

SOMOS ESCRAVOS, MAS NÃO OS SEUS! UM ESTUDO NETNOGRÁFICO ACERCA DA CONSTRUÇÃO DE SENTIDOS DOS TRABALHADORES DO SETOR DE HOSPEDAGEM SOBRE SUA RELAÇÃO COM OS HÓSPEDES

Iraneide Pereira da Silva, Rodrigo José de Albuquerque Marinho Ataíde dos Santos, Bruna Galindo Moury Fernandes

Doutora em Administração. Professora do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco - IFPE

Pode-se dizer que a atividade turística como fenômeno econômico surge no contexto das transformações ocasionadas pela Revolução Industrial iniciadas no século XVIII e sofre a influência da racionalidade e do modo de produção e acumulação de riqueza subjacente a este momento histórico, qual seja, da racionalidade econômica e do capitalismo. Neste mesmo contexto, as atividades de hospitalidade também adentram no cenário social ganhando novos contornos. Neste sentido, o trabalho dos sujeitos no setor de hospedagem está fortemente determinado pela busca da qualidade na prestação de serviços, pela hospitalidade e pela imagem da organização. Ante o exposto, busca-se neste estudo refletir sobre a construção de sentidos dos trabalhadores do setor de hospedagem sobre sua relação com os hóspedes. Assim, propõe-se a realização de pesquisa qualitativa pautada na proposta marxista da linguagem baseada em Bakhtin (2006), tendo como técnica de constituição do corpus de pesquisa a netnografia ao estudar a comunidade de fala, a funpage do Facebook denominada "Escravos da Hotelaria - Aqui o escravo tem voz". A análise deste corpus baseia-se nos pressupostos bakhtinianos para Análise Crítica do Discurso. Os achados indicam que os sentidos construídos sobre a relação dos trabalhadores com os hóspedes estão baseados na necessidade de humanização no tratamento direcionado a eles, numa relação dialética no contato estabelecido entre o trabalhador e o hóspede que produz prazer pelo trabalho realizado, mas produz sofrimento, pela falta de reconhecimento por parte dos hóspedes. Como estratégias de defensivas surgem à figura da "Musa da página" e o uso da "Cara de paisagem". Estes mecanismos de resistências aparentemente constituem-se como personas/ personagens utilizados não só como um chiste, mas como uma máscara necessária para adaptação do trabalhador às demandas que surgem na relação com o hóspede.

Palavras-chave: Hospitalidade; Serviços de hospedagem; Construção de sentidos; Netnografia; Hóspedes.

Referências: AMARAL, Adriana. NATAL, Geórgia. VIANA, Luciana. Netnografia como aporte metodológico da pesquisa em comunicação digital. Cadernos da Escola de Comunicação, v.6, n.1, p. 34-40, 2008. Disponível em: < <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/famecos/article/.../3687>>. Acesso em: 22 jun. 2015. ANTUNES, Ricardo. Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Cortez; Campinas - SP: Editora da Universidade Estadual de Campinas, 2003. _____. O caracol e sua concha: ensaios sobre a nova morfologia do trabalho. São Paulo: Boitempo, 2005. BAKHTIN, Mikhail. Marxismo e filosofia da linguagem. São Paulo: Hucitec, 2006. BENDASSOLLI, Pedro Fernando. Reconhecimento no trabalho: perspectivas e questões contemporâneas. Psicologia em Estudo, Maringá, v. 17, n. 1, p. 37-46, jan./mar. 2012. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/pe/v17n1/v17n1a04.pdf>>. Acesso em: 10 out. 2012. BRAIT, Beth. Ironia em perspectiva polifônica. Campinas: Editora Unicamp, 1996. BRASIL. Lei No 12.291 de 20 de Julho de 2010. Brasília - DF, 2010. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Lei/L12291.htm>. Acesso em: 07 out. 2016. CANÇADO, Vera L. SANT'ANNA, Anderson de Souza. Mecanismos de defesa. In: VIEIRA, Fernando de Oliveira. MENDES, Ana Magnólia. MERLO, Álvaro Roberto Crespo. Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho. Curitiba: Juruá, 2013. CAON, Mauro. Gestão estratégica de serviços de hotelaria. São Paulo: Atlas, 2008. DAVIES, Carlos Alberto. Cargos em hotelaria. 3ª ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2001. DIAS, Reinaldo. PIMENTA, Maria Alzira (Orgs.). Gestão de hotelaria e turismo. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005. ESCRAVOS da hotelaria. Funpage. Facebook. 2016. Disponível em: < <https://www.facebook.com/search/top?q=escravos%20da%20hotelaria>. Acesso em: 19 ago. 2016. FACEBOOK. Central de Ajuda. 2016. Disponível em: < <https://pt-br.facebook.com/help/>>. Acesso em: 23 set. 2016. LASHLEY, Conrad. MORRISON, Alison. Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado. Barueri-SP: Manole, 2004. LESSA, Sérgio. Trabalho e proletariado no capitalismo contemporâneo. São Paulo: Cortez, 2011. LIMA, Suzana Canez da Cruz. Reconhecimento no trabalho. In: MENDES, Ana Magnólia. VIEIRA, Fernando de Oliveira. MERLO, Álvaro Roberto Crespo (Orgs.). Dicionário crítico de gestão e Psicodinâmica do trabalho. Curitiba: Juruá, 2013. MARX, Karl. O Capital: crítica da economia política. Vol. 1. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2006. MÉSZÁROS, István. Para além do capital. São Paulo: Boitempo, 2011. RECUERO, Raquel. Diga-me com quem falas e dir-te-ei quem és: a conversação mediada pelo computador e as redes sociais na internet. Revista FAMECOS, Porto Alegre, n. 38, p. 118-128, abr. 2009. Disponível em: < <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistafamecos/article/viewFile/5309/3879/%3E>>. Acesso em: 26 ago. 2016. SARAIVA, Joseana Maria (Org.). O(A) profissional de hotelaria e empresa similar: o saber, o ser e o saber-fazer. Recife: Edições Bagaço, 2009. SUTTON, Leah A. Vicarious Interaction: A Learning Theory for Computer-Mediated Communications. Annual Meeting of the American Educational Research Association. New Orleans, LA, April 24-28, 2000. Disponível em: < <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED441817.pdf>>. Acesso em: 25 ago. 2016. _____. The principle of vicarious interaction in computer-mediated communications. International Journal of Educational Telecommunications, v. 7, n. 3, p. 223-242, 2001. Disponível em: < <https://www.learntechlib.org/p/9534>>. Acesso em: 25 ago. 2016. VASCONCELOS, Marcelo Simão de. ARAÚJO, Inesita Soares de. Usos da Etnografia em mundos virtuais baseados na imagem. RECIIS - R. Eletr. de Com. Inf. Inov. Saúde. Rio de Janeiro, v5, n.2,

p.75-85, Jun., 2011. Disponível em:< <http://arca.icict.fiocruz.br/handle/icict/3848>>. Acesso em: 22 jun. 2015. VIEIRA, Elenara Vieira de. CÂNDIDO, Índio. Recepcionista de hotel. Canoas-RS: Editora Ulbra, 1996.