A RELAÇÃO ENTRE A SUSTENTABILIDADE E A HOSPITALIDADE: POSSIBILIDADE DE FORMAÇÃO DOS SUJEITOS

Manoela Carrillo Valduga

RESUMO

O presente artigo versa sobre os limites e as possibilidades da formação de sujeitos para a prática da hospitalidade a partir dos princípios da sustentabilidade. O objetivo geral é compartilhar uma experiência de aplicação de qualificação profissional visando à promoção da hospitalidade em uma Instituição de Ensino Superior privada da cidade de Porto Alegre, RS. Os objetivos específicos são verificar a possibilidade de mediar à tomada de consciência dos sujeitos, no caso trabalhadores, para as práticas da hospitalidade; refletir sobre a relação entre os preceitos da sustentabilidade e as teorias e práticas da hospitalidade e analisar os resultados obtidos na prática compartilhada. A metodologia deste trabalho é qualitativa, lançando mão de revisão bibliográfica e relato de experiência. Como resultado preliminar, infere-se que o objetivo da qualificação para a hospitalidade foi atingido, pois os participantes, ao longo da experiência, explicitaram e registraram sua tomada de consciência acerca da sua condição de ser relacional, que deve respeitar e ser respeitado para conviver com os outros sujeitos, incluindo o meio ambiente, promovendo a hospitalidade.

Palavras chaves: Sustentabilidade; Hospitalidade; Viver a Hospitalidade; Porto Alegre, RS.

Introdução

O turismo pode ser considerado um fenômeno social, imbuído de sentidos dados pelos sujeitos que o produzem, sejam eles os turistas, os governantes, os empresários do setor, os prestadores de serviço do setor ou a comunidade local. Como fenômeno social, lança mão de diversos olhares, sejam disciplinares, multidisciplinares, interdisciplinares ou transdisciplinares (Jafari e Ritchie, 1981 apud. Lohman e Panosso Netto, 2008) e permite a correlação entre distintos campos do conhecimento, como a antropologia do turismo, a sociologia do turismo, a geografia do turismo, o marketing do turismo e assim por diante.

Dentre as abordagens dadas ao fenômeno, encontra-se ainda a aproximação será visto, reeditado por Mauss, como por exemplo, o Lazer. Ora autores discutem sobre o Turismo ser uma categoria do Lazer, ora discutem sobre o Lazer ser uma categoria do Turismo, e, em felizes debates, como o apresentado por Moesch (2003), refletem sobre as interfaces existentes entre os diferentes objetos de estudos, respeitando as características de cada um.

Nesse sentido, tem-se a Hospitalidade como um novo e complexo campo de estudo em debate na arena acadêmica turística. O termo pode ser empregado, sobretudo e simplificadamente, com dois sentidos diferentes. O primeiro deles refere-se a um fenômeno social e o segundo é empregado como sinônimo de gestão hoteleira.

A polissemia presente no emprego da hospitalidade, por si só, já gera discussão pela aparente ambigüidade. No entanto, podemos tomar como o grande desafio, no campo do Turismo, desvelar as possibilidades de tornar o fenômeno social da hospitalidade uma prática humana em empreendimentos turísticos.

Considera-se possível empregar os valores da hospitalidade como uma virtude humana em ambientes que operam com a troca monetária. Pode-se lançar mão de alguns exemplos para reforçar tal afirmativa, como o de diferentes professores da rede pública de ensino, que recebem a mesma remuneração pelo seu trabalho docente, no entanto, alguns o realizam com hospitalidade para com seus alunos, e outros com hostilidade. Cita-se ainda o exemplo dos recepcionistas de hotéis, onde, também recebendo o mesmo salário pela prestação de um serviço, que é caracterizado pela operação de procedimentos padronizados, podem fazê-lo de modo à bem acolher ao turista, ou de uma forma que o mesmo deseje retornar o mais rápido possível ao seu lar. O que muda na ação dos sujeitos, mesmo em ambientes comerciais, é a forma como cada um, individualmente, toma consciência de seu papel facilitador do acolhimento humano.

Por outro lado, para minimizar os problemas das organizações em relação às atitudes dos funcionários frente aos clientes, profissionais das áreas de administração e psicologia, sobretudo, vêm desenvolvendo inúmeras ferramentas de treinamento, formação e qualificação dos mesmos. O curso chamado “Viver a Hospitalidade”, decorre de uma destas tentativas, mas com um modelo inovador,

vinculando a tomada de consciência dos sujeitos sobre as suas práticas e sua relação com o meio ambiente à qualificação, primeiramente pessoal, e, consequentemente, profissional.

A partir da solicitação, por parte da Gerência de Recursos Humanos de uma Instituição privada de Ensino Superior, localizada na capital do Rio Grande do Sul, foi concebido um curso de qualificação para os trabalhadores com atendimento ao público, tanto interno quanto externo. O projeto apresentado ao setor de Recursos Humanos, por parte dos professores proponentes, explicitou a concepção da qualificação como uma mediação para que os funcionários pudessem refletir sobre suas práticas cotidianas de se relacionar com os outros e com o meio ambiente, e então optarem por melhor atender aos seus públicos em suas práticas profissionais.

A intenção dos proponentes do projeto "Viver a Hospitalidade" foi a de conciliar a hospitalidade concebida como uma virtude humana com a hospitalidade confundida como qualidade na prestação de serviços. Como justificativa, lançou-se mão de Baptista (2005, p. 11), para quem a hospitalidade ocorre "em todas as esferas do cotidiano, no plano da vida institucional ou na diversidade de territórios de sociabilidade humana, nos locais de trabalho ou de lazer, nos espaços privados ou públicos". A autora acredita ainda que seja papel do governo promover a proximidade nas relações sociais, consolidando "uma geografia desenhada à medida da humanidade do homem" (ibidem).

A experiência compartilhada ocorreu em uma instituição de ensino superior, que, mesmo oferecendo qualificação profissional para o turismo, não pode ser considerada um equipamento turístico ou uma empresa prestadora de serviços turísticos. No entanto, a mesma oferece diversos serviços para seus alunos, funcionários, professores e para a sociedade, com Hospital, museu, serviço jurídico, dentário e psicológico gratuito para pessoas de baixa renda, restaurantes, centro de eventos, entre outros.

Assim, mesmo ressalvando as diferenças, o presente artigo compreende que o estudo possa servir de referência para a reflexão e mesmo reprodução da prática no setor público ou privado de atuação no turismo, sobretudo no *trade* turístico.

O presente artigo propõe-se a apresentar e analisar a experiência que decorreu do projeto brevemente acima introduzido. Para tanto, após a apresentação

da metodologia de estudo, inicia com revisão de literatura, em seguida apresenta o relato da experiência e, por fim, relaciona os fatos com a reflexão teórica.

Procedimentos Metodológicos

A metodologia do presente artigo é qualitativa, com o uso de levantamento de dados bibliográficos e relato de experiência. O levantamento de dados bibliográficos, ou revisão de literatura, desenvolveu-se através de consulta em publicações bibliográficas sobre os conceitos de hospitalidade, em livros e artigos, e em meios eletrônicos e impressos e da sustentabilidade.

A junção dos temas da hospitalidade com a sustentabilidade ocorreu devido a premissa compreendida em Boff (2005) de que o primeiro gesto de hospitalidade conhecido é o da mãe-terra acolhendo aos seres humanos. Assim, neste estudo, consideramos que a hospitalidade pressupõe o reconhecimento de si e do outro como parte integrante e interdependente da natureza para ocorrer. Para isso, é preciso que antes o sujeito se conheça, ou se reconheça, como parte da natureza e passe a se ver também no outro.

O estudo trata-se de relato de experiência pelo fato de os autores terem participado da concepção e aplicação do projeto “Viver a Hospitalidade”, doravante caracterizado e analisado, entre os anos de 2007 e 2009. Os relatos de experiência são válidos na medida em que demonstram a importância da reflexão sobre as práticas e a produção do conhecimento, podendo apontar caminhos para estudos sistemáticos.

A Hospitalidade e a Sustentabilidade como premissas para a prática do Turismo

Há diversos estudos disponíveis sobre a hospitalidade, prática comum presente nas sociedades mais antigas, valor perdido na atualidade. Poder-se-ia escrever uma tese sobre o tema, sem esgotá-lo. Neste artigo, serão apresentados alguns autores centrais, aqui apresentados em ordem alfabética: Baptista (2002 e 2005), Beni (2006), Boff (2005) e Camargo (2004), além de contribuições de Lashley

e Morrison (2004). Para a sustentabilidade, lança-se mão de Sachs (2002) e Morin (2000).

Camargo (2004, p. 09) pode ser considerado o autor brasileiro que inaugura a discussão acadêmica da Hospitalidade no país. O autor relata sentir “pela primeira vez o apelo do termo”, no ano de 1997. Para o autor, a globalização foi o fator que levou à tona a discussão sobre a hospitalidade.

O autor apresenta duas escolas de estudo da hospitalidade: a corrente francesa e a corrente americana. A escola francesa interessa-se, sobretudo, pela hospitalidade doméstica e pública; a mesma acredita na hospitalidade caracterizada pela tríade dar-receber-retribuir, de base maussiana, sem focar a hospitalidade comercial. A hospitalidade não deve impor condições, ou seja, as pessoas sentem-se satisfeitas em ser hospitaleiras com as outras.

Já a escola americana acredita na hospitalidade como uma versão comercial, baseada no contrato e na troca, esquecendo-se da antiga hospitalidade.

À luz de Mauss, Camargo (2004) define hospitalidade como uma dádiva, que faz parte de um processo que compreende três momentos: dar, receber e retribuir. O contato humano não se estabelece como uma troca ou contrato comercial. O mesmo acredita que tudo começa com uma dádiva de uma pessoa, e a retribuição da mesma implica em um novo receber e retribuir, em um processo sem fim.

Reproduzindo estudos de Mauss em “Ensaios sobre a dádiva e o dom”, o autor caracteriza a hospitalidade como o ritual básico do vínculo humano. A hospitalidade é considerada o conjunto de leis não escritas que regulam o ritual social; sua observância não se limita aos usos e costumes das sociedades arcaicas ou primitivas, as mesmas operam até os dias de hoje, com toda força na sociedade. A violação dessas leis não escritas remete as pessoas e as sociedades ao processo oposto da hospitalidade, que é a hostilidade.

A dádiva desencadeia a hospitalidade, mas também implica em sacrificar algo que se tem em favor do donatário ou hóspede; a mesma traz implícito algum interesse, que pode ser nobre, religioso ou filantrópico. O interesse não deve ser abolido, desde que não se instrumentalize sob a forma de um negócio. Não aceitar a dádiva oferecida pelo próximo, desencadeia na hostilidade, que é o oposto da

hospitalidade. A dádiva traz implícita um débito, e a única forma de livrar-se dele é retribuir, assim reinstaurando a dádiva.

Hospitalidade, para o autor, também é um processo de comunicação interpessoal, carregado de conteúdos não-verbais ou de conteúdos verbais que constituem fórmulas rituais que variam de grupo social para grupo social, mas que ao final são lidas apenas como desejo ou recusa de vínculo humano.

A hospitalidade como virtude, segundo o autor, está se perdendo no contexto comercial, e as verdadeiras virtudes da hospitalidade devem ser resgatadas. O mesmo acredita que o público da hospitalidade, devem ser todos os sujeitos, sem exclusão.

Pode-se observar que Camargo (2004) baseia-se na corrente francesa de estudos da hospitalidade, no entanto, o mesmo incorpora a hospitalidade comercial em um dos espaços sociais no qual a mesma se desenrola. Os demais campos sociais apontados pelo autor são o doméstico e o público, associados à corrente francesa de estudos, e o virtual.

Lashley e Morrison (2004) utilizam as categorias privado, social e comercial para tratar dos domínios da hospitalidade, conceitos similares aos da abordagem que Camargo (2004), que os estuda, propõe. A hospitalidade privada não pode ser confundida com a doméstica, pois não se restringe ao lar, embora o abarque. Diz respeito à condição de hóspede e anfitrião, em muitos casos situando os sujeitos sobre como devem atuar na sociedade quanto às práticas de hospitalidade. A preocupação com os estudos da hospitalidade social está em desvelar como as relações de acolhida, traduzidas em dever, moral, valor social ou forma privada de comportamento se dão historicamente nas diferentes sociedades. Os autores consideram, assim como o presente artigo, os ambientes comerciais como espaços que reproduzem ao valores sociais da hospitalidade.

Mesmo em domínios comerciais, existirão espaços onde as práticas de hospitalidade serão privados (a unidade habitacional), ou sociais (o bar, o restaurante, o *lobby*).

Cabe ressaltar que o campo de estudos da hospitalidade comercial apresentado por Camargo (2004) não se refere à corrente americana de estudos da hospitalidade. O autor busca inserir o interesse pelo estudo das práticas de

hospitalidade em ambientes comerciais, o que difere de sinonimizar hospitalidade à hotelaria.

No entanto, a própria definição analítico-operacional de hospitalidade do autor é restrita: “Hospitalidade pode ser definida como o ato humano, exercido em contexto doméstico, público e profissional, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat natural”. (Camargo, 2004, p. 52). Talvez pela intenção de adequar o campo de estudos da hospitalidade ao turismo, o autor tenha restringido a própria base de seus estudos, maussiana, o fato social total explicativo de relações sociais humanas em sociedades arcaicas, ao ato de receber turistas nos lares, nos estabelecimentos comerciais, sobretudo hotéis e restaurantes, e nas cidades.

Beni (2006, p. 208) resolve a relação entre os diferentes campos de estudos da hospitalidade aceitando eu emprego em diferentes contextos: “Desde a hospitalidade familiar, a da esfera do Estado (legislação sobre estrangeiros), passando pela hospitalidade “comercial”, que escapa à regra da gratuidade e da reciprocidade, até um novo lugar urbano ou rural de hospitalidade”.

Já para Baptista (2002), as trocas humanas que forem caracterizadas por alguma mediação financeira não podem ser consideradas processos de hospitalidade. A autora, que tem em Emmanuel Lévinas e Jacques Derrida a base de seu pensamento, considera a hospitalidade uma competência prática capaz de promover a aproximação humana, em diferentes contextos onde ocorra sociabilidade, sejam eles públicos ou privados.

A hospitalidade é considerada, por Boff (2005), como uma das virtudes necessárias para a construção de um outro mundo possível, a partir do resgate do respeito, da tolerância, da convivência, da comensalidade e da própria hospitalidade.

O autor não expõe preocupação em estabelecer domínios da hospitalidade, tal como Camargo (2004), Beni (2006) ou Lashley e Morrison (2004). O turismo também não é seu objeto de estudos. No entanto, no presente artigo, acredita-se que o autor traduz o verdadeiro sentido da hospitalidade a ser apropriado pelo turismo, promovendo a comunhão entre os sujeitos e entre os sujeitos e a natureza.

Para o autor, o resgate do outro é a base para a hospitalidade. A ética mínima pressupõe a acolhida do outro como outro, o respeito por sua singularidade.

Pressupõe disposição para uma aliança duradoura com fundamentos no que seja correto e constante, permanecendo sólida e inquebrável, superando toda adversidade.

Boff (2005) salienta que viver a hospitalidade com os semelhantes, ou seja, com os familiares, colegas de trabalho, sujeitos que partilham dos mesmos lugares de encontro social, é mais comum na nossa sociedade. No entanto, é difícil ocorrer hospitalidade com os diferentes e distantes, como os estrangeiros, os pertencentes a outras etnias, os homossexuais, os de classes econômicas desfavorecidas, as mulheres, os doentes, os idosos, entre outros grupos excluídos, que variam nas diferentes culturas.

Para o autor, "Ela [a hospitalidade] é um dever que todos devem praticar e é um direito que todos devem gozar". (Boff, 2005, p. 110). Para tanto, deve haver a boa vontade incondicional, entendida como o único bem que é somente bom e a o qual não cabe nenhuma restrição. Deve-se acolher generosamente, pois todos vivem na mesma Casa Comum, o planeta terra, logo, os sujeitos devem viver como irmãos, exercitando a tolerância. É preciso escutar atentamente, pois o ato de ouvir exige uma transferência de posição em relação ao próximo. Urge o diálogo franco, entrar em reciprocidade e intercambiar, conceber a Terra como um mosaico.

Os sujeitos precisam aprender a negociar honestamente, assumindo compromissos que visem o bem comum. Devem renunciar desinteressadamente, tendo a capacidade de priorizar o que é realmente importante para todos. É necessário responsabilizar-se conscientemente. Abandonar antigos obstáculos pessoais em benefício do bem comum. Relativizar corajosamente significa entender os valores do outro, sem ter os próprios como únicos e absolutos. Por fim, o autor orienta a transfigurar inteligentemente, pois considera o *homo demens*, portador de dimensões de agressividade, porém com a capacidade de transfigurá-las.

Em uma tentativa de sintetizar o entendimento de Boff (2005) da hospitalidade, pode-se afirmar que sua idéia principia com uma analogia à natureza. O autor afirma que os homens deveriam se espelhar na forma como a natureza surge, desenvolve-se e sobrevive, que é a partir das trocas, a partir da diversidade. Além disso, a Terra é a grande hospedeira de todos e os homens a destroem, a tratam com hostilidade. Nas ações maléficas do homem contra a natureza, está

implícita a falta de cuidado, para além da própria natureza, com os outros sujeitos, que também dependem dela para viver e, sobretudo, são parte da natureza.

Para o autor, os sujeitos não se sentem pertencentes à natureza, nem percebem o outro como seu semelhante, e esta tomada de consciência de si como parte da natureza, e consequentemente como semelhante ao outro, é primordial para a prática da hospitalidade. É preciso aproximar-se do outro; colocar-se no lugar do outro e importar-se com o outro.

Assim como a hospitalidade, a sustentabilidade requer uma tomada de consciência dos sujeitos, ancorada, inevitavelmente, em algum estímulo advindo da própria sociedade (outros sujeitos), que leve não apenas à reflexão sobre os fatos, mas a mudança de atitude. Exercer a premissa da sustentabilidade requer as mesmas virtudes da hospitalidade, quais sejam: conviver, respeitar, tolerar.

Talvez mais do que o emprego do termo hospitalidade, o uso da palavra sustentabilidade, de tão corrente e usual, pronunciado por lábios que representam todos os tipos de pensamento, acaba por se esvaziar de sentido. Sua origem, no entanto, sustenta-se na crítica ao desenvolvimentismo, ou seja, de acordo com Sachs, no crescimento forte, mas com impactos sociais e ambientais negativos. Para o autor, crescimento econômico com resultados sociais e ambientais positivos, numa trajetória triplamente vencedora, é desenvolvimento.

A preocupação dos vanguardistas no uso do termo inquietava-se no uso desenfreado de recursos ambientais e, porque não repetir, no uso desenfreado da força de trabalho barata e miserável da população operária, em prol do chamado “crescimento” ou “desenvolvimento” econômicos.

Morin (2000) concorda que a questão do desenvolvimento, como crescimento econômico, desconsiderou as questões ecológicas, as culturais e as civilizatórias dos povos ocidentais. Haveria um sinonismo entre os termos desenvolvimento e crescimento.

De acordo com o Relatório Brundtland, fonte primeira dos estudos de sustentabilidade, “o desenvolvimento sustentável é aquele que atende às necessidades do presente sem comprometer a possibilidade de as gerações futuras atenderem as suas próprias necessidades”. (VIOLA; LEIS apud ROCHA, 2005, p. 05). Universalmente empregado, tal conceito abarca duas premissas que devem ser

destacadas, o de que as necessidades das gerações presentes utilizam os recursos disponíveis sem preocupar-se com a disponibilidade destes às futuras gerações, no entanto, sem questionar as crescentes necessidades atuais, que, balizadas pela sociedade do consumo, não apresentam fim.

Na mesma linha da primeira definição, Swarbrooke (2002, p. 03) conceitua "sustentável" como o "desenvolvimento que satisfaz nossas necessidades hoje, sem comprometer a capacidade das pessoas satisfazerem as suas no futuro".

Unindo as premissas da sustentabilidade as da hospitalidade, deve-se questionar quais são, de fato, as necessidades da sociedade atual. Seria uma necessidade a troca constante de aparelhos celulares? De equipamentos fotográficos? De computadores? De carros? O consumo massivo e desqualificado de roupas e acessórios? De itens corriqueiros em lojas que se anunciam vendedoras de produtos a R$ 1,99?

Para os autores que vêm investigando a hospitalidade, a resposta a todas as questões acima citadas é não. Lançando mão de uma delas, Baptista (2002, p. 158), a humanidade anseia por "criar e alimentar lugares de hospitalidade", lugares simbólicos, não territoriais, onde cada um tem direito de buscar a felicidade, que está no que caracteriza a humanidade: o outro, o ser, e não o ter.

"Viver a Hospitalidade"

Para garantir as premissas teóricas presentes na concepção da qualificação, o curso "Viver a Hospitalidade" foi formatado com vinte horas semanais, ocorrendo com duas turmas concomitantes, uma no turno da manhã e outra no turno da tarde, intercalando dois professores. O número de alunos estipulado por turma foi vinte, tendo ocorrido algumas variações deste número.

Ao longo dos três anos, ocorreram duas edições do curso por ano, com duas turmas por vez, totalizando em torno de 240 participantes.

O local da realização do curso também foi especialmente escolhido. Embora estivesse localizado no Campus da Universidade, era desconhecido da quase totalidade dos funcionários, por ser um laboratório específico de um curso. O

laboratório contava com infra-estrutura diferenciada, com sala de estar, poltronas, televisores, decoração e equipamentos eletrônicos.

A oferta de *coffe break* também se mostrou relevante para o bom acolhimento dos alunos, além de proporcionar a vivência de um dos conteúdos teóricos abordados no curso, qual seja, a comensalidade.

As dinâmicas foram criadas ou adaptadas pelos professores. Cabe ressaltar que, ao longo dos três anos de oferta do curso "Viver a Hospitalidade", algumas delas foram melhoradas, outras foram substituídas e diversas foram mantidas.

As dinâmicas de apresentação das turmas ocorreram de duas formas, ambas bem sucedidas. Na primeira delas, após a formação de duplas, cada um se apresentava ao colega, dizendo seu nome e os três acontecimentos mais importantes das suas vidas. Após esta etapa, em círculo, cada um apresentava ao grupo o colega que tinha sido seu par.

A outra opção de dinâmica de apresentação consistia em cada um posicionar-se em frente a um espelho e responder à questão: Quem é a pessoa que você vê refletida em sua frente?

Por mais simples que fossem as dinâmicas, ambas despertavam sentimentos de alegria ou de tristeza nos participantes. Muitos lembravam de parentes ou amigos falecidos, outros do nascimento dos filhos, mas sempre relacionado a alguma experiência de vida, não a bens materiais.

Pudemos perceber a necessidade dos sujeitos em ter momentos, lugares de hospitalidade, como aborda Baptista (2002), companheiros para ouvir questões relacionadas ao seu íntimo, que não são compartilhadas comumente com os outros, nem mesmo os mais próximos.

Cabe lembrar que as turmas eram formadas por funcionários de diferentes setores e, sendo uma Instituição de Ensino muito grande, com mãos de 2.000 funcionários técnico-administrativos no ano de 2009, a grande maioria deles não se conhecia.

A dinâmica de levantamento de expectativa consistia em solicitar aos participantes que eles escrevessem uma carta endereçada a alguém que eles sentissem vontade de escrever, mas nunca o fizeram. Poderia ser um amigo ou um parente. Na carta, deveriam contar o que estavam fazendo ali sentados, naquele

momento, participando do curso, bem como o que imaginavam que aconteceria no restante da semana. Neste momento, os alunos não ficavam sabendo, mas, no último dia, solicitávamos novamente que escrevessem a carta, para a mesma pessoa, contando como havia sido a semana. As cartas eram lidas após as atividades.

Esta dinâmica substituiu a simples apresentação oral de expectativas no primeiro encontro. Percebeu-se que a orientação para endereçar a alguém que gostariam de se comunicar a carta contendo as expectativas mudou o aprofundamento da reflexão. Por exemplo, uma das participantes escreveu a carta ao seu irmão, com quem não tinha uma boa relação. Na segunda carta, ela relata: "Este curso fez com que eu conseguisse entender melhor tuas atitudes, pois tive a oportunidade de aprender a conviver com as diferenças".

Outra participante contou, também na segunda carta, a uma amiga, o seguinte: "Olá, como havia te contato no início desta semana iniciei uma qualificação onde o tema era "Viver a Hospitalidade". Hoje estamos o finalizando e posso te dizer de coração mesmo que foi muito bom. Passei uma semana como não passava a tempo, além do fato de conviver com outros colegas, aprendi muitas coisas que me fizeram repensar e começar a ver algumas coisas de modo diferente".

De acordo com outra participante "esses encontros fizeram com que eu refletisse mais ainda sobre minha vida, minhas atitudes, desejos, relacionamentos (familiares, amorosos, de amizade e profissionais). Fizeram com que eu refletisse mais sobre o nosso mundo, sobre as coisas que me rodeiam e que me afetam direta ou indiretamente."

Os participantes foram incitados a de fato enviarem as cartas aos remetentes, como mostra o exemplo a seguir: "Oi, tudo bem com você? Não sei se recebeu a minha carta que te enviei essa semana. Quero te contar sobre o curso que te falei que estava fazendo."

Percebeu-se, nesta dinâmica, que os participantes absorveram a intenção do curso, como pode ser observado na escrita de um participante: "...descobri que não se tratava de uma capacitação ou treinamento e sim, de uma compensadora qualificação."

Com as cartas, pode-se confirmar que, de fato, os participantes se entregaram a proposta de refletir sobre os valores da hospitalidade, em escalas de profundidade díspares, mas todas importantes, citando as reflexões pessoais e também em relação aos outros e ao mundo em que vivem.

A dinâmica "Fases da Vida" consistia na busca de imagens ou frases em revistas que representassem o momento atual da vida de cada um, e posterior elaboração de um painel, em pequenos grupos, com os recortes selecionados. O resultado apresentou diversas figuras críticas em relação ao desrespeito à natureza, bem como o oposto: muitas imagens das belezas naturais.

A dinâmica "Pôr-se na pele do outro" objetivava conscientizar as pessoas acerca da dificuldade que existe em compreender os outros; mostrar que a falta de comunicação é, muitas vezes, um problema de falta de compreensão. Visava explicar o que se entende por: pôr-se na pele do outro? Como é o outro na própria pele? Como compreendê-lo para melhor comunicar?

Em seguida, formavam-se duplas para vivenciarem a situação do "espelho", em três fases.

O parceiro "A" procurava executar uma ação (tomar um café, escrever uma carta, dançar, etc...) e o colega "B" deveria imitá-lo em todos os movimentos, ritmos, expressões, etc... Em seguida, invertiam-se os papéis.

A situação do espelho focava o momento, pós algum tempo de concentração de um sobre o outro, em que cada um procurarva ser, ao mesmo tempo, aquele que iniciava o gesto e aquele que fazia a vez do espelho, imitando-se ao mesmo tempo. Assim, as duas pessoas deveriam fazer a mesma coisa ao mesmo tempo.

A dinâmica visava refletir sobre a dificuldade de estar atento durante o tempo todo; a dificuldade de concentração sobre o outro, tendo o gesto externo revelando o movimento interno. A repercussão da atividade nos participantes era de descontração e animação, para a grande maioria. Os mais tímidos ficavam um pouco desconfortáveis, mas atendiam as orientações. Ao final da atividade, os mediadores conduziam a reflexão e todos percebiam o objetivo de despertar a atenção sobre o outro, de conectar-se com o outro, o que só poderia ocorrer se o próprio sujeito estivesse conectado consigo mesmo e com o outro concomitantemente.

No penúltimo dia de curso, era apresentado um filme, seguido de debate. Os filmes escolhidos abordavam questões de diversidade cultural, de hospitalidade ou de hostilidade. Os filmes assistidos foram Babel (2006), de Alejandro González Iñárritu, Hotel Ruanda (2004), de Terry George e O Jardineiro Fiel (2005), de Fernando Meirelles, escolhido de acordo com a percepção dos professores sobre o perfil de cada turma.

Ao longo das semanas de curso, foram abordados textos sobre a hospitalidade, de autoria de Leonardo Boff, sobre a relação entre ser e ter, de Maristéla Heemann, sobre o conhecimento com consciência para possibilitar um melhor entendimento de como viver, de Regina Migliori, além de poesias e pensamentos de diversos autores. Questões de sustentabilidade ambiental eram tratadas ao longo do curso, também como um dos conteúdos da hospitalidade, e o grupo assistia a um resumo do documentário Uma Verdade Inconveniente (2006), de Davis Guggenheim.

Mesmo as atividades que abordavam questões teóricas eram tratadas com descontração, sempre iniciando com as impressões dos participantes sobre o assunto. Vários pequenos vídeos, contendo entrevistas ou pequenas histórias foram apresentados. Buscou-se valorizar a participação de todos e a elaboração de cartazes, paineis, textos e discussões. Diversas atividades foram fotografadas, e as imagens inseridas na apresentação final.

Todas as atividades foram realizadas individualmente ou em pequenos grupos, e posteriormente compartilhadas com todos. Em diversas delas, alguns participantes não quiseram se comunicar, por estarem demasiado emocionados, muitas vezes não contendo o choro, e sempre foi respeitado o direito de não compartilhar. Foi recorrente a solicitação da palavra posteriormente, quando se sentiam mais calmos.

No último dia de curso de todas as turmas foi realizada a dinâmica “Cabra Cega”. A atividade consistia em vendar todos os participantes, postos em círculo, e solicitar que eles desenhassem uma estrela de cinco pontas com uma corda disponibilizada no centro.

Nas diferentes turmas, foi possível observar as mais diversas reações, soluções e formatos de estrela. Para obter êxito na tarefa, era preciso ouvir os

outros com atenção, esperar a hora de falar, organizar o grupo, impor e aceitar lideranças, ter paciência e perseverança. Apenas uma das turmas não conseguiu cumprir a tarefa.

Em todas as edições do “Viver a Hospitalidade” foi aplicado um instrumento de avaliação sobre o curso. Os resultados foram positivos e uma continuidade na formação foi comumente solicitada.

A seguir, serão apresentados os resultados da avaliação, divididos nas categorias organização, ministrantes e conteúdo. Em relação a questão sobre uma nota ao curso, em uma escala de 0 a 10, sendo 0 pouco satisfeito e 10 muito satisfeito, a média foi nota 10.

Sobre a afirmativa de que a atividade contribuiu para o aperfeiçoamento das competências pessoais e/ou profissionais, 94,5% dos participantes concordaram, nenhum concordou em parte ou discordou, os restantes 5,5% não responderam a questão.

Tabela 1: Avaliação da Organização

	TOTAL					
ORGANIZAÇÃO	**Ótimo**	**Bom**	**Regular**	**Fraco**	**Não se Aplica**	**NR**
Local de realização	93%	7%	0%	0%	0%	0%
Equipamentos	20%	47%	33%	0%	0%	0%
Material didático (apostila e exercícios)	80%	20%	0%	0%	0%	0%
Pontualidade	100%	0%	0%	0%	0%	0%
Almoço/Jantar	0%	0%	0%	0%	73%	27%
Coffee-break	73%	27%	0%	0%	0%	0%

Fonte: Setor de Recursos Humanos IES (2009)

Em relação a organização, observa-se uma insatisfação com relação aos equipamentos. Tal avaliação pode ter ocorrido em função de alguns problemas com data show que ocorreram, bem como em relação ao áudio, prejudicial sobretudo para a reprodução dos filmes.

O material didático consistiu em alguns textos entregues em uma pasta de papelão no primeiro dia do curso, juntamente com folhas em branco.

Tabela 2: Avaliação dos Ministrantes

MINISTRANTE	TOTAL					
	Ótimo	**Bom**	**Regular**	**Fraco**	**Não se Aplica**	**NR**
Domínio do conteúdo	100%	0%	0%	0%	0%	0%
Capacidade de comunicação	94,5%	5,5%	0%	0%	0%	0%
Flexibilidade	94,5%	5,5%	0%	0%	0%	0%
Cumprimento do objetivo proposto	100%	0%	0%	0%	0%	0%
Método e didática	100%	0%	0%	0%	0%	0%
Domínio do conteúdo	100%	0%	0%	0%	0%	0%

Fonte: Setor de Recursos Humanos IES (2009)

A avaliação dos ministrantes foi extremamente positiva, demonstrando que houve interação e empatia entre todos. Na parte discursiva do instrumento de avaliação foram feitos alguns comentários sobre os ministrantes, como, por exemplo, “A excelência dos instrutores em todos os sentidos. Domínio do conteúdo e etc. Estou muito satisfeita com a oportunidade, pois a demanda foi ótima tanto no sentido de ampliar o conhecimento como também refletir e nos motivar a colocar em prática todo o aprendizado.”

Percebe-se que a mediação é muito importante para levar a reflexão, bem como a aplicação prática dos conteúdos abordados, como explicitou outro participante sobre os aspectos positivos do curso: “A maneira calma dos ministrantes falar. Contribuiu muito para o meu viver.” Ou ainda o que segue no relato: “O acolhimento, o carinho e o respeito que todos foram tratados. Os palestrantes são pessoas gentis simpáticas e muito competentes.”

Para um dos participantes, a resposta foi a que segue: “Os ministrantes: educados, inteligentes, com domínio do conteúdo e experiência de vida encantadoras. A forma como foi abordado todos os assuntos sejam com palestras ou nas dinâmicas e a organização da estrutura do evento.”

Não há melhor maneira de formar do que dando o exemplo, como afirma Maffesoli na máxima “A forma é formadora”. Se a intenção é despertar para a hospitalidade, o ambiente e os mediadores precisam estar de acordo.

Tabela 3: Avaliação de Conteúdo

CONTEÚDO	TOTAL					
	Ótimo	**Bom**	**Regular**	**Fraco**	**Não se Aplica**	**NR**
Facilidade de Entendimento	91%	9%	0%	0%	0%	0%
Adequação da carga horária a exposição do conteúdo	85,5%	14,5%	0%	0%	0%	0%
Aplicabilidade do conteúdo à sua realidade profissional	88%	12%	0%	0%	0%	0%

Fonte: Setor de Recursos Humanos IES (2009)

Em relação aos conteúdos, a avaliação foi bastante satisfatória, percepção confirmada na fala de um participante: “Ainda ontem vivi uma situação de tensão por desacordo de idéias em meu trabalho, mas lembrei imediatamente desse curso e apliquei o que aprendi. Sinto-me melhor por esta maneira de agir.” Além de mudar a ação da pessoa, o conteúdo do curso foi determinante para que o sujeito refletisse antes da ação e tomasse consciência da mesma, remetendo diretamente ao aprendizado adquirido.

Sobre a carga horária, na questão aberta sobre os aspectos negativos do curso, as respostas indicaram uma insatisfação em relação ao curso ter pouco tempo, bem como o fato de não haver outro programado, com pode ser percebido na escrita dos participantes: “O curso deverá acontecer mais vezes ao ano e deveria ter o Viver a Hospitalidade II.” Assim como: “Sugiro que tenham novas edições deste curso para dar oportunidade aos demais funcionários da Instituição de Ensino Superior”. Ou ainda: “Que o curso seja realizado mais vezes e que mais colegas tenham a oportunidade de participar.”, entre tantas outras afirmações similares.

A avaliação dos participantes, de um modo geral, indica que o curso obteve êxito, na medida em que possibilitou a reflexão sobre diversos aspectos importantes na vida dos sujeitos, sobretudo em relação a como se relacionar com os outros, a partir do conhecimento de si, e de praticar a sustentabilidade.

Considerações Finais

O curso “Viver a Hospitalidade” foi concebido livremente pelos seus idealizadores, embora demandado pelo setor de Recursos Humanos de uma Instituição de Ensino Superior, que aceitou, organizou e viabilizou a ocorrência do mesmo.

Visava despertar nos funcionários a reflexão sobre suas atitudes e valores em relação a si mesmos, frente aos outros sujeitos, e na forma de ver e interagir com o mundo. O foco dos valores da hospitalidade esteve na elucidação de conceitos referentes ao respeito, à tolerância, à convivência, à comensalidade e à sustentabilidade.

O *feedback* positivo dos participantes é um indicador para avaliar que o curso foi apropriado, mas, talvez, a maior revelação seja o quanto as pessoas estão carentes te tempos e espaços que proporcionem a reflexão, que sejam propícios para a emanação das emoções. O simples gesto de estar em frente a um espelho e ter que falar do reflexo levou diversos participantes ao choro, já no primeiro momento do curso, antes mesmo de os funcionários terem idéia do que realizariam na semana de “capacitação”, como era chamada pelo setor de recursos humanos.

Percebeu-se o quão carente de autoconhecimento e reflexão sobre os aspectos emocionais da vida estão os sujeitos da sociedade atual, e o quando isso os angustia.

Certamente este relato de experiência não pode ser considerado uma atividade de formação para a hospitalidade no Turismo, mas foi um avanço em relação aos tradicionais cursos de capacitação que visam modelar comportamentos. Um passo importante foi dado, e demonstrou que há aceitação dos trabalhadores para experiências desse porte. Sabe-se que apenas uma semana é muito pouco para provocar uma mudança definitiva, mas é um começo, uma possibilidade de despertar a busca de cada um para outras atividades que lhes proporcione melhorar como seres humanos.

Pode-se dizer que a hospitalidade foi praticada universalmente nas semanas de ocorrência do “Viver a Hospitalidade” por parte dos funcionários e mediadores da Instituição de Ensino Superior que proporcionou a ocorrência da mesma.

Para além da satisfação dos participantes, a importância da experiência está na mediação da reflexão sobre si e sobre os outros como caminho para o desenvolvimento espiritual.

Referências Bibliográficas

BAPTISTA. Isabel. Lugares de Hospitalidade. In: Hospitalidade, Reflexões e Perspectivas. Moraes Dias (Org.). São Paulo: Editora Manole, 2002.

BAPTISTA, Isabel. Para uma geografia de proximidade humana. Revista Hospitalidade, São Paulo, ano 2, n. 2, p. 11-22, 2. sem. 2005.

BENI, Mario. Análise Estrutural do Turismo, São Paulo: Senac, 2006.

BOFF, Leonardo. Virtudes para um outro mundo possível. Vol I: Hospitalidade, direito e dever de todos. Petrópolis: Vozes, 2005.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. Hospitalidade**.** São Paulo: Aleph, 2004.

KRIPPENDORF, Jost. Sociologia do turismo: para uma nova compreensão do lazer e das viagens. São Paulo: Aleph, 2000.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M de A. Metodologia do trabalho Científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. 6 ed., ver. e ampl. São Paulo: Atlas, 2001.

MOESCH, Marutschka. Turismo e lazer: conteúdos de uma única questão. In: MARCELLINO, Nelson C. (org.). Formação e desenvolvimento de pessoal em lazer e esporte: para atuação em políticas públicas. Campinas, SP: Papirus, 2003, p.19-30.

MORIN, Edgar, KERN, Anne B. Terra-Pátria. Porto Alegre: Sulina, 2000.

PANOSSO NETO, Alexandre e LOHMANN, Guilherme. Teoria do turismo: conceitos, modelos e sistemas. São Paulo: Aleph, 2008. Série Turismo.

ROCHA, Jefferson M. Desenvolvimento sustentável: desmistificando um axioma. Texto integrante da pesquisa “Estratégia e Políticas de Incentivo à Agroecologia no Município de Caxias do Sul: Uma Análise sob a Perspectiva de Reprodução Econômica, Social e Ambiental”, 2005.

SACHS, Ignacy. Rumo à Ecossocioeconomia. São Paulo: Cortez, 2007.

SWARBROOKE, John. Turismo Sustentável: conceitos e impacto ambiental, vol. 1. São Paulo: Aleph, 2000.

SWARBROOKE, John. Turismo sustentável: conceitos e impacto ambiental. São Paulo: Aleph, 2002.