

## **Desafios da Pesquisa em Hospitalidade**

**Maria do Rosário Rolfsen Salles<sup>1</sup>**

**Marielys Siqueira Bueno e Senia Bastos<sup>2</sup>**

### **Resumo**

Este trabalho é resultado das reflexões sobre a pesquisa em hospitalidade no âmbito da orientação de pesquisas de dissertação de Mestrado, no Programa de Mestrado em Hospitalidade. O objetivo é discutir a questão do caráter interdisciplinar da pesquisa em Hospitalidade e a relação entre sua inserção no conjunto das Ciências Sociais e particularmente das Ciências Sociais Aplicadas. Procura-se discutir igualmente a relação com as pesquisas em Turismo e as relações com a indústria turística e da hospitalidade, avançando o conceito de hospitalidade para além das conotações que o identificam à hotelaria e formas de hospedagem.

**Palavras-chave: Pesquisa. Hospitalidade. Turismo. Interdisciplinaridade. Ciências Sociais.**

---

<sup>1</sup> Universidade Anhembi Morumbi.

<sup>2</sup> Universidade Anhembi Morumbi.

## **Introdução**

A questão da pesquisa em hospitalidade tem se colocado cada vez mais na direção dos interesses em se conhecer as condições de acolhimento e recepção de turistas e visitantes em determinados destinos e locais turísticos e por outro lado, tem interessado particularmente o setor hoteleiro que necessita conhecer as necessidades e perfis de hóspedes cada vez mais exigentes e conhecedores de padrões internacionais. Desta forma, como diz Anne Gotman, (2008, p. 115),

A hospitalidade entrou de tal forma na linguagem usual da indústria turística, que acabou se tornando sinônimo desta. Essa equação se dá no setor hoteleiro, que procura apagar o caráter impessoal validado pela hospitalidade mercantil. [.....]

É, entretanto sobre as possibilidades abertas pelos estudos da hospitalidade para além dessa dimensão, que gostaríamos de discorrer. Realmente, a referência ao quadro teórico proposto por Marcel Mauss, é um dos pontos de apoio dos mais significativos para proporcionar as bases para a compreensão das relações que se estabelecem entre os “protagonistas” da hospitalidade, o anfitrião e o visitante. Essa relação supõe que a troca entre esses dois protagonistas não se dá pela força, mas é desenvolvida na forma do estabelecimento de obrigações de parte a parte. Esse fundamento, transposto para o mundo contemporâneo, remete à reflexão sobre todas as formas possíveis de relações de hospitalidade e troca que se desenvolvem no seio das sociedades contemporâneas, considerando-se todos os condicionamentos e constrangimentos impostos pelo modo de produção capitalista e pela globalização.

Desenvolvimento do trabalho

### **A hospitalidade na história**

O tema da hospitalidade na história da cultura ocidental confunde-se com a própria origem da civilização e particularmente, da civilização urbana. Tratando-se de um processo social complexo, remete a registros de diferentes ordens: religiosos, morais e sociais, desde a idéia do dever sagrado de receber o estrangeiro que se encontra longe do seu local de domicilio, até sua dimensão mais coletiva, que associa esse conceito de estrangeiro ao domínio público dos serviços e da proteção social ou religiosa (caridade), e a instituições sociais como hospitais e ao domínio comercial (lugares de hospedagem). De qualquer forma, a idéia do estranho, do estrangeiro, aparece como uma possível ameaça dentro mesmo das relações de hospitalidade que supõem também a hostilidade. A hospitalidade, assim, “deve ser entendida no seu sentido mais amplo de qualificar as relações sociais entre uma comunidade estabelecida e os ‘estrangeiros’ (ao lugar) que virão visitá-la ou simplesmente descansar” (GOTMAN, 2008, p.115)

A metáfora hospitaleira desta vez, não vis mais às obrigações daquele que acolhe, o hoteleiro que supostamente deve agir como um hospedeiro e não como um simples vendedor, mas às obrigações do acolhido, supondo que ele não se comporte como se fosse dono do lugar. (GOTMAN, 2008, p.115)

Essas questões são questões que de diferentes maneiras, se colocam no cotidiano das cidades contemporâneas de modo particularmente agudo, implicando numa profunda reflexão sobre elas e representam a vertente dos estudos em hospitalidade urbana, considerando-se de um lado, os fenômenos

migratórios contemporâneos, os movimentos de trabalho, de turismo e de viagens, que forçam os diferentes países a se posicionarem em relação às regras de entradas e impondo restrições a determinados grupos. Essas restrições, de certa forma se apresentam de forma contraditória à idéia corrente no mundo globalizado, de “livre circulação” de produtos, capital e pessoas. No que tange às formas contemporâneas de hospitalidade, portanto, assiste-se ao aparecimento de diferentes formas de hostilidade no contexto das relações entre países, como constatamos pelas notícias diárias que assistimos.

### **O campo teórico e disciplinar da hospitalidade**

Desta forma, o tema da hospitalidade é suficientemente amplo e se insere no contexto das Ciências Sociais e especialmente, das Ciências Sociais Aplicadas. Essa circunstancia, coloca os estudos sobre a hospitalidade, no conjunto formado por diversas disciplinas entre as quais a Sociologia, a Antropologia e a Ciência Política, mas também, a História, a Geografia, Demografia, Educação e Turismo, entre outras. Como se vê, a questão da multidisciplinaridade envolvida na pesquisa em hospitalidade aponta para a complexidade de análise da hospitalidade como processo social, na medida em que implica na definição de metodologias específicas aos diversos campos das Ciências sociais, sobretudo considerando-se que o tema transita entre as Ciências Sociais e todo seu corpo conceitual e metodológico e as Ciências Sociais Aplicadas.

Ou seja, se entendermos por metodologia, a maneira de orientar a pesquisa e construir o conhecimento num determinado campo científico, podemos dizer que a pesquisa em hospitalidade se vale de toda a metodologia das Ciências Sociais, que pretende cobrir os mais diferentes aspectos da realidade social, mas a maneira de ser de cada uma das disciplinas, coloca diferenças de enfoque, sobretudo se considerarmos as Ciências Sociais Aplicadas.

Além disso, embora o objeto seja o mesmo, ou seja, a sociedade humana e as relações sociais, cada disciplina recorta uma faceta do real e o privilegia. No caso das Ciências Sociais Aplicadas, há o objetivo, digamos, adicional, da aplicação.

Como diz Maria Izaura Pereira de Queiroz, (2001, p. 16),

Durante algum tempo acreditou-se que a compreensão, isto é, o captar pela inteligência o sentido do objeto em todas as suas partes e no conjunto que elas formam, seria a finalidade das Ciências Sociais. Verificou-se, pouco a pouco, que um outro objetivo vinha se somar a esse e era tão importante quanto ele- o objetivo de agir sobre os fenômenos e dar-lhes um rumo diverso daquele que, por si só, eles tomariam.

Isso remete evidentemente à ação visando à modificação do social, ou à idéia da intervenção, que embora remeta às possibilidades que ultrapassam a pesquisa e o conhecimento científicos, estão na base da idéia da Ciência Social Aplicada. Ou seja, é preciso dimensionar o âmbito de ação das Ciências Sociais e esse desafio é colocado particularmente no que se refere aos estudos sobre a hospitalidade e ao campo das Ciências Sociais Aplicadas. De um lado, a produção do conhecimento em ciências sociais e em hospitalidade em particular, trata de todos os domínios particulares estudados no sentido de realizar um diagnóstico do real em todos os seus aspectos, mas trata-se de entender a investigação como possibilidade de transformação da realidade social.

Assim, à História caberia o conhecimento do passado orientando o presente; à Sociologia o estudo das estruturas e dinâmicas sociais, à Antropologia a inserção em diferentes culturas, etc, e assim por diante. No caso do Turismo e da Hospitalidade,

Configurando-se como um fenômeno social total, o turismo exige para seu estudo uma multiplicidade de metodologias e técnicas que se originam em diferentes campos científicos e se aplicam ao conhecimento do turismo como campo complexo e interdisciplinar. (DENCKER, 2007, p.14)

A abordagem multidisciplinar também coloca problemas de fragmentação e da falta de um referencial teórico comum que constitua ao mesmo tempo, um corpo teórico consistente e a reunião do conjunto de informações resultado das investigações, tanto as realizadas na academia como as realizadas no âmbito das instituições públicas dedicadas às políticas públicas.

Nesse sentido, além dos estudos dedicados a identificar a transdisciplinaridade e multidisciplinaridade nos estudos turísticos, (Rejowski, Moesh, Panosso Neto), observam-se crescentes estudos sobre a hospitalidade em diversas universidades brasileiras e no exterior, mas no Brasil, a implantação do Programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi em 2002/03, abriu a possibilidade de se incrementarem as pesquisas dirigidas não apenas à relação hóspede/ visitante/anfitrião, mas a toda uma gama de fenômenos sociais que enriqueceram sem dúvida, o universo das pesquisas em hospitalidade, ampliando as bases de constituição do seu campo conceitual.

Veja-se a esse respeito, recente artigo realizado pela Professora Senia Bastos, “A produção científica do Mestrado em Hospitalidade (2002-2008)”, que dá conta exatamente do caráter interdisciplinar dessa campo de conhecimento, tanto no que diz respeito às diversas áreas de formação profissional dos discentes e docentes, como no que se refere aos eixos temáticos observados nas dissertações defendidas, como: eventos, ensino, religião, lazer, hotelaria, hospitalidade, meios de hospedagem, turismo e restauração, patrimônio. Já é

possível visualizar uma nova tendência, a partir de 2008 nas pesquisas em andamento, ou um aprofundamento, das preocupações com a hospitalidade urbana, com especial interesse nos locais ou “lugares” de hospitalidade, na questão da sustentabilidade dos locais e áreas protegidas etc., que indicam, como dissemos no início, uma abertura do campo de abrangência dos estudos em hospitalidade.

Além disso, é particularmente interessante a concentração das preocupações de estudo no estado e na cidade de São Paulo. Essa concentração, que se deve em parte à procedência dos alunos do Mestrado e talvez à insuficiência de recursos para a pesquisa aplicada, deve-se, por outro lado, ao fato de São Paulo consistir num objeto privilegiado de pesquisa, como um laboratório rico de possibilidades para o estudo dos fenômenos da hospitalidade e acolhimento e de todos os aspectos e fenômenos a ela relacionados.

É preciso destacar também, os estudos sobre a dádiva, em decorrência da preocupação mais geral com a questão da hospitalidade, que inaugura um campo bastante fértil de estudos que se concretizaram em várias pesquisas sobre suas manifestações nas relações dentro de instituições, empresas, espaço urbano, voluntariado, ONGS, etc.

Do ponto de vista da produção brasileira em torno desse tema nas relações contemporâneas, podem ser lembrados os livros: *A dádiva entre os modernos*, *A nova ordem social* e *A Polifonia do Dom*, de autoria ou organização de Paulo Henrique Martins, da Universidade Federal de Pernambuco, e que se materializa nos trabalhos do seu grupo de estudos e pesquisa e que publica o “Jornal do M.A.U.S.S”, publicação *On line*. Esse grupo se alinha à chamada “linha francesa” de interpretação da hospitalidade que tem no Grupo MAUSS de Alain Caillé, um dos seus principais representantes.

Finalmente, é preciso enfatizar que o campo compreendido pelos estudos em hospitalidade, além de apresentar a problemática acima apontada

da interdisciplinaridade, apresenta em decorrência, o problema da insuficiência conceitual, bastante própria aos chamados “campos interdisciplinares”. De fato,

a formulação de conceitos precisos é dificultada pela convergência de conhecimentos de múltiplas fontes disciplinares, sem recortes definidos nem indicação precisa de variáveis que interferem no processo (DENCKER, 2005, p. 61).

É por isso que é preciso atentar sempre para a questão do peso do corpo conceitual das disciplinas utilizadas nas pesquisas e que, quando se tratam de disciplinas mais consolidadas, “acabam se impondo como modelo e predominando na abordagem dos fenômenos estudados” (DENCKER, 2005, p. 61).

### **Considerações finais**

Objetivou-se neste espaço, levantar alguns problemas referentes à pesquisa e à construção do conhecimento nos estudos em hospitalidade, sem contudo, acreditar que essas limitações e entraves colocados pela necessária constituição interdisciplinar do campo de estudos e a relação entre as Ciências Sociais de uma forma geral e as Ciências Sociais Aplicadas, em particular, inviabilizem a pesquisa na área. Ao contrário, acredita-se que os estudos apontados estejam apontando novos e férteis caminhos na pesquisa social.

Procurou-se enfatizar a importância da hospitalidade na história e dos estudos contemporâneos nesse campo específico das Ciências Humanas e Sociais e nesse sentido, chamar a atenção para os estudos realizados no âmbito do Mestrado em Hospitalidade da UAM, São Paulo, e em outras instituições de ensino superior no Brasil.

Quanto aos estudos sobre a dádiva, destacam-se no Brasil, além de estudos que resultaram de dissertações defendidas no Mestrado em

Hospitalidade da UAM, no Brasil as contribuições do grupo e das publicações ligadas ao Professor Paulo Henrique Martins.

### **Referências Bibliográficas**

BASTOS, Senia R.. “A produção científica do Mestrado em Hospitalidade (2002-2008). In: *Revista Hospitalidade* no. 2008.

DENCKER, Ada de Freitas M.. “Pesquisa como base para a construção teórica no campo do turismo e da hospitalidade”. In: *Revista Hospitalidade* Ano II, numero 1, 1º. Semestre de 2005.

----- *Pesquisa em turismo*. Planejamento, Métodos e técnicas. São Paulo: Editora Futura. 9ª. Edição revista e ampliada, 2007.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. A pesquisa em Hospitalidade. *Revista Hospitalidade*, Ano V, no. 2, 2008.

GOTMAN, Anne. “O Turismo e a encenação da hospitalidade”. In: BUENO, M. Lucia e CAMARGO, Luiz Octávio. (Organizadores). *Cultura e Consumo*. Estilos de Vida na contemporaneidade. São Paulo: Editora SENAC, 2008.

MARTINS, Paulo Henrique. (Organizador). *A dívida entre os modernos*.

A nova ordem social

A polifonia do dom

MAUSS, Marcel. Antropologia e sociologia.

MOESCH, Marutschka Martini. *Por uma epistemologia do Turismo*. Tese de doutorado. São Paulo, ECA/USP, 2004.

PANOSSO NETTO, Alexandre. *Fenomenologia do Turismo*. Uma proposta de construção epistemológica. Tese de doutorado. São Paulo. ECA/USP, 2005.

QUEIROZ, Maria Izaura P. de. “Problemas na proposição de pesquisas em Ciências Sociais. In: *Desafios da pesquisa em Ciências sociais*. LANG, Alice Beatriz da Silva Gordo. (Organizadora). *Textos CERU*, no. 8. Serie 2, São Paulo: Editora Humanitas/FFLCH/USP, 2001.

REJOWSKI, Mirian. *Turismo e pesquisa científica*. Campinas. Papyrus, 1996.

SITES:

Jornal do MAUSS: [WWW.jornaldomauss.org.br](http://WWW.jornaldomauss.org.br)