

## **HOSPITALIDADE E TURISMO: A BUSCA POR NOVOS APORTES TEÓRICOS**

Ana Carolina Oliveira<sup>1</sup>  
Universidade de Caxias do Sul

Marcia M. Cappellano dos Santos<sup>2</sup>  
Universidade de Caxias do Sul

**RESUMO:** O turismo e a hospitalidade são fenômenos sociais que estão intimamente vinculados por se assentarem, ambos, essencialmente, na dimensão humana. A presente sistematização teórica procura focalizar os laços que aproximam esses fenômenos, primeiramente, inserindo-os no universo conceitual da dádiva – como a entendem alguns de seus estudiosos – para, na sequência, situá-los no âmbito da dinâmica do acolhimento, tendo como pressuposto o conceito de turismo, de base psicológica, segundo o qual ele se institui como resposta à necessidade psicoafetiva que conduz o olhar humano para o exterior de si mesmo, na busca de conhecer. Este estudo, que integra pesquisa bibliográfica inicial realizada para elaboração de dissertação em curso, no Mestrado em Turismo da Universidade de Caxias do Sul, objetiva assim contrapor tais abordagens teóricas àquelas que recaem, predominantemente, sobre as relações comerciais e de consumo.

**Palavras-chave:** Hospitalidade; Turismo; Dimensão humana; Dádiva; Dinâmica do acolhimento.

### **1. INTRODUÇÃO**

A pesquisa sobre turismo e hospitalidade vem se aprofundando e expandindo, nos diversos países do mundo e, ultimamente, não se restringindo somente aos aspectos das relações comerciais e de consumo. No que diz respeito ao fenômeno da hospitalidade, este vem sendo estudado a partir de uma perspectiva mais ampla, que abrange o conjunto de valores, modelos e ações presentes em todas as circunstâncias do

---

<sup>1</sup> Mestranda do Programa de Pós-graduação em Turismo - Mestrado da Universidade de Caxias do Sul, Especialista em Educação e Desenvolvimento Sustentável pela Universidade Federal Rural de Pernambuco. Bacharel em Turismo pela Universidade Federal de Juiz de Fora. E-mail: anacarolina\_rmelo@hotmail.com.

<sup>2</sup> Doutora em Educação pela Universidade Federal de São Carlos/SP; coordenadora, docente e pesquisadora do Programa de Pós-Graduação em Turismo – Mestrado da Universidade de Caxias do Sul; coordenadora do Grupo de Pesquisa (CNPq/UCS) Turismo: Desenvolvimento Humano e Social, Linguagem e Processos Educacionais . E-mail: mcsantos@ucs.br.

fazer humano relacionado ao ato de acolher pessoas – circunstâncias essas em que se insere o fenômeno turístico.

No Brasil, a hospitalidade vem sendo abordada sob essa perspectiva, por autores como Luiz Octávio de Lima Camargo, Ada de Freitas Maneti Dencker, Celia Maria de Moraes Dias, Lucio Grinover, entre outros; no exterior, por diversos estudiosos, dentre eles, Emmanuel Lévinas, Jacques Derrida, Anne Dufourmantelle e Michel Serres, ao lado dos sociólogos Anne Gotman e Alain Caillé, do antropólogo Alain Montandon, e da pesquisadora portuguesa Isabel Baptista.

Os estudos da hospitalidade focalizam o fenômeno no âmbito da troca, sob duas lentes analíticas principais: ora a troca como comércio, ora, como dádiva. Neste trabalho, a hospitalidade é examinada primeiramente como dádiva, sem que aí esteja presente qualquer negação a outros conceitos e análises em que ela é vista somente como troca comercial. Na sequência, ela é apresentada sob a ótica da dinâmica do acolhimento, mediante aportes da psicologia e da psicanálise.

## **2. O ESTUDO DA HOSPITALIDADE: A TROCA COMO DÁDIVA**

Para Camargo (2005), a hospitalidade não é um negócio. Segundo ele, quando se fala em troca entre pessoas, geralmente se pensa no comércio, no câmbio, que é o modelo do negócio e que se tornou predominante nos últimos 500 anos. Porém, o modelo anterior, que era outro, não deixou de estar presente nas diferentes trocas humanas até os dias de hoje. Ele está centrado na dádiva, a qual, em princípio, se institui quando alguém oferece algo a outra pessoa, e esta aceita e retribui. “O sistema do comércio prevê o final do processo após a consumação da troca. Na hospitalidade, dar-receber-retribuir é um processo sem fim, já que a retribuição é uma nova dádiva” (p. 717), observa o autor. Essa abordagem do dever triplo de dar, receber e retribuir encontra suas origens na obra de Marcel Mauss, *Sociologia e Antropologia: o ensaio sobre a dádiva*, cuja primeira edição data de 1950.

Mauss (2003), por meio de uma série de pesquisas e estudos, analisou as formas de contrato e o sistema de trocas e de prestações econômicas de sociedades da

Polinésia, Melanésia, do Noroeste americano, e alguns modelos primordiais de Direito, como o romano, o hindu e o germânico.

Conforme o autor, as trocas e contratos não são realizados por indivíduos, mas por pessoas morais, são coletividades que se obrigam mutuamente. Essas trocas não são apenas bens e riquezas, bens móveis e imóveis, mas sim, afabilidades, banquetes, cerimônias, serviços militares, mulheres, crianças, danças, festejos, feiras, etc. Segundo Mauss (2003), as trocas de dádiva têm grande importância para a comunidade e para as famílias e não têm a mesma finalidade que o comércio e as trocas nas sociedades mais desenvolvidas, já que “a finalidade é antes de tudo moral, seu objetivo é produzir um sentimento de amizade entre as duas pessoas envolvidas, e, se a operação não tivesse esse efeito, faltaria tudo...” (p.211). O compromisso moral e ético é fundamental nesse processo de receber o presente e retribuir, e nenhuma pessoa ou família é livre para não aceitar um presente, pois essa troca tem o sentido da reciprocidade e expressa sentimento de gratidão e respeito para com o outro. Desse modo, existe, ao mesmo tempo, uma liberdade e uma obrigação de dar e receber, assim como uma liberdade e uma obrigação de retribuir. Essas obrigações “se exprimem de maneira mítica, imaginária ou, se quiserem, simbólica e coletiva: estas jamais se separam completamente de quem as troca; a comunhão e a aliança que elas estabelecem são relativamente indissolúveis” (2003, p.232). Sendo assim, para essas civilizações, tinha muito mais valor o ato da troca do que o objeto trocado. O principal no sistema de dádivas é estabelecer relações, o vínculo social, a sociabilidade.

O autor acrescenta que, em todo esse processo de trocas, há uma multiplicidade de direitos e deveres de consumir e retribuir, relacionados a direitos e deveres de dar e receber. “Mas essa mistura íntima de direitos e deveres simétricos e contrários *deixa de parecer contraditória* se pensarmos que há, antes de tudo, *mistura de vínculos espirituais entre as coisas*” (p.202) [grifo do autor]. Essas coisas são almas, têm alma, e são os indivíduos e grupos que as tratam como coisas. Assim, reitera que os ritos, alimentos, serviços, mulheres, filhos, bens, solo, ofícios sacerdotais e funções são objeto de troca e prestação de contas. “Tudo vai e vem como se houvesse troca constante de uma matéria espiritual que compreendesse coisas e homens, entre os clãs e os indivíduos, repartidos entre funções, os sexos e as gerações” (p.203).

Diferentes estudiosos da hospitalidade buscaram inspiração direta ou indiretamente na teoria da dádiva de Mauss, compartilhando com este o entendimento da dimensão humana da hospitalidade e a ideia de um ritual que pressupõe uma continuidade.

Camargo (2005, p.717) destaca ainda que “mais que o dom, a dádiva, o que importa é o vínculo social (a ser) criado. Dar é sacrificar algo que se tem em nome de algo, notadamente no plano ético”. Nesse sentido, o autor ressalta que a hospitalidade adquire sua expressão mais sublime na moral humana, a de suturar, sedimentar, e vivificar o tecido social.

Cabe lembrar aqui o pesquisador francês Alain Montandon (2003, p.132), que, de modo aproximado, enfatiza que a hospitalidade é uma das formas mais essenciais da socialização:

[...] é uma maneira de se viver em conjunto regida por regras, ritos e leis. Homero havia estabelecido regras fixas da hospitalidade e o seu desenvolvimento, desde o instante em que um visitante chega à casa do anfitrião até o momento de sua partida. Tal cena se decompunha em uma série de microcenas, incluindo, entre outras: a chegada, a recepção, o ato de se acomodar, festejar, dizer seu nome e sua pátria, se deitar, se banhar, a entrega dos presentes, as despedidas. Tudo isso sendo altamente significativo em termos de um ritual bem-estabelecido, de acordo com as fórmulas e em uma ordem bem-determinada.

Dencker (2004, p.189), nessa mesma direção, acrescenta:

A hospitalidade manifesta-se nas relações que envolvem as ações de convidar, receber e retribuir visitas ou presentes entre indivíduos que constituem uma sociedade, bem como formas de visitar, receber e conviver com indivíduos que pertencem a outras sociedades e culturas; desse modo, pode ser considerada com a dinâmica do dom. Todas as sociedades têm normas que regulam essas relações de troca entre as pessoas, o que parece demonstrar que, de alguma maneira, elas atendem a uma ou mais necessidades humanas básicas.

A escola francesa vincula a hospitalidade à perspectiva maussiana do dar-receber-retribuir, buscando o entendimento da dádiva e não priorizando as operações mercantis da hospitalidade comercial – focalizadas de modo particular na escola americana – para abordar a hospitalidade na perspectiva do humano. Montandon (2003) lembra que Jacques Derrida foi o primeiro a reintroduzir a questão da hospitalidade

depois de René Schérer, pelo menos na França, e o fez por meio de seminários em que desenvolveu um conceito de hospitalidade a partir da filosofia de Lévinas e das reflexões deste a respeito de problemas mais contemporâneos e pessoais.

O autor acrescenta que a Escola de Estudos Superiores em Ciências Sociais (EHESS), representada pela socióloga Anne Gotman, aborda a hospitalidade inserida nas cidades, na arquitetura, no hospital, etc - temas estes que, no Brasil, são abordados por Lucio Grinover. O Centre de Recherches sur les Littératures Modernes et Contemporaines (CRLMC), de que faz parte, estuda as interações hospitalares, de boa educação, de cortesia, etc.

A hospitalidade tema dos filósofos franceses Emmanuel Lévinas e de seu pupilo, Jacques Derrida, centra suas reflexões nas relações com o Outro, conforme destaca a pensadora portuguesa, Isabel Baptista (2002, 2008), ao citar a obra de referência do filósofo, “Totalidade e Infinito”. No livro, segundo a autora, a hospitalidade é vista como “um dos traços fundamentais da subjetividade humana na medida em que representa a disponibilidade da consciência para acolher a realidade fora de si” (2002, p.157). Além disso, ela ressalta que, na presença do Outro, o ser humano fica face a um outro mundo interior, cheio de segredos, medos, memórias e sonhos.

O mistério que é próprio da subjetividade nunca poderá ser possuído como coisa ou alimento, o que não significa que não se pode, (ou deve) tentar a relação com esse mistério, procurando criar lugares de comunicação. De contato e de proximidade. Pelo contrário, só com uma relação de proximidade é possível abraçar verdadeiramente a aventura da descoberta, da realização e da superação de nós mesmos. A hospitalidade então apresenta-se como experiência fundamental, constitutiva da própria subjetividade, devendo como tal ser potenciada em todas as suas modalidades e em todos os contextos de vida (BAPTISTA, 2002, p.157-8).

Lévinas (apud Baptista, 2002, p.158) observa que

é a presença de outrem, ou seja, a exterioridade absoluta, que provoca o desejo metafísico, esse tipo de desejo que não sabe o que deseja. Um desejo impossível de confundir com aquele que emerge da esfera da necessidade, na qual nos ocupamos em procurar ser felizes.

Para o filósofo, a vida é, fundamentalmente, amor pela vida. A consciência do mundo é, antes de tudo, a consciência de si, como ser que está vivo, que sofre, que tem

fome, que necessita de abrigo e de amor. “O mundo é uma grande casa a ser partilhada solidariamente por uma multiplicidade de humanos” (p. 158). No entanto, quando um ser humano volta as costas ao apelo do outro, essa busca perde sua verdadeira essência.

Ainda enfatizando as idéias de Lévinas, continua Baptista (2002, p.158-159):

Ao tentar sublinhar a dimensão ética da hospitalidade procura-se evidenciar a necessidade de criar e alimentar lugares de hospitalidade onde, do nosso ponto de vista, surgem a consciência de um destino comum e o sentido de responsabilidade que motiva a ação solidária. Sem a capacidade de sermos tocados, física e espiritualmente, pelos acontecimentos que expõe a vulnerabilidade do outro, qualquer esforço racional será inútil. As tragédias humanas que continuam a marcar o nosso tempo lembram-nos exatamente isso. E a hospitalidade, por ser experiência de contato e de relação, permite que essa sensibilidade se torne possível.

Outro estudioso que reafirma as ideias de Lévinas é o filósofo brasileiro Rafael Haddock Lobo (2005), autor do livro *Da existência ao infinito: ensaios sobre Emmanuel Lévinas* e também da tese *Sobre a Hospitalidade: Derrida leitor de Lévinas*. O fundamento do pensamento do filósofo, segundo ele, “é a relação com o outro, em como devemos aprender a destituir-nos de nossa subjetividade autocentrada para uma convivência devotada e sempre acolhedora do outro” (p. 52).

Para Lévinas, de acordo com o autor,

[...] aquele que hospeda, que acolhe, é também o acolhido, tirando proveito da duplicidade da palavra *hôte*, que, em francês, designa tanto o hospedeiro como o hóspede, tanto o *host* como o *guest* da língua inglesa, remetendo-nos à violência do hóspede que nos chega e impõe-se, vindo do *para-além do eu*, na exigência de que o recebamos em nosso território. Isso pode se configurar, para nós, como um grande risco, ou, ao menos, como um árduo desafio. [...] No momento em que chamamos o outro, que o convidamos e o recebemos, estamos imediatamente sendo recebidos, tornamo-nos hóspedes em nossa própria terra. Esse ensinamento, no que tange à própria história da filosofia, obriga-nos, desde então, a receber o outro em nosso discurso, a acolher a alteridade no núcleo do próprio pensamento filosófico. Desse modo, propõe-se que se pense a abertura, em geral, a partir do pensamento da hospitalidade ou do acolhimento. Devemos, por conseguinte, não em seu lugar ou em seu nome, mas com ele, com nosso outro, acolhermos essa ética da hospitalidade (LOBO, 2006, p.53-54).

Ainda no universo conceitual levinasiano sobre hospitalidade, Lobo (2005) traz à reflexão o filósofo Derrida, o qual, em seu livro “Adeus a Emmanuel Lévinas” afirma que “Totalidade e Infinito” (de Lévinas) pode ser considerado o maior tratado sobre a

hospitalidade da história da filosofia. Derrida, na esteira de Lévinas, observa o autor, acredita que a relação com o outro acontece sempre sob o aspecto da hospitalidade: “devo ser sempre acolhedor a este outro que se apresenta a mim. Minha casa deve estar sempre aberta a qualquer outro que me bata à porta” (p. 53). Mais ainda, Derrida enfatiza que hospitalidade se faz de forma integral, sem obrigações, sem deveres e regras.

A filosofia, sempre que pensa a relação com este outro, a pensa nos moldes da condição, ou seja, se as portas são abertas ao estrangeiro, permite-se que ele entre em nosso território. Isso acontece porque sabemos, ou deveríamos saber, quanto tempo ele vai permanecer, como ele vai se portar etc., ou seja, eu te aceito contando que se porte exatamente como eu quero que se porte... Isso é da ordem do cálculo e de modo algum deveria ser aceitável. Devemos aceitar o outro incondicionalmente, ou, como diz Derrida, sempre dizer “sim”. Isso inauguraria uma outra política da hospitalidade, que ele chama de hospitalidade incondicional, neste sempre dizer sim a quem adentra nosso território, pois como recentemente Habermas disse: “Derrida nos ensina que somos estrangeiros em nosso próprio solo” (Haddock Lobo, 2005, p.53-54).

Derrida e Lévinas afiguram-se, pois, como referencial obrigatório para estudiosos da hospitalidade nessa perspectiva. Camargo (2007) lembra que a reflexão filosófica desses autores centraliza-se na dimensão ética, na abertura para o outro e nas migrações contemporâneas de pessoas que buscam melhores condições de vida em países ricos. Gidra e Dias (2004, 132) chamam a atenção para a tendência em ampliar a noção de hospitalidade pela visão dialética da potencialidade transformadora das relações: o encontro interpessoal marcado pelo acolhimento pode possibilitar a humanização até mesmo em não-lugares, ou, como quer Derrida, “a hospitalidade pode ser a bandeira de uma cruzada contra a intolerância e o racismo, e a base do que ele chama de democracia total”.

Como refere Isabel Baptista (2002, p.157-8), “hospitalidade é um modo privilegiado de encontro interpessoal marcado pela atitude de acolhimento em relação ao outro”. Desde essa perspectiva, interpõe-se nas relações uma dimensão ética, o que a autora busca mostrar nestas considerações:

Na relação de hospitalidade, a consciência recebe o que vem de fora com a deferência e a cortesia que são devidas a um hóspede, oferecendo-lhe o seu melhor, sem, no entanto, desprezitar sua condição de outro. Pelo contrário, essa condição é valorizada ao ponto de nos sentirmos cúmplices do

destino do outro. Radicada nesses pressupostos antropológicos, a hospitalidade surge como um acontecimento ético, por excelência, devendo dizer respeito a todas as práticas de acolhimento e de civilidade que permitem tornar a cidade um lugar mais humano (2002, p.159).

Baptista (2002, p.162) acredita em uma hospitalidade que aproxima as pessoas, de modo que suas práticas sejam vivenciadas em todas as situações da vida. Ela não aposta numa hospitalidade artificial, reduzida a um ritual de comércio, de gestos e cortesia falsa, mas numa hospitalidade mais humana baseada no acolhimento, na solidariedade, na sensibilidade que só o outro pode dar.

Um outro aporte teórico ao estudo da hospitalidade focada na dimensão do humano é trazido por Perazzolo, Pereira e Santos (2010, s.p.), as quais buscam, sob as lentes da psicologia, ampliar o espectro conceitual do turismo e da hospitalidade.

### **3. BREVE INCURSÃO NO UNIVERSO CONCEITUAL DO TURISMO**

Como é sabido, o turismo é uma área científica de formação recente que almeja a construção de uma epistemologia própria, articuladora de suas diferentes dimensões, instaurada nos movimentos dialéticos entre áreas de estudo, conceitos e metodologias. Assim, o entendimento de turismo utilizado nesse trabalho será sob um ângulo analítico, dentre os diversos existentes acerca desse fenômeno, que dá destaque à experiência vivida pelo sujeito turístico, focado na dimensão do humano.

É Panosso (2005, p. 30) que, com a percepção da demanda para que se aprofundem discussões conceituais sobre valores compreendidos na transposição do turismo para o complexo universo das práticas institucionais e sociais, destaca o ser humano como sujeito do turismo, abarcando em si toda sua história de vida e suas experiências de antes, durante e depois da viagem.

[...] um fenômeno de experiências vividas de maneiras e desejos diferentes por parte dos seres envolvidos, tanto pelos ditos turistas quanto pelos empreendedores do setor. [...] Podemos dizer que turista, assim, não é somente um objeto, mas sim um sujeito em construção, em contínua formação. Assim, o turismo pode ser visto também como a busca da experiência humana, a busca da construção do “ser” interno do homem, fora do seu local de experiência cotidiana, não importando se ele está de viagem ou se já retornou, pois esse ser continua a experienciar, a recordar e a reviver o passado, independentemente do tempo cronológico. Pela experiência



passada, presente e pela que virá a ser é que se constrói o ser turista e se configura o fenômeno turístico, numa complexa e imbricada relação de intercâmbio de bens e serviços e de desejos objetivos e anseios subjetivos construídos por esse ser-turista-humano para si e de si mesmo.

Tal como Panosso, Moesch, com o livro *A produção do saber turístico* (2002), busca principalmente discutir o tema da epistemologia do turismo, e sem desprezar valores de cunho mais pragmático, ressalta a importância de se ver o humano como valor essencial, fundante do turismo e das políticas, planos e empreendimentos públicos e privados que o fomentem e o viabilizem. Enfatiza a relevância de se ver o humano como valor essencial para o desenvolvimento do próprio turismo e para o desenvolvimento social que poderá contribuir a promover. Desse modo, passam a ser necessários novos olhares, novos horizontes. Para Moesch, o maior protagonista do fenômeno turístico é o sujeito,

O real do turismo é uma amálgama na qual tempo, espaço, diversão, economia, tecnologia, imaginário, comunicação e ideologia são partes de um fenômeno pós-moderno, em que o protagonista é o sujeito, seja como produtor ou consumidor da prática social turística. Não nego a contingência material do turismo em sua expressão econômica, mas esta ocorre historicamente, em espaços e tempos diferenciados, cultural e tecnologicamente construídos, a serem irrigados com o desejo de um sujeito biológico. Sujeito objetivado, fundamental para a compreensão do fenômeno turístico como prática social, e subjetivado em ideologias, imaginários e necessidade de diversão, na busca do elo perdido entre prosa e poesia (MOESCH, 2002, p.31).

Tal perspectiva, em que objetividade e subjetividade se fazem interfaces na compreensão do fenômeno turístico, requer o desenvolvimento de competências analítico-interpretativas contextualizadoras e integradoras. Desse modo, sublinha o entendimento de que

Na realidade, no turismo, o epicentro do fenômeno é de caráter humano, pois são os homens que se deslocam, e não as mercadorias, o que impõe complexidades ao esforço de uma argumentação sistemática dessa realidade (MOESCH, 2002, p.13).

O universo conceitual do turismo estaria assim contemplando o que Maffesoli (2001) denomina de “pulsão de errância”, ou seja, o desejo de outro lugar, a “pulsão da viagem”, o amor do longínquo, o desejo de quebrar o enclausuramento, o que “não deixa de fazer de todo mundo o viajante sempre em busca de outra parte, ou o

explorador maravilhado desses mundos antigos que convém, sempre e ainda uma vez, inventar” (p. 17). A errância seria [...] a expressão de uma outra relação com o outro e com o mundo” (MAFFESOLI, 2001, p.28), ou o nomadismo assentado na lembrança contínua da impermanência das coisas, o viajante que constitui sua subjetividade, suas memórias, seus conhecimentos, com o outro ou com o alhures, numa perspectiva mais coletiva e solidária.

Ao voltar o foco para o homem pós-moderno, Maffesoli (2001) o vê sempre em busca da aventura, esta podendo “[...] ser compreendida como a modulação contemporânea desse desejo do outro lugar que, regularmente, invade as massas e os indivíduos” (p. 29). Nesse quadro, a viagem torna-se símbolo de uma busca sem fim, na qual “a fronteira [...] [necessita ser] sempre adiada, a fim de que essa aventura possa prosseguir” (p. 42).

É intrinsecamente vinculada a esse papel nodal da dimensão do humano na compreensão do fenômeno turístico, que se situa a proposição teórica de Perazzolo, Pereira e Santos (2010) acima referida. No entanto, as autoras (2010, s.p.), teorizando sobre aquela que seria a natureza psicológica do turismo, repousam sua construção conceitual no pressuposto de que a motivação intrínseca e constitutiva do fazer turismo está assentada na concepção de que, no cerne do processo que move os sujeitos, está a metáfora do desejo.

A perspectiva da metáfora do desejo dimensiona o entendimento do fazer turismo como motivado pelo impulso do conhecer/experienciar na sua forma mais primária, tal como apresentada no conceito de pulsão epistemofílica proposto por Freud. Visto dessa forma, é possível atribuir novos significados para os deslocamentos de indivíduos e grupos ao longo do trânsito humano pela história, determinados ou não por demandas de segurança e provimento.

A concepção de turismo de Santos et. al. (2010a), transpõe elementos do nível da microscopia psicanalítica do funcionamento mental para um nível de dimensões antropológicas, na medida em que a pulsão de conhecer, de aprender é acionada por experiências psíquicas estruturantes que integram o processo de formação, na ótica da constituição do sujeito como sujeito social<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Mesmo que construída sob outro viés teórico, o conceito de pulsão de errância de Maffesoli (2001) antes referido, parece aqui potencializar a compreensão do que as autoras propõem, na medida em que o pensador fala do desejo de outro lugar, da “pulsão da viagem”. Essa aproximação, aliás, é por elas mencionada.

Quando se reflete sobre o lugar do homem no fenômeno turístico, [...] este pode ser analisado como um fenômeno desencadeado pela busca daquilo que não se sabe/conhece, pelo desejo de compreender o que permanece incompreensível. Nisso se encontra o movimento que sustentaria o desejo de conhecer “um outro lugar”, cuja pulsão nunca para, pois o vigor do pensamento depende ele próprio desse mesmo movimento (Santos et. al., 2010a,p. 2) [tradução do autor].

Nesse sentido, todo movimento da vida psíquica na direção do exterior seria uma espécie de turismo, este constituindo “[...] uma resposta à necessidade psicoafetiva que conduz o olhar humano para o exterior de si mesmo, na busca de conhecer” (p.2). Eis onde se inscreve o fenômeno relacional da hospitalidade, na medida em que

Do ponto de vista do processo, o turista deslocar-se-ia para saber/ter o que não sabe/tem, mas é a dinâmica do acolhimento – resultante da tessitura relacional – que rompe as fronteiras dos territórios do acolhedor e do acolhido, inaugurando novos espaços, únicos, transformados, com dimensões objetivas e subjetivas (p.6).

#### **4. UMA DEFINIÇÃO DE HOSPITALIDADE SOB AS LENTES DA PSICOLOGIA**

Sob esse ângulo, a hospitalidade não repousa somente no acolhimento do desejo de um ou de outro sujeito (acolhedor e acolhido) situado em algum dos polos da interação; ela não consiste também apenas no produto da relação direta que os sujeitos estabelecem. Hospitalidade (ou acolhimento) corresponde ao

[...] fenômeno que se instala no espaço constituído entre o sujeito (na sua forma singular e coletiva) que deseja acolher e o sujeito que deseja ser acolhido. E mais, no espaço onde o acolhedor se transforma em acolhido e o acolhido em acolhedor, num movimento alternado e necessário para que a hospitalidade ocorra (PERAZZOLO, PEREIRA e SANTOS, 2010, s.p.).

Em um dos pólos da interação, está o sujeito que deseja acolher, que busca efetivar esse processo por meio de relações interpessoais diretas, como, por exemplo, através da recepção em nível profissional ou público/comunitário, ou do atendimento em serviços; ou por meio das condições e características dos produtos que disponibiliza, como, por exemplo, observando detalhes de conforto na hospedagem, assegurando

qualidade e esmeros na ambientação, elaborando e mantendo aspectos arquitetônicos diferenciados, oferecendo serviços satisfatórios.

No outro pólo está o sujeito que demanda o acolhimento, que está em busca do novo como alternativa para o prazer impossível de ser tomado/conhecido na sua origem. Sujeito que deseja ser acolhido pode ser um turista, um cliente, um aluno ou até mesmo um estrangeiro, que precisa/quer estar em outro “lugar” que não é o “seu” (PERAZZOLO, PEREIRA e SANTOS, 2010).

Nesse sentido, as autoras entendem a hospitalidade como “uma área constituída na intersecção resultante do encontro dinâmico de demandas distintas, com origem, necessariamente, numa perspectiva subjetiva do desejo, orbitado por eventos do acaso” (s.p.). Sendo assim, para que ocorra a hospitalidade,

[...] os sujeitos têm que se ajustar dinamicamente na interação de suas necessidades, o que determina, de cada um, o olhar do outro, a abdicação da tranquila certeza do saber prévio, o exercício empático da compreensão, ainda que não necessariamente de forma sincrônica no tempo e no espaço. Trata-se, portanto, de um terceiro vértice, desenhado a partir de uma certa dialética do desejo (PERAZZOLO, PEREIRA e SANTOS, 2010, s.p.).

No momento em que se efetiva o acolhimento assim compreendido, as relações entre acolhedor e acolhido distanciam-se de demandas autocentradas de parte de um ou de outro.

Dito de outra forma, distanciam-se de disposições primárias para acolher nas quais a relação se dá de modo circular, visando ao retorno direto para o próprio sujeito. Relativamente ao sujeito que acolhe – conforme explicitam as autoras no referencial teórico do projeto de pesquisa Dimensões relacionais e psicopedagógicas da hospitalidade<sup>4</sup> – quando prevalece a demanda autocentrada, a síntese discursiva na relação de acolhimento poderia ser assim expressa: *Desejo que veja/sinta o que tenho/sou* (disposição inicial para a relação sem considerar a demanda do outro). Já num nível mais avançado da disposição para o acolhimento, o discurso assumiria a forma de um convite: *Desejo conhecer você; desejo que você me conheça, desejo que possamos negociar demandas até que um encontro autêntico e genuíno nos transforme em acolhedores e acolhidos concomitantemente* (SANTOS, et al., 2009, p.12) [grifo do autor].

---

<sup>4</sup> Projeto em desenvolvimento no Grupo CNPq de Pesquisa e no Núcleo de Pesquisa Turismo: Desenvolvimento Humano e Social, Linguagem e Processos Educacionais, da Universidade de Caxias do Sul.

De modo similar, numa perspectiva primária de acolhimento, “o discurso do sujeito que demanda ser acolhido, seria assim expresso: *Desejo ver/viver o “novo - o “prazer”* (discurso revelador de expectativa específica e pessoal, envolvendo os mais diferentes elementos circunstanciais)” (SANTOS, et al., 2009, p.13) [grifo do autor]. Mas, assim como no primeiro caso, esse discurso poderá dar lugar ao outro que sinaliza a disposição para a aproximação e a transformação da relação, com o desejo se fazendo, ao mesmo tempo, expressão e escuta. Visto discursivamente, o desejo se situa no plano do futuro; quando há o encontro e o ajuste das demandas, o acolhimento ocorre, e o discurso passa a ser pretérito.

Em assim sendo, conforme assinalam Santos, Oliveira e Marinho (2009, p. 17),

no turismo, a hospitalidade vista como conceito centrado em relações, manifesto em trocas materiais ou simbólicas, em experiências individuais de anfitrião e hóspede (acolhedor e acolhido), em atualizações efetivadas em estruturas e serviços, será sempre impregnada e impregnante de interações epistêmico-psíquicas de acolhimento.

## **5. CONCLUSÃO**

Vê-se então que a hospitalidade aproxima as pessoas, concorrendo para a humanização e a socialização. Nesse sentido, ela emerge como um amplo e dinâmico fenômeno social, cuja compreensão, por si só, requer estudos sob ângulos diversos, à luz da especialidade e da complementaridade de diferentes áreas do conhecimento.

Dentro desse contexto, ganham relevância particularmente os contributos das abordagens da hospitalidade nas áreas humana e social, dentre eles, os da psicologia e da psicanálise – conforme acima apresentado – quando se a focaliza em sua relação com o fenômeno turístico. Este último mostra-se como um caminho pertinente e viável, o qual, nesta sistematização teórica, se buscou percorrer e cujo traçado foi sinteticamente mapeado.

Desse modo, se a relação de acolhimento entre visitante e visitado for genuína – de acordo com o conceito apresentado – e não autocentrada, o turismo pode gerar, por meio dessa relação, uma experiência única, fazendo com que ambos, como hóspede um do outro, tenham redimensionada a vivência de uma experiência turística e da hospitalidade.

## **6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

BAPTISTA, I. Lugares de hospitalidade. In Dias, C. M. de M. (Ed.), *Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas*. Barueri: Manole, 2002.

CAMARGO, Luiz Octavio de Lima. Hospitalidade. In: TRIGO, L. G. G (Orgs.). *Análises regionais e globais do turismo brasileiro*. São Paulo: Roca, 2005.

\_\_\_\_\_, Luiz Octavio de Lima. A pesquisa em hospitalidade. In: Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 30, 2007, Santos. *Anais*. Santos: s. ed., 2007.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti (Org.). *Planejamento e Gestão em turismo e hospitalidade*. São Paulo : Pioneira Thomson Learning, 2004.

GIDRA, G.; DIAS, C. Hospitalidade: da simplicidade à complexidade. In: DENCKER, Ada de Freitas Maneti (org.). *Planejamento e gestão em Turismo e Hospitalidade*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

GRINOVER, Lucio. *A hospitalidade, a cidade e o turismo*. São Paulo: Alpeh, 2007.

HADDOCK-LOBO, R. Jacques Derrida Sobre a hospitalidade: Derrida leitor de Lévinas [entrevista com Rafael Haddock-Lobo, à revista IHU ON-LINE, 2005]. Disponível:<<http://www.unisinos.br/ihuonline/uploads/edicoes/1158348701.54pdf.pdf>> Acesso em 12 dezembro, 2009.

MAFFESOLI, M. *Sobre o nomadismo*. São Paulo: Record, 2001.

MAUSS, Marcel. *Sociologia e antropologia*. O ensaio sobre a dádiva. Cosac & Naify. São Paulo, 2002.

MOESCH, M. M. *A produção do saber turístico*. 2.ed. São Paulo: Contexto, 2002.

MONTANDON, A. Hospitalidade ontem e hoje. In: DENCKER, A.F.M. e BUENO, M.S. (Orgs.) *Hospitalidade: cenários e oportunidades*. São Paulo: Pioneira- Thomson, 2003.

PANOSSO NETTO, A. *Filosofia do Turismo: teoria e epistemologia*. São Paulo: Aleph, 2005.

PERAZZOLO, O. A.; PEREIRA, S.; SANTOS, M.M.C. dos. Dimensões Relacionais do Acolhimento. In: *Psicologia & Sociedade*. Ed. Associação Brasileira de Psicologia Social, 2010 (no prelo).

SANTOS, M. M. C. dos; OLIVEIRA, A.C.R.M. de; MARINHO, M.F. *Pedagogia da hospitalidade: da formação à atuação profissionais em turismo*. In: SEMINÁRIO

# VII SEMINÁRIO 2010 ANPTUR

VII Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

20 e 21 de setembro de 2010 – Universidade Anhembi Morumbi – UAM/ São Paulo/SP

INTERNACIONAL DE TURISMO, 11, 2009, Curitiba. Anais. Curitiba: OBSTUR/UFPR: UNIVERSIDADE POSITIVO, 2009.

\_\_\_\_\_, M. M. C. dos et al. *Dimensões Relacionais e Psicopedagógicas da hospitalidade*. (em andamento) 35p. Projeto de Pesquisa da Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2009.

\_\_\_\_\_, M. M. C. dos et al. L'hospitalité touristique comme interface possible entre l'universel et le local dans le contexte de la mondialisation. In: COLLOQUE DES RENDEZ-VOUS CHAMPLAIN 2010. Angers, França, 31 mai. a 02 jun. 2010a.

\_\_\_\_\_, M. M. C. et al. Pedagogia da hospitalidade: da formação à atuação profissional em Turismo. In: HOSPITALIDADE, DÁDIVA E SOLIDARIEDADE SOCIAL. Universidade Católica Portuguesa, Porto. S. Ed. 2010b (a ser publicado).