



Revista Brasileira de Pesquisa em  
Turismo

E-ISSN: 1982-6125

edrbtur@gmail.com

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-  
Graduação em Turismo  
Brasil

Cappellano dos Santos, Marcia Maria; Araujo Perazzolo, Olga  
Hospitalidade numa perspectiva coletiva: O corpo coletivo acolhedor  
Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo, vol. 6, núm. 1, enero-abril, 2012, pp. 3-15  
Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
São Paulo, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=504152254002>

- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais artigos
- Home da revista no Redalyc

redalyc.org

Sistema de Informação Científica

Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe, Espanha e Portugal

Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto

## Hospitalidade numa perspectiva coletiva: O corpo coletivo acolhedor

*The welcoming on the collective perspective:  
Welcoming collective body*

*La acogida en la perspectiva colectiva:  
Cuerpo colectivo acogedor*

Marcia Maria Cappellano dos Santos<sup>1</sup>

Olga Araujo Perazzolo<sup>2</sup>

**Resumo:** O acolhimento, na perspectiva singular e coletiva, constitui hoje um dos principais pilares que sustentam a organização teórica, as práticas, e os sistemas estratégicos de planejamento turístico, na esfera pública e privada. Assim, com o objetivo de contribuir para a distinção dos processos que envolvem o acolher na forma singular e coletiva, apresenta-se o modelo do Corpo Coletivo Acolhedor, desenvolvido a partir de estudo realizado em comunidades potencialmente turísticas. O modelo é compreendido como um sistema que envolve: a) o conjunto dos serviços disponibilizados no âmbito das relações internas/externas; b) o organismo gestor, de natureza operacional, pública e privada; c) a cultura e o conhecimento gerado, compartilhado e transmitido pelo grupo/comunidade. O traçado dessa triangulação delimita o espaço em que o fenômeno do acolhimento e as práticas de hospitalidade se organizam e se desenvolvem. O modelo permite assim o estudo do fenômeno do acolhimento/hospitalidade no contexto das relações em que um dos corpos se constitui coletivamente.

**Palavras-chave:** Turismo; Hospitalidade; Dimensão coletiva; Corpo coletivo acolhedor.

**Abstract:** *The welcoming, on the singular e collective perspective, constitutes today in one of the main pillars that sustain the theorist organization, the practices and the strategic systems on the touristic planning in the private and public sphere. Thus, with the objective to contribute to a distinction in the processes that involve the welcoming on the singular and collective form it is presented the Welcoming Collective Body which has been developed from a study carried in potentially touristic communities. The model is implied as a system that covers: a) the joint of the available services in the range from internal/external relations; b) the managing organization with an operational nature that is public and private; c) the culture and the knowledge generated, shared and transmitted by the group/community. The*

<sup>1</sup> Doutora em Educação, Mestre em Letras (Linguística Aplicada). Atuação no Programa de Pós-Graduação em Turismo, da Universidade de Caxias do Sul (UCS). E-mail: mmcsantos@oi.com.br

<sup>2</sup> Mestre em Psicologia Clínica e Psicopatologia (1998) e em Educação (2011). Doutoranda em Psicologia. Professora titular da Universidade de Caxias do Sul (UCS). E-mail: oaperazz@ucs.br

model allows the study of the welcoming/hospitality phenomenon in the context of the relations in which one body is constituted jointly.

**Keywords:** Tourism; Hospitality; Collective Dimension; Welcoming collective body.

**Resumen:** La acogida, en la perspectiva singular y colectiva, constituye hoy en uno de los pilares principales que apoyan la organización teórica, las prácticas, y los sistemas estratégicos de planeamiento turístico, en la esfera pública y privada. Así, con el objetivo a contribuir para la distinción de los procesos involucrados en la acogida en la forma singular y colectiva, el modelo del Cuerpo Colectivo Acogedor, desarrollado a partir de estudio realizado en comunidades potencialmente turísticas se presenta. El modelo es comprendido como un sistema que involucra: a) el conjunto de los servicios disponibles en el ámbito de las relaciones internas/externas; b) el organismo de manejo, de naturaleza operacional, pública y privada; c) la cultura y el conocimiento generado, compartido y transmitido para el grupo/comunidad. El modelo permite el estudio del fenómeno de la acogida/hospitalidad en el contexto de las relaciones en que uno de los cuerpos se constituye colectivamente.

**Palabras clave:** Turismo; Hospitalidad; Dimensión colectiva; Cuerpo colectivo acogedor.

## INTRODUÇÃO

A compreensão do fenômeno do acolhimento vem sendo ampliada a partir de contributos de diferentes áreas do conhecimento, particularmente da Filosofia, Sociologia e Psicologia, e, numa perspectiva diferenciada, da área do Turismo. O fenômeno constitui um dos pilares que sustentam a organização teórica, as práticas e os sistemas estratégicos de planejamento turístico, na esfera pública e privada. Nessa direção, se considerados como fenômenos relacionais, acolhimento e hospitalidade convergem para um espaço em que ambos compartilham o mesmo sentido.

No cerne da proximidade entre acolhimento e turismo estão as experiências vividas pelos sujeitos primariamente acolhidos e primariamente acolhedores, tendo como suposto que as experiências são processos que traçam as marcas da memória; que fazem convergir a formação das representações para a culminância afetiva geradora das sínteses mentais de prazer ou desprazer; e que, no conjunto, viabilizam a transformação humana. Portanto, o turista, o sujeito na condição primária de acolhimento, se sentirá tão mais acolhido quanto mais intensas forem suas experiências de prazer e de aprendizagem, desencadeadoras das mudanças vivenciadas e testemunhadas pela memória. Da mesma forma, o sujeito na condição primária de acolhedor também poderá experimentar prazer e aprendizagens promotoras de mudanças, como efeito inevitável das trocas relacionais.

Ao propor a ideia de sujeito primariamente acolhido e primariamente acolhedor, busca-se destacar posições iniciais de um processo em que a alternância relacional desloca os sujeitos que acolhem e são acolhidos. O turista, assim, está, primariamente, na posição de quem se desloca em busca de conhecer (o conhecer pode assumir diferentes formas, como as de “adquirir” o novo, “ver” o novo, “viver” o novo). O acolhedor, por outro lado, está, primariamente, na posição de quem recebe o visitante. No entanto, destaque-se que se trata de uma condição primária, pois, se

o acolhimento ocorre, acolhedor e acolhido se alternam todo o tempo. Em síntese, embora nem sempre alinhado no tempo e no espaço, é o processo de interação, constituído na forma de trocas que envolvem moeda, produtos, afetos e saberes, que efetiva e potencializa o fenômeno turístico.

## DIMENSÕES CONCEITUAIS DE ACOLHIMENTO E HOSPITALIDADE

Distintas abordagens teóricas propõem contributos de ordem conceitual, moral e pragmática do acolhimento e da hospitalidade – concebidos aqui como fenômenos idênticos – desde perspectivas que abarcam a filosofia grega, medieval e moderna, até contribuições contemporâneas, particularmente as que emergem no final da década de 1990, quando é reinstituída uma intensa produção científica sobre o tema, resultante de debates de intelectuais, pesquisadores, e acadêmicos/profissionais do segmento do turismo (Salles, Bueno, & Bastos, 2010; Pérez, 2007; Cinotti, 2009).

Apesar disso, não há, ainda, uma clara proposta de organização de categorias que permita distinguir a natureza de todas as diferentes contribuições. As escolas francesa e inglesa de hospitalidade diferenciam modelos focados em mecanismos centrados numa cadeia de trocas e em mecanismos centrados na dinâmica econômica que regula ações, demandas e processos. A primeira é caracterizada pela ênfase na concepção de dádiva como explicativa do processo que aciona e instala um sistema humano, pela lógica de trocas instituídas através do tripé “dar-receber-retribuir”, de Mauss (2003). A segunda, inglesa ou anglo-saxônica, enfatiza o contexto do mercado, os resultados econômicos obtidos e expressos em montantes financeiros, em trocas cambiais, tendo como fim o lucro e/ou o meio para instrumentalizar/manter a própria hospitalidade.

Há, contudo, abordagens cuja ênfase não permite diferenciar os aspectos que as inseririam numa ou noutra escola. Dentre essas, situam-se as que propõem ênfases em aspectos estruturais e de ações específicas de hospitalidade, numa visão coletiva, situações em que o foco é lançado sobre os microfenômenos que se interligam na leitura da realidade urbana. Nesse sentido, Grinover (2007, 2009) teoriza sobre a hospitalidade como a relação entre hóspedes e instituições, pessoas e organizações integradas em um sistema de natureza institucional, pública, privada, ou familiar. Para o autor, a hospitalidade urbana depende da coexistência de três dimensões: acessibilidade, legibilidade e identidade, dimensões que envolvem aspectos de ordem social, cultural, histórica, econômica e ambiental.

O modelo de entendimento dos vetores da hospitalidade num destino turístico, desenvolvido por Cinotti (2009), pode inserir-se no contexto da ênfase em aspectos formais das relações entre as cidades e os visitantes. Conforme o autor, o elenco de atores da hospitalidade turística é integrado pelo segmento dos moradores/residentes e pelo segmento dos turistas. A hospitalidade aos turistas (estrangeiros e nativos visitantes) se dá no contato com a população local, com pessoas das organizações dos serviços turísticos e não turísticos, e, também, com os serviços de informação/comunicação. Além disso, os elementos afetivos (ausência-presença de

hostilidade); sociais (envolvendo níveis de comportamentos expressivos de gentileza, apoio, discrição); e linguísticos (capacidade e envolvendo para a comunicação com o visitante) são os atributos que caracterizam a qualidade da hospitalidade turística nos locais de destino.

Numa matriz fenomênica, assentada na leitura do acolhimento/hospitalidade a partir da perspectiva humana, outra categoria poderia ser pensada à luz da tonalização subjetiva das interações. Um segmento teórico exemplificativo dessa linha é apresentado pelo francês Montandon (2011) que atribui à hospitalidade a condição de substrato da sociedade, concebendo-a como um modo de se viver socialmente. Assim, através de uma visão antropológica, conceitua hospitalidade como uma forma peculiar de hominização, de evolução humana, como uma das formas essenciais de socialização.

Também nessa linha, Camargo (2004), Boff (2005), e Avena (2006) entendem que a definição de acolhimento com ênfase na relação se constitui para além do fato social, considera dimensões do cuidado e pressupõe o reconhecimento do acolhido, este concebido como origem para a definição das ações da hospitalidade. Ainda nesse contexto, Grinover (2009) desdobra a compreensão de que a hospitalidade integra as leis superiores da humanidade, permitindo a inclusão do outro num espaço próprio.

Naturalmente, o foco na perspectiva relacional dos fenômenos de acolhimento não se restringe à esfera específica do turismo, mas abarca todas as áreas que concorrem para a composição do seu objeto. Elias (1994), por exemplo, nas primeiras décadas do século XX, enfatizou a natureza relacional da interdependência humana, por meio da combinação entre Biologia e Sociologia, ou entre psicogênese e sociogênese. Seus estudos sobre competência da espécie para a relação, como o riso, os reflexos de apreensão, as dimensões dos membros que permitem o abraço, dentre outros aspectos, sustentaram o arsenal teórico construído como ferramenta de leitura da história humana como história das relações humanas.

A ênfase do acolhimento como fenômeno humano e relacional determinado por trocas psicoafetivas (Santos, Perazzolo, & Pereira, 2009), embora fortemente identificada com a vertente francesa de hospitalidade, também coloca em destaque a dimensão humana, as demandas por crescimento e aprendizagem, a partir de aportes teóricos do turismo e da psicologia.

Nessa direção, acolhimento é concebido como fenômeno e não como comportamento humano específico, ou como ato de vontade de um único sujeito. Trata-se de um fenômeno que se instala no espaço constituído entre dois sujeitos que desejam acolher e ser acolhidos. A relação entre ambos opera por meio da percepção mútua, em que os elementos do discurso matizados pelos desejos de um e outro sujeito são acolhidos, traduzidos, compreendidos e transformados em nova comunicação dirigida ao emissor, em cujo conteúdo se encontram novos significados, com potencialidade perlocutória, para a continuidade do ciclo interativo, para a geração de novos saberes. A hospitalidade, portanto, se dá na relação com o outro, qualquer outro, pois todos os outros são estrangeiros ao eu. Nesse processo, acolhedor e acolhido se distanciam progressivamente de demandas autocentradas e de verdades *a priori*, ou seja, de seus desejos e convicções prévias, voltando-se um para o outro, abertos a novos saberes.

O conceito de acolhimento, nessa perspectiva, situa-se no âmbito de uma construção teórica tecida pela via da racionalidade – o que, de resto, parece não destoar da grande parte de estudos sobre a hospitalidade. No entanto, destaca um novo lugar para o estrangeiro, o visitante, o outro, efetivo protagonista do jogo que viabiliza o acolher. Essa definição propõe um novo lugar para o hóspede, lugar em que seu discurso é ouvido, suas demandas consideradas, suas perspectivas refletidas, integrando o fenômeno do acolhimento. A esse respeito, Dias (2002, p. 127) ressalta que as definições de hospitalidade, em sua maioria, enfocam o anfitrião e suas habilidades, virtudes e deveres, mas que parece não existir definições que considerem as vivências do ponto de vista do hóspede.

### CONCEITO DE CORPO COLETIVO ACOLHEDOR

O conceito de Corpo Coletivo Acolhedor tem por suposto o acolhimento como espaço fenomênico em que os sujeitos da relação se reconhecem, interagem e se hospedam mutuamente; em que ambos se transformam no “outro” alternadamente; e em que o “eu” e o “tu” inauguram o pronome plural, edificado num terreno banhado pela afetividade e pela cognição. No entanto, a relação de hospitalidade pressupõe sujeitos na perspectiva singular e coletiva. A dinâmica do acolhimento na forma singular se dá, como antes referido, no encontro de corpos humanos de idêntica natureza. Mas é necessário que se busque explicitar o processo na perspectiva coletiva, ou seja, quando envolve a participação de um sistema complexo<sup>3</sup> no jogo das relações, constituído por grupos humanos, por suas organizações estruturais e funcionais; seus elementos do entorno; seus recursos internos disponíveis ou passíveis de serem explorados; suas trajetórias históricas, constitutivas dos valores, da cultura e dos processos adotados para a transmissão; e seus projetos de futuro. Essa é a perspectiva que se aplica ao exame do acolhimento envolvendo visitantes e comunidades.

Contribuições teóricas importantes sobre a hospitalidade coletiva vêm emergindo no cenário científico e acadêmico nos últimos anos. O modelo de vetores da hospitalidade em locais de destino turístico (Cinotti, 2009), já referido, insere-se nesse contexto. A organização do elenco de atores envolvidos, bem como os atributos da hospitalidade de cidades (disposição não agressiva, sociabilidade e êxito da comunicação) apontam para elementos relevantes na compreensão de um conjunto urbano acolhedor.

Outra contribuição refere-se à ideia do turismo como fator que transforma o ritmo das metrópoles, conforme proposição de Gérardot (2009), pressupondo um expressivo grau de interação perspectivada pela dimensão rítmica. É interessante a relação estabelecida entre ritmo e “ajuste” do ritmo na relação cidade-visitante. Sabe-se que o ritmo cardíaco, de pulso corporal, constitui o primeiro elemento do corpo materno reconhecido pelo bebê, logo após o nascimento

<sup>3</sup> Adotam-se os supostos sistêmicos originalmente inspirados na perspectiva de Bertalanffy (1975) ampliados por contributos aportados, particularmente, por Capra (1982), Morin (1996), e Maturana e Varela (1997).

(Winnicott, 1994). Os ritmos do corpo materno e da criança vão se ajustando ao longo da gestação, criando um jogo harmônico de pulsações. Isso permite supor a natureza primitiva e enraizada da experiência de ritmação e, também, as múltiplas formas que derivam do complexo processo de crescimento dos sujeitos e dos grupos humanos. Portanto, quando se reconhece o ritmo das cidades se está reconhecendo a si e os elementos do mundo de referência. Da mesma forma, quando as cidades reconhecem os ritmos de seus visitantes, estão exercendo a mesma função que o corpo materno cumpre na relação com seu bebê visitante. Nesse sentido, o ajustamento do ritmo seria como “estar em casa”, como ser tomado nos braços por uma cidade e acalentado por ela.

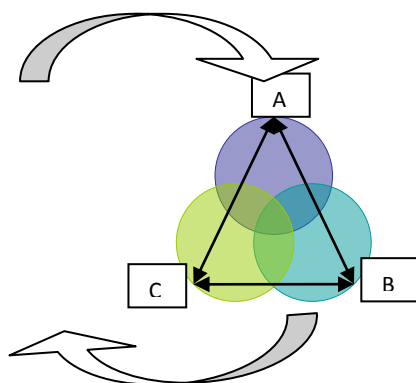
Grinover (2007), para quem a hospitalidade na perspectiva coletiva envolve a relação entre hospedados e instituições, ou seja, entre pessoas e organizações integradas em um sistema de natureza institucional, refere que a qualidade do espaço urbano facilita a emergência do sentimento de bem-estar e segurança do estrangeiro, permitindo autonomia de deslocamento e tomada de decisões. Propõe, como antes mencionado, que a hospitalidade de uma cidade depende da coexistência da acessibilidade, da legibilidade, e da identidade. A acessibilidade refere-se à dimensão tangível (física, de acesso aos lugares) e intangível (acesso cultural, à cidadania). A legibilidade diz respeito à decodificação do microcosmo urbano. E a identidade, segundo o autor, é alcançada pela relação entre sistemas espaciais, temporais, e sociais da cidade, ou ainda, por fatores culturais, tais como a organização da comunicação e o sistema de lugares. Ainda nessa linha, Baptista (2008) teoriza sobre a dimensão ética dos lugares da hospitalidade, como lugares abertos ao outro. A autora destaca os traços que perfilam a cidadania urbana, cosmopolita e solidária, assentada na eleição intersubjetiva, como experiência de mútua autorização entre os homens.

É nesse contexto que se insere o modelo do corpo coletivo acolhedor, corpo que se personifica na representação evocada por seu nome, e que dá forma e identidade às comunidades. Derivada de estudos sobre acolhimento em quatro comunidades potencialmente turísticas da região Nordeste do Rio Grande do Sul, Brasil<sup>4</sup>, a proposição repousa sobre o entendimento de que o corpo social de um grupo/comunidade se estrutura a partir da interligação de, pelo menos, três vértices: trocas/serviços; conhecimento/cultura; organismo gestor. O traçado dessa triangulação delimita o espaço em que o fenômeno do acolhimento e as práticas de hospitalidade se organizam e se desenvolvem.

<sup>4</sup> Encontra-se em andamento no âmbito do Núcleo de Pesquisa Turismo: Desenvolvimento humano e social, linguagem e processos educacionais, da Universidade de Caxias do Sul, os projetos Dimensões relacionais e psicopedagógicas da hospitalidade e A expressão do acolhimento no discurso de sujeitos turistas em comunidade com potencial turístico, ambos desenvolvidos na comunidade de Ana Rech, Caxias do Sul (RS); A gênese interativa do fenômeno do acolhimento no âmbito do corpo coletivo acolhedor e A perspectiva do sujeito acolhido (turista) na relação com o corpo coletivo acolhedor, ambos desenvolvido em Bento Gonçalves (RS); O papel da mídia impressa no desenvolvimento do turismo e da hospitalidade, focalizando a Festa da Uva, de Caxias do Sul (RS); Hospitalidade na Romaria ao Santuário de Nossa Senhora do Caravaggio em Farroupilha (RS).



Conceitualmente, os vértices aglutinariam as dimensões fundamentais do tecido social, concebido como um sistema, envolvendo: a) conjunto dos serviços disponibilizados no âmbito das relações internas/externas; b) organismo gestor, de natureza operacional, pública e privada; c) capital cultural, o conhecimento gerado, compartilhado e transmitido pelo grupo/comunidade. A fragmentação da “totalidade” expressa na triangulação, a segmentação em vértices, foi concebida com vistas a potencializar a análise do fenômeno do acolhimento, mantendo abarcados os elementos tangíveis e intangíveis das organizações sociais.



**Figura 1.** Interação dos vértices constitutivos do corpo coletivo acolhedor

Fonte: Elaboração própria.

O conjunto de serviços (**A**) abarcaria a rede de segmentos de trocas comerciais, de ordem econômica, envolvendo todos os segmentos de que o corpo dispõe: alimentos, vestuário, calçados, presentes, bares, restaurantes, hotéis, farmácias etc., mas também segmentos de áreas como a saúde, a educação, a segurança, estabelecendo os processos e as condições de atendimento das necessidades coletivas. Os serviços atuariam como os membros, como as mãos do corpo comunitário, através das quais o microcosmo efetivaria seu sistema de transações diretas, as práticas de dar e receber.

O organismo gestor (**B**) administraria os recursos disponíveis e aportaria os elementos básicos de infraestrutura de manutenção e de desenvolvimento do corpo social. Nesse sentido, a ação do complexo público viabilizaria a organização do sistema, providenciando as condições estruturais e funcionais necessárias à consecução das demandas internas/externas e de suporte para que as inexoráveis transformações possam ocorrer, mantendo o sistema coletivo vivo e capacitado para tolerá-las. Concretamente essa dimensão inclui o acesso à comunidade, a pavimentação, o sistema de trânsito/deslocamento, a atenção aos padrões estéticos (de natureza arquitetônica, de ambientação); os aportes infraestruturais (saneamento, transportes, comunicações), os investimentos em lazer (praças, campos esportivos) e na saúde (atenção primária, postos, hospitais), as ações no campo educativo e profissional (escolas, materiais,



observância às políticas estratégias de desenvolvimento), entre outros aspectos. Rigorosamente, a função gestora não é desempenhada apenas pelo segmento político formal. Diferentes aspectos da administração social são determinados pela ação gestora da iniciativa privada, da coletividade, de parcerias, via organizações não governamentais, voluntários organizados, dentre outros agentes.

O terceiro vértice, do conhecimento e da cultura (C), envolveria o conjunto de valores, saberes e os respectivos mecanismos de transmissão, bem como o processo de produção e socialização dos conhecimentos formais e informais apropriados pelas comunidades. Este vértice marca a linha transgeracional, define a ontogênese do corpo social e é colorido pela influência étnica, por fatores climáticos, geográficos, políticos, comunicacionais/interativos. A analogia com o corpo biológico permitiria atribuir a essa dimensão o caráter de aparelho psíquico, de cérebro, e, portanto, do espaço onde moram as concepções morais, as crenças, os desejos, mas, também, os fantasmas, os pesadelos, os medos de destruição, de aniquilamento<sup>5</sup>.

Essa dimensão caracterizaria, também, o “núcleo pensante” da comunidade, ou seja, a fonte da qual emanariam as formas de organização e contenção pulsional, estabelecendo e atualizando valores, regras morais, e sistemas de controle das transgressões, bem como fomentando a esperança, compartilhando expectativas em projetos que sintetizam desejos coletivos. A comunidade, ou a representação mental<sup>6</sup> de um corpo social, se constituiria, portanto, na totalidade caracterizada por um espaço habitado, compartilhado e construído pelo pensamento. Derivada da experiência, a representação do corpo social, a ideia evocada de cada comunidade, estrutura-se na relação com o outro, é vivida como real, e pode coincidir ou não com a circunscrição territorial, geográfica, política. O território ocupado pelo corpo é um território imaginado, em grande parte compartilhado pelos membros que o habitam.

Conforme Haesbaert (2004 como citado em Santos, Perazzolo, & Pereira, 2011), para o estudo da temática da territorialidade podem-se adotar três perspectivas de compreensão: a primeira concebe território de forma jurídico-política, na qual predominam as relações de poder e influência; a segunda concebe-o como força econômica determinada pelas relações de comércio<sup>7</sup>; a terceira, como resultante cultural, na qual predominariam os aspectos simbólicos e subjetivos, definindo território como produto do imaginário e/ou da identidade social. O exemplo dos nômades, ou dos povos que carregam seus territórios dentro de si, indica o modelo de

<sup>5</sup> A analogia com a natureza e a dinâmica do inconsciente, na perspectiva psicanalítica é intencional e visa a transpor para uma escala macroscópica o modelo freudiano, em que as pulsões, sobretudo sexuais e agressivas, requerem a ação do ego no sentido de reprimi-las, dar-lhes novo destino, mantendo-as distante da consciência.

<sup>6</sup> Expressão adotada com base no sentido de mapa conceitual, gerado através da representação da informação - unidade básica do pensamento. O mapa seria desenhado a partir da atribuição de sentidos, na confluência espaço-temporal de fatos vividos, categorizados pela proximidade de significação dos elementos de um conjunto repleto de passado, presente e futuro, de pessoas, vozes, lembranças sensoriais, estruturas concretas, moradias/famílias, experiências de prazer e desprazer conscientes e inconscientes.

<sup>7</sup> A proposição não se sustenta considerando que o lugar físico já não é imprescindível na era dos “lugares” virtuais, das sedes de teletrabalho, da cibercultura (Lévy, 1997), e das práticas de desterritorialização.

compreensão de terra/território como um espaço mental, uma zona imaginária na qual se articulam complexos sistemas religiosos, culturais, econômicos, político-sociais, afetivos. Nesse sentido, o foco da proposição sustenta a prevalência do fator humano na construção representativa da territorialidade. Na perspectiva do corpo coletivo, constituído nas práticas do acolher o outro, geradoras do fenômeno do acolhimento, as três vertentes citadas por Haesbaert, (2004, como citado em Santos, Perazzolo, & Pereira, 2011) deixam de ser absolutas e podem integrar cada um dos núcleos/vértices, compondo o complexo social em que o poder, a economia e a cultura, juntamente com os demais elementos, permeiam as estruturas do organismo construído pela coletividade.

Nesse quadro, cabe igualmente fazer uma analogia com a ideia de território-rede e de rizoma, termos tomados da biologia por Deleuze e Guattari (1995). Poder-se-ia dizer que a organização territorial funciona como um sistema aberto, expressivo da máxima multiplicidade, no qual se aplicaria a ideia do *devir* adotada pelos autores, ou seja, do processo dinâmico, mutável, concebido na confluência dos ajustamentos, dos acasos, das influências geopolíticas, socioeconômicas, culturais. Também Elias (1994) aporta contribuição importante à concepção do corpo coletivo acolhedor, ao focar, numa perspectiva histórico-sociológica, a natureza gregária do homem – expressa por sua tendência ao estabelecimento de vínculos – como determinante da formação de uma unidade grupal.

O autor desenhou uma teoria social que cruza contributos metodológicos e conceituais da História, da Educação, da Psicanálise, da Antropologia, dentre outras disciplinas, a partir de posicionamentos que desviam o foco de análise dos fenômenos histórico-sociais das forças econômicas, dos poderes constituídos, de contextos políticos ideológicos e o dirige para o que entende como a essência de todos os movimentos humanos. Na concepção de Elias (1994), os comportamentos são, sempre, desencadeados na direção de organizar forças para manter e proteger a unidade constituída pelos sujeitos e seus grupos em dado momento, num processo dinâmico ditado pelas tensões entre os grupos e pelos ajustes gerados para a autorregulação grupal. Em síntese, concebe-se uma comunidade como corpo/lugar onde se está/é, ou para onde se vai, em busca de alguma coisa.

O conceito de pele psíquica proposto por Bick (2002) apresenta-se, de igual modo, valioso para a explicitação da ideia de um corpo coletivo, interiorizado por seus membros constitutivos. A autora propôs que a mente, assim como os corpos, precisam constituir uma pele que contenha o psiquismo, que permita ao sujeito diferenciar o que são seus pensamentos e os dos outros, que separe o mundo interno do externo. Assim também pode ser compreendida a constituição identitária das comunidades: uma “pele” envolve a noção da comunidade construída por seus habitantes, separando-a de todas as demais, dando-lhe forma objetiva e subjetiva, nominando-a, permitindo que valores sejam atribuídos àquela unidade, e que sentimentos de pertença ao corpo coletivo sejam desenvolvidos. Esse processo resultaria da inter-relação ativa e complexa dos sujeitos/habitantes, marcados por seus papéis, pela forma diferenciada de atuação, pela inserção em cada um dos vértices da triangulação.

Também o conceito de espaço vital de Lewin (1975)<sup>8</sup> é um modelo que permite alguma aproximação com a proposição de corpo coletivo. Com base na perspectiva da Gestalt, fortemente influenciado pela corrente fenomenológica, e adotando concepções da física e da matemática, Lewin (1975) definiu “campo” como a totalidade psíquica derivada dinamicamente da percepção de fatos/fatores, mutuamente interdependentes. Um campo psicológico seria, portanto, o espaço de vida psíquica, a “realidade” vivida pelo indivíduo, determinada pela forma como percebe e interpreta o seu meio.

É a partir da percepção compartilhada de totalidades, da experiência de ser/integrar um espaço vital delimitado que o corpo acolhedor toma sua forma coletiva. Um corpo que acolhe o estrangeiro, por meio do discurso singular da cultura local<sup>9</sup>, cunhado pelos valores a que foi submetido<sup>10</sup>. Mas também é acolhido, através da interlocução com o visitante, do falar e do ouvir sobre os produtos, as praças, as flores, os prédios, os centros de informações, o atendimento à saúde, e, ainda, as pessoas, as famílias, as escolas, as organizações, as entidades produtoras, portadoras e guardiãs do saber/conhecimento que transita no espaço local.

É a interdependência dos três vetores que assegura a constituição morfológica do soma social, que, se acolhedor, transforma-se na relação com o visitante, o estrangeiro, o turista, o outro. Na direção inversa, um visitante dialoga com a comunidade para onde se deslocou por meio das tantas vozes que ecoam dos três vértices constitutivos: dos serviços (incluindo hotéis; alimentos e bebidas; produtos turísticos, artesanais e culturais; de saúde etc.); da gestão (incluindo a perspectiva estética e arquitetônica; o padrão de acesso, de deslocamento; de fornecimento de informações; as características dos locais públicos, como praças, jardins etc.); e do conhecimento/cultura (incluindo as crenças e hábitos acerca da recepção de visitantes, que interferem na disposição para o acolhimento; as transmissões culturais, os legados históricos; os valores etc.).

Fragmentos de discursos de turistas<sup>11</sup> podem expressar essas dimensões abrangidas pelos vértices. Nas verbalizações “A cidade é linda, cheia de flores bem cuidadas nas praças e nas ruas [...]”; “Os prédios mantêm uma mesma linha arquitetônica [...]”; “As calçadas e lojas são limpas [...]”; “Parece que toda a cidade está em festa, nunca vi nada assim, tudo é bem organizado [...]”; podem ser consideradas algumas perspectivas da gestão, pública e privada, destacando-se do

<sup>8</sup> Em Teoria dinâmica da personalidade, publicada originalmente em 1935, Kurt Lewin (1975) apresenta uma teoria explicativa da natureza do comportamento humano, assentada em premissas: a) O comportamento depende de fatores que coexistem (aqui e agora), envolvendo aspectos das relações familiares, profissionais, religiosos, outros; b) Os fatos/fatores são interdependentes, ligados entre si, gerando o campo psicológico; c) A interpretação é subjetiva e é marcada por uma valência, ou valor. A valência positiva ou negativa seria determinada por sentimentos de satisfação ou desagrado derivados das ideias/pensamentos.

<sup>9</sup> A referência local tem como objetivo acentuar as especificidades do sistema comunitário. Não se coloca em questão a importância da influência da macrocultura na constituição dos sujeitos, na forma de produção e gestão de seus serviços e saberes.

<sup>10</sup> A ideia de subjetivação proposta por Foucault tem, nesse processo, particular relevância e pertinência.

<sup>11</sup> Fragmentos de discursos de visitantes/turistas extraídos de entrevistas no contexto de projetos de investigação em desenvolvimento em comunidades do nordeste do RS/BR.

desenho do corpo acolhedor, de forma positiva, ou seja, caracterizando a disposição para o acolhimento.

Também em manifestações como “As roupas daqui são lindíssimas, e os preços bem razoáveis [...]”; A gastronomia é muito especializada, provei pratos que nunca tinha provado [...]”; “Tudo é feito com muito cuidado, inclusive os artesanatos [...]”; é possível ouvir o diálogo travado entre o turista e a comunidade através dos serviços que ela disponibiliza.

Noutra direção, verbalizações como “As pessoas me atenderam muito bem, são simpáticas, alegres [...]”; “Entendo melhor meus avós, agora, eles também eram imigrantes e também tinham essa mania [...]”; “São todos muito educados, dão bom dia quando entram [...]”; “É incrível como a religiosidade ainda influencia o povo daqui [...]”; permitem ouvir a o diálogo travado no campo do conhecimento e da cultura emanada da comunidade.

Em síntese, os vértices, se tomados como categorias, permitem agrupar os diferentes elementos que integram os discursos do turista/visitante, viabilizando uma leitura efetiva das características que marcam o perfil da hospitalidade das comunidades. Por exemplo, em fragmentos como “O lugar é lindo, tudo é muito *chic*, mas as pessoas são muito mal humoradas [...]”; “Não me lembro, agora, de ter conversado com ninguém daqui [...]”; observam-se características da cultura, do conhecimento circulante contribuindo para o fracasso das relações entre o corpo acolhedor e o “estrangeiro”. De outra forma, manifestações como “O lugar é muito aconchegante, eles colocam pedrinhas ao redor das árvores, e as pessoas são muito simples, gentis, alegres, festeiras! É uma pena que não tenha hotéis, pousadas, porque eu teria ficado [...]”; “Encontrei tudo fechado, não pude ver praticamente nada [...]”, exemplificam o descompasso entre a cultura/saber, gestão e serviços, comprometendo a relação de acolhimento. E, ainda, menções tais como: “Não é fácil chegar aqui [...]”; “Fiquei com medo de sair a noite, é muito escuro [...]”; Me perdi, não achei o lugar, ninguém sabia me informar [...]”; constituem indicadores claros de que a gestão, no que tange ao acolhimento turístico, marcou negativamente a relação do corpo coletivo com o visitante.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na base do êxito ou do fracasso que caracteriza o padrão do acolhimento está o estado de desejo, de disposição para o novo trazido pelo outro, por parte de um ou dos dois polos da relação (turista – comunidade).

Num corpo coletivo com dificuldade para harmonizar as três dimensões, seja por entraves de ordem política, precariedade de recursos, por marcas históricas que mantêm as mágoas expostas nas relações, entre tantos outros elementos, predominam o olhar autocentrado, as demandas internas sobrepondo-se aos movimentos que viabilizam a transformação pela via relacional.

Enfim, o modelo proposto visa inserir-se no conjunto de esforços envidados na direção de ampliar o conceito de acolhimento, de hospitalidade, tomado como fenômeno humano e social e,

particularmente, de constituir um instrumento aplicável ao exame de padrões de desenvolvimento, desejo e potenciais de comunidades para o acolhimento turístico.

## REFERÊNCIAS

- Avena, B. M. (2006). *Turismo, educação e acolhimento: um novo olhar*. São Paulo: Roca.
- Baptista, I. (2008). Hospitalidade e eleição intersubjetiva: sobre o espírito que guarda os lugares. *Revista Hospitalidade*, 5(2), 13-22.
- Bertalanffy, L. V. (1973). *Teoria Geral dos Sistemas*. Petrópolis, RJ: Vozes.
- Bick, E. (2002). The experience of the skin in the early object relations (1962). In Briggs, A. (Org). *Surviving space - Papers on infant observation*. Londres: Karnac.
- Boff, L. (2005). *Virtudes para um outro mundo possível* (Vol. 1). *Hospitalidade: direito e dever de todos*. Petrópolis, RJ: Vozes.
- Camargo, L. O. de L. (2004). *Hospitalidade*. São Paulo: Aleph. (Coleção ABC do Turismo).
- Capra, Fritjof. (1995). *O ponto de mutação*. São Paulo: Cultrix.
- Cinotti, Y. (2009). L'hospitalité touristique au service des destinations. In Lemasson, J. P., & Violier, P. (Orgs.). *Destinations et territoires: coprésence à l'oeuvre*. Québec: Edition Téoros.
- Deleuze, G., & Guattari, F. (1995). *Mil Platôs: capitalismo e esquizofrenia* (Vol. 2). Rio de Janeiro: Editora 34.
- Dias, C. M. de M. (2002). O modelo de hospitalidade do Hotel Paris Ritz: um enfoque especial sobre a qualidade. In Dias, C. M. de M. (Org). *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. São Paulo: Manole.
- Elias, N. (1994). *O processo civilizador: uma história dos costumes* (Vol. 1). Rio de Janeiro: Jorge Zahar.
- Foucault, M. (2006). *A hermenêutica do sujeito*. São Paulo: Martins Fontes.
- Gérardot, M. (2009). Comprendre la touristisation métropolitaine. In Lemasson, J. P., & Violier, P. (Orgs.). *Destinations et territoires: coprésence à l'oeuvre*. Québec: Edition Téoros.
- Grinover, L. (2007). *A hospitalidade, a cidade e o turismo*. São Paulo: Aleph.
- \_\_\_\_\_. (2009). A hospitalidade na perspectiva do espaço urbano. *Revista Hospitalidade*, 4(1), 04-16.
- Lévy, P. (1997). *O que é o virtual?* São Paulo: 34.
- Lewin, K. (1975). *Teoria dinâmica de personalidade*. São Paulo: Cultrix.
- Maturana, H., & Varela, F. (1997). De máquinas viventes e das outras (pp. 69-76). In Maturana, H., & Varela, F. (1997). *De máquina e seres vivos: Autopoiese, a organização do vivo*. (3ª ed.). Porto Alegre: Artmed.
- Mauss, M. (2003). *Sociologia e antropologia: o ensaio sobre a dádiva*. São Paulo: Cosac & Naify.
- Montandon, A. (2011). *O livro da hospitalidade: a acolhida do estrangeiro na história e nas culturas*. São Paulo: SENAC.
- Morin, E. (2003). *O método 1: a natureza da natureza*. (2ª ed.). Porto Alegre: Sulina.
- Pérez, D. O. (2007). Os significados dos conceitos de hospitalidade em Kant e a problemática do estrangeiro. *Revista Philosophica*, 31, 43- 53. Recuperado em 30 abril, 2011, de <http://www.philosophica.ucv.cl/Phil%2031%20-%20art%2004.pdf>.

Salles, M. do R. R., Bueno, M. S., & Bastos, S. (2010). Desafios da pesquisa em hospitalidade. *Revista Hospitalidade*, VII(1), 3-14.

Santos, M. M. C. dos, Perazzolo, O. A., & Pereira, S. (2009). *Dimensões relacionais e psicopedagógicas da hospitalidade: projeto de pesquisa*. Caxias do Sul: UCS.

\_\_\_\_\_. O acolhimento ou hospitalidade turística como interface possível entre o universal e o local no contexto da mundialização. Encaminhado à Revista *Turismo em Análise*, abr. 2011.

Winnicott, D. (1994). *Os bebês e suas mães*. (2ª ed.). São Paulo: Martins Fontes.

Artigo recebido em: 20/11/2011.

Artigo aprovado em: 18/04/2012.