueles ditados pelo princípio do prazer.

enfraquecimento da importância do outro no interior de cada um e do corpo coletivo, como um dos principais fatores intervenientes na raiz do desconforto.

Conceitos reconhecidos, propostos por autores que pesquisam e abordam criticamente a contemporaneidade, podem sustentar a ideia de que o fracasso das relações de acolhimento, o esvaziamento do desejo do outro, a inversão da prevalência da demanda pelo saber/ser pelo ter/consumir, estão na base do desconforto social.

Os contributos de Lipovetsky (1989), relativamente à era do vazio, à indiferença e ao predomínio do narcisismo expresso no hiperindividualismo; assim como os de Bauman (2004), no que tange à ideia de fragilidade, à flacidez dos laços humanos contemporâneos; os de Baudrillard (apud Thiry-cherques, 2014), crítico severo da sociedade de consumo e que apresenta o conceito de espetacularização da vida moderna; e, ainda, os de Tiburi (2004), acerca do conceito de Sociedade Fissurada, termo que visa expressar a primazia das sensações, a urgência dos prazeres de ordem corporal extraídos das práticas de consumo, do uso de droga e da vulgarização da sexualidade, são representativos das bases teóricas que sustentam a referida proposição.

A oferta sistemática de prazeres obtidos por meio de aquisições extraordinárias de coisas/objetos, anulando os mecanismos de aceitação dos limites humanos; a valorização de um nível de individualidade capaz de ressecar e instrumentalizar os laços relacionais, comprometendo o lugar do outro na constituição do eu; a legitimação de escaladas para a ascensão e obtenção de lucros, como sinais expressivos do gozo advindo do ter, sufocando nascentes de satisfação oriundas do ser; a tolerância da intolerância, jorrada pela via da atuação, privando de sentido a ideia de direitos e a importância do acolhimento recíproco para o desenvolvimento de vias simbólicas, de transmissão crítica de valores; a solidão narcísica que cala o diálogo do sujeito consigo próprio e apaga a luz da alteridade, são aspectos que, a título de exemplo, podem caracterizar o cenário em que o fracasso do acolher, do hospedar, pode derivar em deformidades que comprometem as condições para o desenvolvimento humano.

É nesse contexto que repensar o acolhimento, a hospitalidade, no turismo remete a possibilidade de qualificar relações e práticas e de aportar considerações relativas à função precípua das interações e das trocas de qualquer natureza. Reitera-se, assim, a pertinência de que a hospitalidade seja objeto particular de reflexão, de conceitos desdobrados e de construções que viabilizem potencializar o entendimento do fenômeno como constitutivo dos laços sociais.

Uma proposição tipológica para o acolhimento: simetria e sincronia nas relações humanas e no turismo

Conforme destacado, acolhimento pode ser considerado como fenômeno relacional que se dá todo tempo, de diferentes formas, independente do processo potencialmente desencadeador de organização ou desorganização de sistemas sociais ou dos produtos que neles são gerados. Trata-se de um fenômeno que se instala entre os sujeitos em relação, requerendo, para que

ocorra, algum nível de interlocução, alguma forma de troca que os transforma em acolhidos e em acolhedores de forma alternada

Mas, para além de reflexões de ordem filosófica, psicoantropológicas, dentre outras, há um conjunto de perspectivas a serem pensadas sobre acolhimento que envolve dimensões pragmáticas e ferramentas de leitura e compreensão de suas manifestações típicas. Nesse contexto, ressaltam-se as que se inserem no universo do turístico, abarcando elementos relativos ao manejo das relações interpessoais e aos processos de aperfeiçoamento das práticas de recepção. Na essência, convicções acerca da pertinência da satisfação do turista explicam a importância da hospitalidade como meio de fidelizar o cliente, de potencializar o *marketing* boca a boca, dentre outras possibilidades de resultados positivos nas esferas econômica, política e organizacional. No entanto, trata-se, também, de qualificar as relações humanas, processo que conduz à qualificação de todas as dimensões sociais.

Apresenta-se, a seguir, um modelo tipológico que permite contribuir para análise das condições e das características de acolhimento, bem como vislumbrar a amplitude e as variações intrínsecas ao fenômeno do acolher. A proposição considera a natureza das demandas e as características de tempo e espaço, envolvendo níveis de simetria e sincronia relacionais.

A definição de simetria⁷ no fenômeno acolhimento leva em conta o nível de igualdade ou desigualdade relativo à necessidade de acolhimento, ao passo que a sincronia se refere às condições de tempo e espaço que cernizam o fenômeno.

Considerando as diversas possibilidades e situações, o acolhimento pode ser assimétrico, simétrico, ou amétrico, ou ainda, pré-sincrônico, pós-sincrônico ou sincrônico.

No que se refere à assimetria, um exemplo paradigmático permite melhor compreensão da desigualdade que pode marcar as características das necessidades de um e outro sujeito no contexto de uma relação. A relação mãe-bebê constitui um bom exemplo de condição assimétrica de acolhimento. O bebê, particularmente quando chega ao território externo ao corpo materno, demanda ser integralmente acolhido. Essa situação de absoluta necessidade precisa encontrar a disposição materna para provê-lo das condições básicas à vida; de experiências imprescindíveis ao seu desenvolvimento; de relações por meio das quais gradualmente irá aprendendo e ensinando. Tem-se, assim, uma espécie de marco zero da assimetria relacional: marco construído no ponto de encontro entre, de um lado, aquele que se dispõe a acolher – sentimento originário do desejo narcísico de completude e/ou de laços identificatórios, conforme é possível compreender à luz do modelo psicanalítico -, e, de outro, aquele que necessita ser acolhido, por uma circunstância

⁷ De acordo com Granovetter (Granovetter, The Strength of Weak Ties. The American Journal of Sociology, vol. 78, n.6, p. 1360-1380, maio de 1973.) os laços sociais podem ser classificados como fortes e fracos, assimétricos e simétricos. No caso da simetria, o autor considera o grau de proximidade e reciprocidade entre os sujeitos, aspecto que difere da proposição apresentada neste artigo.

específica, que, no caso, se refere à impossibilidade de interpretar o mundo e de prover-se, comprometendo a própria sobrevivência.

Compreende-se, assim, que pais e filhos, professores e alunos, terapeutas e pacientes, assim como representantes do Estado e cidadãos sejam exemplos claros de acolhimento assimétrico, na medida em que as relações são desiguais no que tange à necessidade de alguém (sujeitos/grupos) de ser acolhido, interpretado e atendido pelo outro e da disposição desse outro para acolher, no interior de si, aquele que necessita, metabolizando suas demandas e devolvendo-as de forma assimilável. É esse interjogo relacional que promove a transformação, o crescimento e os avanços do pensamento por meio das aprendizagens que resultam do processo.

Pequenos fragmentos do cotidiano espelham a disposição assimétrica de acolher o outro, quando, por exemplo, solidariamente se doa algo a quem necessita, ou se ajuda alguém a se levantar, a alcançar algo, se esclarecem dúvidas, ou se auxilia a pensar. A condição desigual é marcada, efetivamente, pelo binômio “disposição – necessidade”.

Ressalte-se que o desequilíbrio próprio das relações assimétricas não é impeditivo das aprendizagens, produto do acolhimento. No exemplo referido sobre o bebê, tem-se por pressuposto óbvio que ele aprenda com o acolhimento materno, mas a mãe também, ao conhecer as especificidades de seu bebê, ao interagir com ele, aprende, ressignifica, sonha, muda, se transforma. A aprendizagem, tomada como equivalente do pensamento, da transformação, mantém-se, assim, como o produto mais nobre da hospitalidade.

Já no contexto do acolhimento simétrico, o pressuposto é o de que prevaleça um padrão de igualdade em ambos os polos da relação, no que tange às demandas e condições de trocas geradoras de saberes. Nesse sentido, o outro não é imprescindível, ou necessário para o atendimento de demandas básicas, mas é um como eu e, ao mesmo tempo, diferente de mim, cujas mãos podem me levar a novos universos. As relações de amizade, aquelas que se dão entre pares, irmãos, caracterizam bem as trocas em nível de equivalência, gerando novos patamares de conhecimento, pensamentos, mudanças.

As relações simétricas têm raízes em identificações fraternas, empáticas, como as estabelecidas em contextos de cooperação, fidelidade, parcerias nas fases iniciais da história de cada um, mas que se perpetuam ao longo da vida cotidiana, nos espaços de trabalho, lazer, familiar. Portanto, nesse caso, não há, a priori, dependência ou desequilíbrio de necessidades que precisam ser atendidas, mas um desejo compartilhado de acolher e ser acolhido, de sair de si e aprender.

O padrão amétrico de acolhimento, por outro lado, caracteriza-se como fenômeno no qual predomina o não-acolher. Trata-se de uma pseudorelação, na qual cada sujeito fala de si e para si, atuando principalmente no sentido de atender suas próprias expectativas, ensurdecendo-se para o outro. Exemplos desse padrão são comportamentos marcados por demandas autocentradas em contextos sociais tipificados e com certa inflexibilidade relativa aos papéis assumidos. Algumas relações comerciais podem exemplificar esse mecanismo: nesses casos,

pressupõe-se que haja um sujeito cujo desejo seja o de promover uma venda e outro sujeito cujo desejo seja o de adquirir um produto. Mas é possível que o vendedor não deseje conhecer seu cliente, apenas persuadi-lo a comprar, assim como que o comprador não se disponha a escutar o sujeito que propicia sua aproximação com o objeto. A não-relação, paradoxalmente, restringiria não apenas a experiência de expansão psicoafetiva possível em qualquer encontro humano, mas também a própria qualidade da operação comercial e os princípios éticos que devem balizar essas práticas. O resultado desse desencontro seria lançado no espaço do acaso, e os elementos podem ser germinados no solo do esquecimento, da insatisfação, ou da satisfação pela coisa adquirida, sem as cores adicionais do laço relacional e das aprendizagens.

A outra dimensão pertinente às condições do acolhimento é a sincronia, aspecto que caracteriza contextos de tempo e espaço. Três níveis situacionais são abarcados por esse conceito: os níveis pré-sincrônico, pós-sincrônico e sincrônico.

O nível pré-sincrônico se caracterizaria pelo acolhimento prévio do outro, daquele que requer o entendimento de necessidades em situações que precedem o encontro, ou a relação direta propriamente dita. Uma escola, por exemplo, ao preparar a chegada de alunos, pressupõe as demandas desses a partir dos conhecimentos de que dispõe sobre interesses e necessidades de suas faixas etárias, de características socioculturais, familiares, entre outras. Nesse caso, o sujeito a ser acolhido é pressuposto antes de sua chegada, e o cerne do processo é assentado na expectativa do acolhedor de que o acolhido corresponda à ideia previamente elaborada do sujeito expectado. Embora uma construção de sujeito que preceda o encontro com o sujeito “real” indique disposição para a hospitalidade, há sempre um risco de que a demanda do outro seja distinta daquela intuída, ou pressuposta pelo acolhedor, gerando um desajuste relacional. No entanto, se o desejo de acolher o outro suplantar as certezas e a inflexibilidade, a relação tenderá a se orientar para o ajustamento.

Numa perspectiva oposta, o nível pós-sincrônico de acolhimento constitui-se a partir de experiências passadas, de novas concepções relativas ao sujeito (pessoa, grupo, instituição) acolhido, geradas por meio de relações que antecederam o encontro. Refere-se, portanto, ao acolhimento sustentado na experiência e prospectado no futuro. Grande parte das situações de vida em que a hospitalidade se efetiva deriva de processos dessa natureza, pois são expressões da própria aprendizagem relacional. Pessoas e grupos, por exemplo, podem levar em conta feedbacks de diferentes origens e viabilizar aperfeiçoamentos em seu sistema de comunicação e troca; instituições empresariais podem considerar os elementos de pós-venda, acolhendo as demandas de seus clientes, e alterar seus produtos, sistemas ou valores envolvidos. O eixo dessa condição está calcado, portanto, em mudanças que resultam de vivências e constitui uma expressão do desenvolvimento da capacidade e da disposição para acolher.

A diferença entre o acolhimento pré-sincrônico e pós-sincrônico assenta-se no fato de que, no segundo caso, o outro foi ouvido, conhecido, e há um aperfeiçoamento dos mediadores

relacionais, diferenciando-se do processo derivado de convicções prévias, não validadas pela experiência, como é o caso do primeiro tipo.

Por fim, o acolhimento sincrônico é caracterizado pela ocorrência da hospitalidade num mesmo tempo e espaço experiencial. Trata-se da forma mais elementar e básica do encontro, em que as dimensões sensoriais, que incluem o olhar, a expressão corporal, a escuta direta do desejo e de saberes, se destacam na trama dinâmica do movimento que constitui o fenômeno do acolher. Naturalmente, há que se considerar que o encontro virtual se insira nessa categoria, considerando que a proximidade se equivalha à da presença física do outro.

Observe-se que os diferentes tipos podem ser tomados como modelo de análise das condições de acolhimento, em quaisquer contextos interpessoais/sociais.

No âmbito do turismo, os referidos padrões relacionais são reconhecidos com facilidade. Relações assimétricas, por exemplo, ocorrem quando as condições para o deslocamento, a hospedagem, a alimentação e outras situações similares dependem primordialmente do acolhedor, ou seja, o turista efetivamente precisa de certas condições de acolhimento para que possa assegurar o atendimento de necessidades de segurança e provimento. Essa situação pode ser caracterizada pelos serviços prestados por agências e estruturas receptoras, cujas atuações e formas de condução do processo podem, ou não, marcar a qualidade da incursão do turista num território desconhecido e/ou ao qual não se considera pertencente, além de poder permitir os desdobramentos sob forma de saberes e aprendizagens que a experiência turística promove, quando exitosa.

Exemplos de relações simétricas, de outro lado, se verificam quando o acolhedor é provocado a atender o desejo do “estrangeiro”, de conhecer o que não conhece, de dirigir-se para onde não sabe, de surpreender-se. Nesse caso, não há necessidade premente nem desigual, há um encontro genuíno e solidário em que ambos podem saber o que o outro sabe e ativar trocas de elementos geradores de novos pensamentos, sentimentos e comportamentos.

Já o do tipo amétrico é marcado pela ausência do desejo de conhecer, de vigor, de motivação para a relação de acolhimento. Exemplos desse processo são encontrados em algumas formas de turismo, como os de compras e de negócios. Nesses casos, a demanda é aut centrada e não há, a priori, disposição para o outro, para um saber externo ao contexto de interesse que motivou o deslocamento.

A pré-sincronia é especialmente identificada pelo acolhimento de demandas supostas. Em situações em que os deslocamentos têm motivação religiosa, por exemplo, o pressuposto é o de que o peregrino deseja que lhe sejam dadas as condições e meios para o seu (re)aprender, que nenhuma voz o chame para outra coisa, afastando-o daquilo que foi buscar: é o acolher da necessidade de não ser acolhido, e o aprender, nesse caso, é um reafirmar de convicções prévias.

Os serviços de hospedagem, alimentação, e comércio, da mesma forma, podem ter seus sistemas caracterizados como pré-sincrônicos se forem sempre pressupostas as necessidades do

hóspede, se prevalecerem padrões fixos de atendimento sobre sob adaptações que permitam observar singularidades.

O acolhimento pós-sincrônico, por outro lado, deriva de ajustes sistemáticos a partir da escuta das diferentes demandas, acionando um mecanismo positivo e transformador das relações. Em praticamente todas as situações envolvendo acolhimento de turistas, pode-se vislumbrar processos em que o aperfeiçoamento das práticas, a flexibilidade das formas e a natureza das trocas possam ser resultado de experiências empáticas que precederam o novo encontro. Normas hoteleiras, sistemas de ofertas de produtos turísticos, manejo de atendimento e de elaboração de produtos gastronômicos, dentre uma infinidade de outras situações podem ser pensadas à luz dessa perspectiva.

Uma questão pertinente a essa altura: há um tipo ideal de acolhimento? A resposta pode ser sim, e o contexto é o fator determinante. A assimetria, por exemplo, constitui a condição ideal de acolhimento em situações em que um dos sujeitos necessita ser acolhido, pensado, hospedado de forma diferenciada. Por outro lado, a simetria se mostra significativamente adequada para favorecer o crescimento interpessoal, na medida em que permite ativar trocas transformadoras e pressupõe disposições solidárias, francas, assim como o reconhecimento do potencial e da estética das diferenças.

A ametria, a despeito da lógica negativa de sua força relacional, tem lugar na constituição da trajetória de um olhar interno, como em práticas de contemplação, de oração, de reflexão, em que o eu do turista precisa estar sob o véu do ensimesmamento.

A pré-sincronia, da mesma forma, é, muitas, vezes a única via por meio da qual se pode antever a chegada do outro, acolhendo-o a priori, promovendo as condições para o atendimento de suas demandas, ainda que com riscos de falhas, no caso de a expectativa não se confirmar.

A pós-sincronia, concebida como um tipo que está em vantagem em relação à pré-sincronia e à sincronia, por decorrer de experiência prévia. No entanto, também nesse caso, há que considerar que cada novo encontro pode ser pré-sincrônico na sua essência.

Ressalte-se, ainda, que todas as formas de acolhimento podem ser alteradas a partir de acasos que rompem com a tendência predominante. Nesse caso, formas de acolhimento que limitam a qualidade dos vínculos relacionais podem ser modificadas, transformando-se em efetivos fenômenos geradores de aprendizagens e mudança.

Considerações finais

A importância de avançar no estudo das relações humanas e, nesse conjunto, no fenômeno do acolhimento/da hospitalidade, não se restringe aos benefícios que as práticas socioeconômicas podem auferir, potencializando processos geradores de lucros, empregos, renda, ou outros de natureza política, organizacional, etc. A importância reside, principalmente, no fato de que as relações são fundantes da humanidade do homem, através de movimentos interacionais marcados por trocas e alternâncias, em que ambos os polos das relações, envolvendo

sujeitos/grupos/organizações/comunidades, reinventam suas identidades e constroem novos modos de ser e viver.

Tendo por suposto um cenário em que há a prevalência de olhares dos sujeitos para si mesmos, em que o desejo do outro tende a restringir-se ao que nele confirma as próprias convicções, em que um desconforto severo se expressa pela via da intolerância, dos extremos de passividade e violência, entende-se que o repensar do acolhimento seja uma contribuição possível para repensar as relações, a interação social, os sistemas de trocas e o projeto de futuro das sociedades.

Nesse contexto, a proposição de tipos de acolhimento, designando termos e sistemas de identificação, constitui um contributo cuja função é a de poder colaborar para aprimorar os olhares sobre os fenômenos, não apenas no sentido de aperfeiçoar práticas no âmbito do turismo, como já reiterado, mas também no sentido de viabilizar novas formas de olhar a nós próprios e aos sistemas dos quais fazemos parte.

Referências

Bumam Z. (2004). Amor líquido. Rio de Janeiro: Jorge Zahar.

Freud, S. O mal-estar na civilização (1980). Rio de Janeiro, Imago. Edição Standard Brasileira das Obras Psicológicas Completas, v. 21. (original publicado 1930.)

Lipovestsky, G. (1989). A Era do Vazio, Lisboa, Relógio d'Água.

MINISTÉRIO DO TURISMO, SEBRAE, INSTITUTO DE HOSPITALIDADE. (2007) Hospitalidade: Guia para profissionais operacionais. Salvador.

Mauss, Marcel [1923-24] (2007). Ensaio sobre a dádiva. Forma e razão da troca nas sociedades arcaicas. In: _____. *Sociologia e Antropologia*. v. II. São Paulo: Edusp. [original publicado em 1923-24]

Perazzolo, Santos e Pereira (2013) Dimensión relacional de la acogida. *Estudios y perspectivas em turismo*. V. 22, p.138-153.

Perez, D. O. (2007) Konvergências. O Significado dos conceitos de hospitalidade em Kant e a problemática do estrangeiro. In: *Filosofia y Culturas em Dialogo*. Año 4. N. 15. Segundo quadrimestre.

Tiburi, M. (2004).; Filosofia cinza: a melancolia e o corpo nas dobras da escrita. Porto Alegre: Escritos,

Thiry-Cherques, Hermano RAE electron. , São Paulo, v 9, n. 1, junho de 2010. Disponível a partir do <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1676-56482010000100008&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 20 de junho de 2014. <http://dx.doi.org/10.1590/S1676-56482010000100008>.