

A Influência da Diversidade Cultural para a Prática da Hospitalidade na Hotelaria de Porto Alegre, RS.

Manoela Carrillo Valduga¹

Juliana Lagemann²

Resumo

O presente trabalho versa sobre a importância da hospitalidade, perante as diversidades culturais, como forma de melhorar a qualidade dos serviços hoteleiros, com recorte na cidade de Porto Alegre, RS. Investigou-se, também, como estas diferenças influenciam no ato da hospitalidade, com o intuito de identificar alguns comportamentos que possam ser considerados como padrões na área da hospitalidade e instigar a auto-reflexão de profissionais do ramo da hotelaria. Conceitos de hospitalidade, cultura, diversidade cultural e multiculturalismo, e a relação entre os mesmos e a qualidade dos serviços hoteleiros são apresentados ao longo da análise dos resultados da investigação. Para esta pesquisa, a metodologia utilizada foi a análise qualitativa e a coleta de dados deu-se por meio de entrevistas e observação participante, registrada em diário de campo. Como resultado, inferiu-se que a hospitalidade é considerada, pelos prestadores de serviços em hotelaria, importante para a satisfação dos clientes, em sua maioria turistas, mas o respeito perante as diferenças culturais não é percebido como premissa para a prática da mesma.

Palavras-chave: Hospitalidade. Diversidade Cultural. Multiculturalismo. Hotelaria. Porto Alegre, RS.

Introdução

A hospitalidade é um tema constantemente abordado na área da Hotelaria, onde a prestação de serviços deve ser de excelência. Com o aumento das viagens nacionais e internacionais, devido a valorização do tempo livre, o encontro entre as mais diversas culturas é inevitável. Só o Brasil, com sua imensidão de crenças, costumes, hábitos e linguagens, já é digno de uma pluralidade cultural bastante diversificada. Os hotéis da cidade de Porto Alegre

¹ Docente da Universidade Federal Fluminense.

² Bacharel em Hotelaria pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul..

testemunham estas diferenças e reagem diante das mesmas. A forma como se dão estas manifestações foi o foco de análise no presente trabalho.

O objetivo principal do presente artigo foi investigar qual é a importância do respeito perante as diferenças culturais encontradas na Hotelaria, como forma de melhorar a hospitalidade e, conseqüentemente, a qualidade de atendimento nos hotéis de Porto Alegre.

O campo de estudo centrado nesta investigação é a hotelaria existente na cidade de Porto Alegre. A coleta de dados para a presente pesquisa foi realizada no período de 31 de agosto de 2009, quando foram redigidas as primeiras informações no diário de campo, através da observação participante; até o dia 25 de novembro de 2009. Neste período, ocorreu a formulação das questões para a entrevista, o pré-teste e as revisões e a aplicação das entrevistas.

Neste período, foram entrevistadas onze pessoas, de seis hotéis da cidade. Dentre as áreas de atuação: cinco são da recepção (dentre recepcionistas e mensageiros), um atua na central de reservas, três trabalham na governança (como camareiras) e dois em restaurantes de hotéis. Dois questionários, não aqui contabilizados, de um sétimo hotel, foram descartados, pois suas respostas, de colaboradores da recepção, foram enviadas via e-mail pela diretora de Recursos Humanos. Estas respostas não foram aproveitadas na presente pesquisa, por acreditar-se que as mesmas possam ter sido manipuladas e/ou oprimidas.

Para expressar o entendimento de hospitalidade, conceito ricamente discutido por diversos autores e áreas de conhecimento, pode-se unir o entendimento de Camargo (2004) e Boff (2005), com o intuito de junção da incondicionalidade, defendido por Boff, e da condicionalidade, apresentada por Camargo, no espaço comercial da Hospitalidade.

Camargo (2004, p.52) define a hospitalidade do seguinte modo: “como o ato humano, exercido em contexto doméstico, público e profissional”, ou ainda virtual, “de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu hábitat natural.”

Para ser humana, Boff (2005, p.95), afirma que “a hospitalidade tem que ser incondicional e sem reservas”. Desta maneira, a fim de alcançar este estado, o autor aponta algumas dimensões da hospitalidade: a sensibilidade, que diz respeito a inteligência emocional, em relação ao outro; a compaixão, que é a capacidade de esquecer-se de si mesmo e pensar no próximo; a acolhida, que constitui-se de um gesto que é fruto da sensibilidade e da compaixão; oferecer água fresca, que mata a sede e devolve o bem-estar; dar de comer, que

representa a consumação de uma relação e de uma convivência; dentre outras. Por fim, oferecer tudo que se tem, que representa a máxima concentração no outro.

Ente-se, então, que a hotelaria, fazendo parte da hospitalidade comercial, correspondente à corrente americana, deve voltar-se, cada vez mais, à hospitalidade incondicional, defendida pela corrente francesa. Desta forma, pode-se garantir o acolhimento ideal àqueles que possuem culturas distintas, preservando o multiculturalismo e aprendendo com o diferente.

Para este trabalho, os conceitos de cultura, diversidade cultural e multiculturalismo são tratados de forma a complementar o entendimento de hospitalidade.

Assim como Laraia (2009, p.45), outros autores defendem a cultura do ponto de vista de que:

O homem é o resultado do meio cultural em que foi socializado. Ele é um herdeiro de um longo processo acumulativo, que reflete o conhecimento e a experiência adquiridas pelas numerosas gerações que o antecederam. A manipulação adequada e criativa desse patrimônio cultural permite as inovações e as invenções. Estas não são, pois, o produto da ação isolada de um gênio, mas o resultado do esforço de toda uma comunidade.

Dessa forma, cultura passa a ser considerada o conjunto de modos aos quais um indivíduo ou uma comunidade responde às suas necessidades próprias ou desejos simbólicos e é resultante de um interminável processo de acumulação, onde as experiências de um conjunto de indivíduos são transmitidas aos demais e assim por diante.

A diversidade cultural, segundo Barros (2008, p.17), “é a expressão de opostos. O singular, o intraduzível, a capacidade e o direito de diferir, bem como a expressão do universal [...]”.

Para Laraia (2009), a diversidade consiste nas diferentes formas de ver e entender o mundo, nos distintos comportamentos sociais e posturas corporais, nas diversas apreciações de ordem moral e valorativa; resultados de uma herança cultural.

Indivíduos de culturas diferentes podem ser facilmente identificados por uma série de características, tais como o modo de agir, vestir, caminhar, comer, sem mencionar a evidência das diferenças linguísticas, o fato de mais imediata observação empírica.(LARAIA, 2009, p.68)

Gonçalves e Silva (2002, p.43), afirmam que o “multiculturalismo nasce na confluência de conflitos e de trocas entre diferentes grupos postos à margem da sociedade e aqueles que se têm por hegemônicos”. Para os autores, não é, objetivamente, de intenção das políticas multiculturais, ou ao menos não deveria ser, propor igualdade; mas sim garantir o

respeito e a tolerância mútua entre povos culturais distintos, estimulando a convivência entre os mesmos.

Multiculturalismo, segundo Coelho Netto (1997, p.263), “indica preferencialmente um novo modo de interação entre grupos étnicos e, em sentido amplo, entre culturas distintas pela orientação religiosa, pelo sexo, pelas preferências sexuais, etc.” A convivência entre diferentes grupos, segue o autor, é característica de vários países; ainda mais através da constante globalização do mundo.

A Hospitalidade perante as diversidades culturais na Hotelaria

A hospitalidade é fundamental em uma época em que as diversas culturas se encontram e, não dificilmente, chocam-se. O serviço meramente mecânico e inteiramente padronizado vem sendo desvalorizado. Com a crescente globalização, a rotina de vida vem se reduzindo à individualização de cada um, ou seja, as famílias estão se reduzindo a apenas uma pessoa e a solidão torna-se uma constante. Desta forma a busca pelo acolhimento e por serviços personalizados na hotelaria está evoluindo.

Os questionamentos realizados aos funcionários de hotéis da cidade de Porto Alegre correspondem a estes entendimentos e buscaram compreender qual a visão das pessoas que trabalham para receber esta demanda tão delicada que são as pessoas culturalmente diferentes; se as mesmas preocupam-se com o atendimento hospitaleiro, mesmo perante as adversidades encontradas e se tratam o outro como gostariam de serem tratadas.

Uma parcela dos respondentes (3) citou a convivência entre pessoas diferentes; o respondente 2, do Hotel C, acreditou que se trata da interação entre estas culturas. Os respondentes: 3 do, Hotel A, e 1, do Hotel B, acreditaram que o Brasil é um local que facilita esta diversidade, por ser um país de múltiplas culturas. Já o respondente 2, do Hotel B, relatou que só é possível observar tais diferenças entre os estrangeiros.

O Brasil é um país onde é possível observar uma série de diferenças de costumes, hábitos, sotaques, religiões, raças, dentre outros tantos hábitos. Conforme Gersem (2008) aponta, são quase 200 etnias e 200 línguas faladas em todo o país. A visão de que apenas quem vem de fora possui uma cultura diferente está mal-entendida. A cultura, segundo Laraia (2009), é capaz de exercer modificações nas ações sociais humanas. Portanto, qualquer

pessoa, mesmo um familiar que foi criado de uma maneira distinta, pode ser considerado diferente culturalmente.

O respondente 3, do Hotel B, relatou que estas diversidades correspondem aos aspectos econômicos, que de uma maneira ou outra, influenciam no padrão de vida; também acreditou que cultura corresponde ao estudo que alguém possui, um nível intelectual. Esta visão pode ocorrer devido ao baixo nível de contato com os hóspedes e também ao mau tratamento recebido por tal respondente, por parte dos hóspedes, pelo fato de ocupar uma posição de trabalho que, infelizmente, ainda é tida como inferior.

O respondente 1, do Hotel F, foi o único que citou a expressão sexual como um exemplo de diversidade cultural. Os demais podem não ter citado por esquecimento, por acreditarem que não se trata de uma cultura, ou ainda, por ainda terem receio de encarar tais fatos. Segundo Boff (2005, p.118), “estes continuam sendo discriminados e vítimas de violência. A interpretação comum, favorecida pelas religiões, é que eles representam um desvio da natureza”. Ainda segundo o autor, os homossexuais devem ser acolhidos e seus direitos de escolha amorosa, reconhecidos. Assim será possível ter hospitalidade para com os mesmos. “Ninguém tem direito de acrescentar sofrimento ao sofrimento que já padecem por causa das discriminações sociais”.

Já o respondente 1, do Hotel E, falou de suas experiências em seu próprio ambiente de trabalho. Para este respondente, que não possui muito contato diretamente com os hóspedes, as diferenças mais evidentes encontram-se entre as pessoas com as quais convive.

De acordo com Tanke (2005, p.391), a diversidade cultural vem aumentando no setor da hospitalidade, em relação aos dirigentes, empregados e clientes. Os “hábitos e as atitudes de trabalho são influenciadas pela cultura”. Por isto que as relações na hotelaria são frágeis: trata-se de uma cultura servindo outra. Tratar bem e com respeito às diferenças encontradas no ambiente de trabalho pode ajudar no equilíbrio da hospitalidade perante os hóspedes.

As respostas tidas como mais diretas, completas e ao mesmo tempo resumidas foram as dos respondentes: 2 do Hotel A e 1 do Hotel D, ambos mensageiros. A primeira disse que diversidade cultural “*são as diferenças de crenças, costumes, ideologias políticas e religiosas, raciais, sócio-educativas e educacionais vigentes entre os povos da Terra*”. Já a segunda, respondente 1 do Hotel D, comentou: “*Acredito que seja toda e qualquer diferença de costume ou de atitude que uma pessoa tenha em relação a outra.*”

Quando questionados se costumavam presenciar tais diferenças de cultura: nove dos respondentes afirmaram que sim e que isto é constante e diário. Apenas uma minoria (2) afirmou não possuir este contato, pois não trata diretamente com os hóspedes: uma da central de reservas e um auxiliar de governança.

O respondente 1, do Hotel A, associa à este tipo de aproximação os grandes eventos ocorridos na cidade, como o Fórum Social Mundial. Certamente quando grandes eventos ocorrem, a incidência de pessoas com culturas diferentes é maior. Além do mais, a língua pode dificultar o entendimento entre os envolvidos na prestação e na “compra” de serviços.

Já o respondente 3, do Hotel B, falou que os hóspedes que possuem culturas diferentes da sua maltratam os funcionários de seu setor, a governança, por se acharem superiores. O multiculturalismo, segundo Gonçalves e Silva (2002), propõe o respeito mútuo entre os povos. No ramo da hotelaria, nem sempre isto acontece.

Se alguém der o “primeiro passo”, sendo hospitaleiro, quem sabe um dia esta reciprocidade se concretizará. Por enquanto, ao bom hoteleiro, a opção é única: ou trata bem seu hóspede, mesmo que a recíproca não seja verdadeira, ou perde o seu cliente.

Algo positivo foi a informação que o respondente 1, do Hotel B, passou: *“Eu já trabalhei em um outro setor que cuidava do atendimento só do hóspede; então nós sabíamos de todas as preferências como: um árabe que não pode comer determinados alimentos; um vegetariano não come carne; um judeu que não come porco e outras diversas peculiaridades. Nós, então, acabamos aprendendo muito das culturas dos outros povos pelos seus gostos.”*. A existência de setores especializados em entender o hóspede e suas culturas, a fim de melhor satisfazê-lo é algo honrável e, sem dúvidas, fonte de inspiração para outros projetos e para os demais meios de hospedagem.

Outro aspecto abordado pretendeu descobrir quais são as expressões culturais mais evidentes presenciadas nos hotéis de Porto Alegre. As respostas foram muitas, mas as mais citadas foram: os idiomas estrangeiros; os sotaques brasileiros; as vestimentas e os gostos culinários. Isto mostrou que as demonstrações mais perceptíveis são aquelas que a audição e a visão captam. Comprova, portanto, a tese de Laraia (2009, p.68), que diz:

Indivíduos de culturas diferentes podem ser facilmente identificados por uma série de características, tais como o modo de agir, vestir, caminhar, comer em mencionar a evidência das diferenças linguísticas, o fato de mais imediata observação empírica.

Já quando perguntados sobre seus entendimentos a respeito da hospitalidade; o acolhimento, o ato de bem receber e o bom atendimento foram as definições mais citadas. O

respondente 2, do Hotel A, afirmou que este gesto (a hospitalidade) não deve esperar nada em troca, assim como a definição deste conceito na corrente francesa. O respondente 2, do Hotel B, falou sobre a importância de entender os hóspedes e suas peculiaridades, fazer com que se sintam bem tratados, mas que é crucial saber respeitar certos limites.

A respeito da importância da hospitalidade na área em que atuam dentro do hotel, a conclusão foi unânime: todos entrevistados acreditaram que a hospitalidade é muito importante nos setores em que atuam, seja onde o contato com hóspedes é maior ou onde é menor. O respondente 1, do Hotel E, disse que: “*Tudo que envolva o atendimento é importante.*”. Já o respondente 2, do Hotel B, falou das gorjetas que recebe, por ser hospitaleiro. Esta é uma associação muito comum na prestação de serviços: tratar bem, para conseguir algo em troca, onde o valor do dar – receber - retribuir adquire atributo comercial.

Foi proposta uma escala de nota de 0 a 10, onde 0 não é importante e 10 é fundamental, na qual a relevância da hospitalidade em relação as pessoas de diferenças culturais foi avaliada. A grande maioria (8) acreditou que a hospitalidade é fundamental, independente da cultura do hóspede e deram a nota 10. A menor nota foi 8, dada pelo respondente 1 do Hotel A, que trabalha na recepção e acredita que é preciso ter hospitalidade, mas que isto não é o mais importante; e pelo respondente 3, do Hotel B, atribuída devido ao fato de que o mesmo, por trabalhar na governança, não possui muito contato com os hóspedes.

Ao serem questionados sobre suas opiniões a respeito da própria preparação e a dos colegas, para atender bem e de forma hospitaleira quem é diferente culturalmente: seis entrevistados acreditaram que sim, dentre eles a metade (3) opinou que, mesmo assim, ainda podem melhorar; os outros três respondentes acreditaram que não estão preparados; um relatou que sua equipe está se esforçando e um afirmou que apenas alguns profissionais que atuam no mesmo hotel que ele estão preparados e que os demais necessitam de um curso de formação e/ou capacitação para melhorarem. Apenas o respondente 3 do Hotel A afirmou receber “treinamentos” para melhorar neste critério.

Buscou-se saber se há estranhamentos por parte de hábitos de hóspedes culturalmente diferentes. Dos onze respondentes, oito afirmaram que costumam estranhar certos hábitos diferentes dos seus. O respondente 1, do Hotel E, e o respondente 1, do Hotel F, afirmaram que não tem esta oportunidade, devido ao setor em que trabalham não oportunizar muito contato com os hóspedes. O respondente 2, do Hotel B, declarou que os atos alheios não lhe

causam mais nenhum estranhamento, pois o mesmo já está acostumado com as diferenças e as considera comuns na área em que atua: “*Nós já acostumamos com as pessoas diferentes. Eu estou há dez anos nesta profissão, então para mim agora já é tudo normal. No início nós estranhamos, depois com o tempo nós nos acostumamos.*”. Quem trabalha no ramo da hotelaria, deve estar preparado para receber hóspedes de todos os tipos de preferências, hábitos e costumes, por isto a necessidade da calma no trato com estas pessoas. Quando respeitadas as diferenças, o atendimento ocorre de maneira tranquila.

Os entrevistados foram questionados se acreditavam na existência de “padrões de comportamentos” que não mudam diante das mais diversas culturas. A grande maioria (10) acredita que, de certa forma, estes padrões existem; destes, quatro afirmam que todos gostam de ser bem tratados, por isso os tratam bem. O respondente 1, do Hotel B, afirmou que a própria empresa possui um padrão de atendimento, e que o segue. Já o respondente 3, do Hotel A, foi o único que não acreditou em um estilo oficial de comportamento, pois, para ele, cada cultura é diferente e dificilmente estas podem ser tratadas da mesma forma que a sua própria. Esta visão não é completamente equivocada. De fato, cada cultura é única e a personalização é um diferencial de atendimento; mas, após o pesquisado em bibliografias do ramo da hotelaria, da hospitalidade e da antropologia, além do obtido nas respostas e observado durante a pesquisa, pode-se concluir que existem sim alguns padrões de comportamento e que deve haver um equilíbrio entre os mesmos e as especificidades de cada um. Ou seja, usar do bom senso, tentando distinguir quando se pode agir de uma maneira que pareça a mais prudente, por exemplo.

Quanto aos comportamentos que consideram “universais” perante as diferenças citadas: a cordialidade e o respeito foram bastante citados. Segundo o respondente 2, do Hotel A, os principais comportamentos são: “*Gentileza, compreensão, intuição, disponibilidade, vontade, esforço e carinho com seus semelhantes.*”. O olhar também foi citado, assim como a prontidão para o atendimento. O sorriso, no entanto, foi o mais referido pelos respondentes (4). O respondente 1, do Hotel D, colocou que os comportamentos universais devem ser: “*Sorriso, olhar, boa disposição e senso de preocupação com o próximo.*”. Comprova-se, aqui, as opiniões de autores como Castelli (2005), Avena (2006) e Las Casas (1997) de que o sorriso é o maior gesto que demonstra a hospitalidade e pode ajudar na qualidade do acolhimento.

A dificuldade mais apontada pelos respondentes (5) no trato com as diferenças culturais que se deparam, está no idioma estrangeiro, especialmente na língua inglesa e, em um segundo momento, na espanhola. O respondente A, do Hotel D, afirmou que acredita que a dificuldade está na *“surpresa perante a diferença, a rapidez que ela tem de ser absorvida para se dar uma resposta positiva em relação às expectativas do hóspede”*. O respondente 1, do Hotel B, e 1, do Hotel E, concordaram com esta posição. O ser diferente causa surpresa e, em um segundo momento, o interesse ou desinteresse. Compreender estas variedades nem sempre é uma tarefa fácil, mas para obter-se o sucesso no atendimento hoteleiro, este encargo deve ser imediato.

Finalmente, os respondentes foram estimulados a sugerir ações que ajudassem a melhorar o seu atendimento perante as pessoas diferentes culturalmente. As ideias foram diversas e cada um dos respondentes apontou mais que uma forma: o conhecimento de outras culturas foi proposto por cinco respondentes; outros quatro acreditaram que a empresa deveria investir em cursos de idiomas para seus funcionários; e dois acreditaram que melhorar as condições de trabalho contribuiria para isto. O ideal que mais engloba todas estas necessidade foi dita pelo respondente 2, do Hotel A: *“As empresas deveriam dar cursos de especialização em línguas e de apresentação pessoal; melhorar as condições de acesso à portadores de deficiências... Melhorar, também, os salários e os incentivos aos funcionários, isto geraria um tratamento digno para nós e, conseqüentemente, para os hóspedes, que seriam tratados sem falsidade.”*.

Outras impressões sobre o tema puderam ser absorvidas no cotidiano da hotelaria. O diário de campo foi elaborado com as observações dos acontecimentos importantes para o tema aqui discutido, durante o mês de setembro de 2009. Dentre os acontecimentos ocorridos durante este mês, os que mereceram a atenção foram: Durante este tempo, foi possível destacar, como aspectos positivos: o interesse da parte de quem recebeu o grupo de uruguaios e as tentativas de deixá-los a vontade, ao falar sua língua e os sorrisos e as saudações cordiais referidas aos visitantes. Já como aspectos negativos: a falta de sensibilidade em deixar materiais traduzidos na língua espanhola, que frequentemente são necessários nos hotéis da cidade de Porto Alegre, a fim de facilitar o atendimento e a hospedagem destes turistas. O comentário: *“Deixa que eles se virem”*, dito por um dos recepcionistas foi frustrante. A recepção, por ser o local de maior contato para com os hóspedes, deve ser a mais preocupada em ajudá-los; até porque, obviamente é a mais procurada por eles.

No dia da saída do grupo do hotel, os mensageiros esboçaram uma hospitalidade ímpar, no entanto, a dúvida da foi se estes gestos foram espontâneos, ou se foram causados com um certo interesse nas gorjetas, que em geral costumam receber. Esta é uma questão pessoal, difícil de descobrir.

Percebe-se que o problema sobre a falta de materiais traduzidos para estrangeiros, em especial para o espanhol que é o idioma mais recebido neste hotel, é uma constata. Pode-se notar, também, neste dia as diferenças entre duas culturas: a uruguaia e a brasileira, e a flexibilidade dos profissionais da área em satisfazer as expectativas e personalizar o atendimento destes dois tipos de clientes.

Observou-se o que o “mau uso” da hospitalidade pode causar: é importante identificar os hóspedes habituais e não está errado “mimá-los”. O erro está em deixar que os demais clientes percebam esta diferença no tratamento e se sintam injustiçados por isto. Outro problema que ocorreu a este respeito deu-se quando a gerência, ao pensar que conhecia intimamente seu hóspede, deixou um bombom em seu travesseiro como um gesto de delicadeza. O hóspede, porém, não gostou desta ação, pelo fato de ser diabético e não poder comer chocolates. Isto gerou uma grande frustração no mesmo e no hotel.

A discussão testemunhada entre um recepcionista para com um hóspede foi lamentável. As diferenças de pontos de vista e de cultura certamente causam motivos para desconforto e conflitos, mas o bom profissional que atua nesta área deve evitar este tipo de atrito e agir com cordialidade e respeito sempre. Já o preconceito demonstrado perante três mulheres culturalmente diferentes, que por residirem no Rio de Janeiro estão acostumadas com outros tipos de vestimentas, também fez parte de um caso a ser melhorado. Segundo Boff (2005), a mulher representa o outro mais imediato. Desvalorizada, desrespeitada e inferiorizada em diversas culturas, pudemos perceber que nos meios de hospedagem, não generalizando, que são os locais onde a hospitalidade deveria ser o primordial, esta desmoralização também acontece. A mulher não pode ser desrespeitada em um local onde o tratamento deve ser de qualidade para absolutamente todos: no hotel.

Outros casos semelhantes de preconceito para com pessoas diferentes culturalmente foram observados para com afro-descendentes e perante um casal homossexual. Notoriamente, no primeiro caso, os hóspedes foram ignorados não apenas por sua cor de pele, mas também pela humildade de como se vestiam. Já no segundo caso, as expressões de desagrado por parte do recepcionista foram desrespeitosas. Em ambos os casos o

receptionista agiu incorretamente e as faltas foram gravíssimas. No entanto uma observação deve ser feita: ambos os casos ocorreram com o mesmo receptionista, o que nos impede de generalizar a situação.

Os comentários de uma hóspede em um dos dias foram muito agradáveis. A mesma demonstrou o seu interesse pela cultura gaúcha, que percebeu que lhe acolhia pelo espaço destinado ao convívio social: o “chimarródromo”.

Segundo Castelli (2005, p.160), “os gestos e sinais de hospitalidade são atributos inerentes à cultura dos mais diferentes povos”. Ainda segundo o autor, o gesto de beber junto um mate, compartilhando uma mesma cuia que passa de mão em mão – e de boca em boca – representa para o povo gaúcho um gesto particular de partilha e de comunhão entre quem participa. Atrair o interesse e causar este entendimento em pessoas de culturas diferentes é uma grande vitória. Isto demonstra que a hospitalidade do povo gaúcho se faz presente, também, nos hotéis da cidade de Porto Alegre e que os turistas, vindos de outros locais, gostam de compartilhar deste hábito cultural e hospitaleiro.

Outra atitude desagradável foi testemunhada, por parte de um receptionista, no trato com seus hóspedes. O fato de chegar um hóspede ao balcão da recepção e ter um receptionista livre para atendê-lo, mas isto não acontecer porque o mesmo simplesmente ignorou o visitante por estar trajado de forma simples, caracteriza outro tipo de preconceito: pela classe social.

Esta atitude discriminatória encobre valores autênticos, próprios das classes populares com sua cultura, suas tradições, seus saberes ligados ao manejo da vida e da natureza, sua religiosidade e principalmente sua arte e criatividade na forma de sobreviver e criar sentidos de vida num mundo que os inferioriza e os penaliza com graves injustiças sociais. (BOFF, 2005, ps.120 e 121)

Para Castelli (2005), é lamentável quando acontece de um viajante chegar à recepção e não ser notado por quem lhe deve atenção: o receptionista. Para o autor, mesmo quando estiver ocupado, o receptionista deve demonstrar com algum olhar ou gesto, que reconheceu quem acabou de chegar e já lhe atenderá. E isto deve ocorrer, independente de classes sociais ou qualquer outra diferença cultural.

Por fim, houve outra atitude de preconceito evidenciada. Desta vez, por parte de alguns hóspedes para com a culinária local, a gaúcha, que valoriza e consome muita carne, especialmente no chamado “churrasco”. Indignados por não terem encontrado restaurantes vegetarianos em uma de suas saídas pela cidade de Porto Alegre, apesar da existência dos

mesmos, este grupo tratou de protestar, de maneira grosseira, contra tal hábito alimentar que caracteriza a cultura do povo gaúcho. Infelizmente, tudo que é diferente pode ser rejeitado. Isto acontece sempre, mesmo quando não percebemos. Na hotelaria, onde as culturas frequentemente se encontram, os gestos de compreensão para com o próximo devem ser supervalorizados e colocados em prática sempre.

O respeito, a convivência e a tolerância, aos quais Boff (2006) tanto fala, precisam ser levados ao dia-a-dia da hotelaria. Destas competências, todos devem dispor: recepcionista, mensageiro, camareira, garçom, central de reservas, gerência e hóspedes. A capacidade de tornar um sentimento, um princípio, uma virtude em algo mútuo é o que mantém viva e constante a hospitalidade.

Nenhuma cultura é melhor ou pior que outra. Elas são “simplesmente” únicas; e é exatamente nesta exclusividade que está a importância de respeitá-las. A realidade de cada cultura deve ser preservada, sem dúvidas, mas o hotel deve ser espaço de cordialidade, da promoção da alegria e do carinho, fazendo com que as obrigações transbordem e os valores de bondade e solidariedade, com responsabilidade, resultem na hospitalidade.

Considerações Finais

As propostas deste trabalho de pesquisa foram a de tentar descobrir como as diversidades culturais influenciam na hospitalidade oferecida pelos hotéis da cidade de Porto Alegre; a de investigar a importância dos gestos acolhedores e que demonstrem o respeito perante as diferenças, como maneira de melhorar a hospitalidade e, como consequência disto, fazer prosperar a qualidade de atendimento dos serviços hoteleiros; a de identificar certos padrões de comportamentos que tragam embutidos consigo a idéia de hospitalidade; além de instigar a auto-reflexão dos profissionais da área, no que diz respeito ao atendimento que prestam.

Após a explicação dos conceitos de hospitalidade e de diversidade cultural, observou-se que os profissionais entrevistados, em geral, possuem algum conhecimento a respeito destes dois termos; apesar de que o termo cultura ainda cause certas dúvidas quanto a sua definição. Praticamente todos os entrevistados afirmam que presenciam diferenças culturais em seu ambiente de trabalho, seja nos hóspedes ou em seus colegas de trabalho.

Grande parte dos entrevistados declarou que todos os hóspedes que recebem merecem e são tratados igualmente e de forma acolhedora e hospitaleira. No entanto, o que observamos e registramos no diário, não foi bem esta realidade.

Apesar de acreditarem que tratam todos da mesma forma, há sim algumas diferenças, por menores que estas sejam, no atendimento. Isto, afinal, não é ruim já que a personalização está virando a preferência dos consumidores; mas cuidados devem ser tomados, para que não ocorram gafes ou atitudes preconceituosas.

A hospitalidade sugerida por Boff (2005) é aquela sem medos e preconceitos perante as diferenças. Algo quase que ingênuo, que é verdadeiramente sentido por quem recebe, tratando a quem é recebido bem e sentindo prazer por isto, nunca se sentindo forçado. Os anfitriões devem tratar de fazer com que seus hóspedes se sintam confortáveis, para isto precisam ser receptivos, cordiais e preservar a liberdade de quem chega. A hospitalidade é um ato que demonstra a sociabilidade necessária a todos no trato com as pessoas, por isto que é tão importante na Hotelaria.

Para Castelli (2005), o ato de hospitalidade não diz respeito, apenas, a disposição de espaços físicos, mas principalmente à abertura de espaços emocionais, que permitam a troca de sentimentos entre anfitriões e hóspedes. É isto que sugere a corrente francesa, que defende a hospitalidade como sendo um dom, algo divino que interfere nas relações humanas, sem que hajam contratos preestabelecidos que reivindiquem algum tipo de recompensa por isto.

A dinâmica dar-receber-retribuir, proposta por Camargo (2004), deve ser espontânea. O primeiro passo, o de dar, precisa ser realmente desejado. Ou seja, devemos fazer algo por alguém, porque realmente queremos o seu bem. Esta pessoa, ao receber nossos gestos hospitaleiros e ficar realmente agradecida pelos mesmos, certamente sentirá vontade de retribuí-los com outras atitudes positivas.

Quanto à importância da hospitalidade na hotelaria, todos acreditam que ela é fundamental, especialmente para fidelizar clientes. Já quando se trata deste mesmo sentimento perante as pessoas culturalmente diferentes, a relevância não é tida como muito alta. Ainda não se tem a consciência de que ocorrem discriminações dentro do setor da hospitalidade e que atitudes como estas são intoleráveis nas dependências de hotéis.

Para Castelli (2005, p.180), a hospitalidade é uma “necessidade natural, biológica e social” e na Hotelaria ela é ainda mais relevante, pois transmite a primeira impressão do estabelecimento. Segundo o autor, um viajante não procura apenas por uma unidade

habitacional confortável onde possa descansar e relaxar, mas também está atrás de uma boa acolhida e de hospitalidade.

A globalização, segundo Boff (2005), propicia uma série de encontros entre todas as culturas. De acordo com Castelli (2005), juntamente ao desenvolvimento das viagens internacionais, aumentaram as proporções dos meios de hospedagem de atenderem públicos de uma considerável diversificação cultural. Por esta razão, a necessidade de oferecer um bom acolhimento tornou-se ainda mais urgente, uma vez que as exigências multiplicaram-se e diferenciaram-se seguindo os hábitos culturais.

As diferenças não devem representar motivos para desconfianças, medos ou julgamentos. Devem ser tratadas como favoráveis ao incremento na demanda dos hotéis. As oportunidades surgidas no contato com estas diversidades culturais devem ser aproveitadas, para melhorar a qualidade no atendimento dos serviços hoteleiros prestados. Para a captação destes “novos clientes”, é preciso que o contato com estes públicos seja desprovido de preconceitos, repletos de respeito e contemplados pela hospitalidade.

A hospitalidade prevista para a Hotelaria é a de corrente americana, ou seja, aquela que é, segundo Camargo (2004), adaptada para ser comercializada. A maior preocupação é, portanto, a de não reduzi-la a um ato automático e não-humano.

Com este trabalho, também, foram identificados alguns comportamentos considerados padrões, para a demonstração da hospitalidade, pelos entrevistados. Estes mesmos gestos foram fundamentados e defendidos por alguns dos estudiosos da área. Dentre eles, constatou-se que o sorriso e o olhar são os principais; também são os que mais demonstram o respeito e o afeto que deve ser oferecido a todos os hóspedes, independentemente da cultura à qual façam parte.

Para Avena (2006), o sorriso é uma reação espontânea e autêntica, que expressa a excitação e a alegria de alguém. Sem ele, o acolhimento pode tornar-se algo mecânico e desumano. “Graças a ele, passa-se do acolhimento indiferente a um acolhimento personalizado”. (AVENA, 2006, p.148).

Já o olhar completa o sorriso. De nada adianta sorrir com a boca se não sorrirmos com os olhos. É de voz corrente que “os olhos são as janelas da alma”. São eles, portanto, que demonstram o que realmente sentimos em nosso interior. Além disso, o olhar demonstra o nosso interesse pelo outro e o nosso reconhecimento pelo mesmo.

A hospitalidade não é mais vista como um dom pela maioria das pessoas. Os hotéis, por trabalharem com um público que a exige, vendem esta hospitalidade como um serviço prestado. Os funcionários que trabalham para isto sentem a falta de um bom tratamento por parte de seus gestores e sugerem a melhoria das condições de trabalho e de incentivos aos estudos, especialmente ao que se refere aos idiomas estrangeiros e ao conhecimento de outras culturas.

A conciliação entre a hospitalidade tida como comercial à hospitalidade como um ato que demonstra amor ao próximo deve ser encaminhada imediatamente; não apenas pela melhoria da qualidade de atendimento, como também por uma garantia de um futuro comum pacífico. A hospitalidade é, e sempre será, o mais eficiente meio para se alcançar o convívio harmonioso entre as culturas globais.

Referências Bibliográficas:

- AVENA, Biagio M. **Turismo, educação e acolhimento:** um novo olhar. São Paulo: Roca, 2006. p.138-164.
- BARROS, José Márcio. (Org.). **Diversidade Cultural:** da proteção à promoção. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2008. p.15-22.
- BOFF, Leonardo. **Virtudes Para Um Outro Mundo Possível:** Hospitalidade: Direito e Dever de todos. Vol I. Petrópolis, RJ: Vozes, 2005. 199 p.
- _____, Leonardo. **Virtudes Para Um Outro Mundo Possível:** Convivência, Respeito e Tolerância. Vol II. Petrópolis, RJ: Vozes, 2006. 126 p.
- CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade.** São Paulo: Aleph, 2004. 94 p.
- CASTELLI, Geraldo. **Hospitalidade:** nas perspectiva da gastronomia e da hotelaria. 1.ed. São Paulo: Saraiva, 2005.
- COELHO NETTO, José Teixeira. **Dicionário crítico de política cultural:** cultura e imaginário. São Paulo: Iluminuras, 1997. p.103-106; p. 263-268.
- GERSEM, Luciano. Diversidade Cultural, Educação e a questão indígena. In: GONÇALVES, Luiz Alberto Oliveira; SILVA, Beatriz Gonçalves e. **O jogo das diferenças:** o multiculturalismo e seus contextos. Belo Horizonte: Autêntica, 2002.
- LARAIA, Roque de Barros. **Cultura:** um conceito antropológico. 23° ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editora, 2009.
- LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade total em serviços:** conceitos, exercícios, casos práticos. São Paulo: Atlas, 1997. p.12-45.
- TANKE, Mary L. **Administração de recursos humanos em hospitalidade.** São Paulo: Thomson, 2005. p.389-407.