

## O acolhimento – ou hospitalidade turística – como interface possível entre o universal e o local no contexto da mundialização

**Olga Araujo Perazzolo\***  
**Marcia Maria Cappellano dos Santos\*\***  
**Siloe Pereira\*\*\***

Universidade de Caxias do Sul/Brasil

**Resumo:** À luz do quadro teórico freudiano, o artigo focaliza a compreensão do turismo como expressão humana da busca do conhecimento e do prazer num outro lugar, onde o objeto original não pode ser identificado. Analisa, no contexto da mundialização, uma interação dinâmica entre o universal e o local mobilizada pelo acolhimento. Mesmo face à influência de práticas tonalizadas pelo tradicional, universal e mercadológico, a experiência turística, via acolhimento, pode tornar-se fonte de saber, rompendo fronteiras territoriais entre acolhedor e acolhido, inaugurando espaços de dimensões objetivas e subjetivas. Identifica-se incipiente desenvolvimento das condições relacionais de acolhimento, mesmo entre profissionais do turismo, tornando-se pertinente implantar processos formativos para reversão desse quadro, mediante colaboração entre academia, educação básica, administração pública e *trade* turístico.

**Palavras-chave:** Turismo e mundialização; Acolhimento; Território e territorialidade; Universalidade e singularidade.

**Title:** The reception – or the touristic hospitality – as possible interface between the universal and the local context of globalization

**Summary:** The article proposes, in the horizon of the Freudian theoretical frame, the comprehension of the tourism as human expression searching knowledge and pleasure somewhere else where the original object cannot be identified. It analyzes, in the context of globalization, a dynamic interaction among the universal and the local activated by the reception process. Even in highlighted touristic destinations with the colors of traditional, universal and mercantilist practices, the touristic experience, through the reception, can become source of knowledge, breaking the host and the guest's frontiers of territories, inaugurating spaces of objective and subjective dimensions. The reflections point out to a premature development in the relational conditions to the reception, even between the tourism professionals. In this sense, it is pertinent the implementation of formation processes towards the development of competence to the reception, through the narrow collaboration among the academy, the elementary and high school, public administration and the touristic trade.

**Key-words:** Tourism and globalization; Reception; Territory and territoriality; Universality and singularity.

\* Mestra em Psicologia Clínica e Psicopatologia (1998) e em Educação (2011), Doutorado em Psicologia: em curso. E-mail: oaperazz@ucs.br

\*\* Doutora em Educação, Mestre em Letras (Linguística Aplicada). E-mail: mcsantos@ucs.br

\*\*\* Mestra em Psicologia Clínica e Psicopatologia, Doutorado em Psicologia: em curso. E-mail: spereira@ucs.br

## 1. Considerações Introdutórias

Como, via de regra, é consenso entre os que transitam na interface teoria-prática do universo social, também no âmbito do desenvolvimento do turismo não há como prescindir de reflexões que permitam não apenas aperfeiçoar dimensões pragmáticas, mas fundamentalmente respaldar as bases científicas, éticas e filosóficas que sustentam projetos e fazeres e que viabilizam leituras de fenômenos associados. Nessa perspectiva, a discussão sobre conceitos, definições e processos, ainda que cunhados por ampla aceitação entre representantes da academia e do mundo profissional, necessita ser assumida como prática que contribui para a vitalidade e para a qualidade das ações que movimentam segmentos econômicos em todo o mundo e incrementam transformações sociais em diferentes níveis. Eis onde se situa a proposição inicial do presente artigo: apresentar um novo horizonte para a compreensão do turismo como expressão humana da busca do conhecimento, assim como analisar, no contexto da mundialização em que ele ocorre, uma perspectiva dinâmica de interação entre universalidade e singularidade acionada pelo processo de acolhimento<sup>1</sup>, este concebido como fenômeno paradigmático de genuína relação. Nesse quadro são colocados em relevo, definidos e associados três campos conceituais: turismo, território/territorialidade e acolhimento. As relações entre eles se produzem mediante deslocamentos de sentido a partir das concepções adotadas. Em síntese, poder-se-ia afirmar que o encadeamento entre eles torna-se possível (a) assumindo a definição de turismo como um fenômeno motivado, essencialmente, pela necessidade humana de conhecer e, mais especificamente, de conhecer um outro lugar; (b) considerando a concepção desse outro lugar como lugar de destino, desconhecido *a priori*, mas que constitui um novo território a visitar/conhecer; e, finalmente, (c) tendo em conta a ideia de que o processo de conhecer é particularmente potencializado pelas relações que se estabelecem no acolhimento.

Parte-se do princípio de que é a dimensão humana que caracteriza o valor essencial e fundante do turismo e de que essa concepção precisa ser considerada no eixo das formulações políticas, dos planos e empreendimentos públicos ou privados, dos processos formativos dos profissionais da área. Assim, em tomando como suposto a importância do humano no espectro conceitual do turismo, amplia-se o espaço de entendimento do fenômeno e reduz-se o risco de restringi-lo a uma vertente analítica predominantemente

socioeconômica e técnico-administrativa. Além disso, contribui-se para consolidar o turismo como objeto de estudo cujo exame só pode ser efetivado no cruzamento da interdisciplinaridade, por meio das lentes de investigação de diferentes áreas.

Quando se reflete sobre o lugar do homem no fenômeno turístico, pode-se partir do ponto de identificação de sua motivação intrínseca, aquela que antecede o fazer, que determina escolhas, que marca referentes avaliativos de satisfação, ou de frustração. Nessa direção, tem-se por suposto que a motivação básica do turismo está assentada no processo que aciona todos os demais comportamentos humanos: o desejo, que emerge de diferentes formas, na condição de uma metáfora do objeto original, inacessível.

Conforme Perazzolo, Santos e Pereira (2011, s.p.)<sup>2</sup>,

“A compreensão do ato de fazer turismo como um comportamento que dá destino ao desejo metaforizado dimensiona o entendimento do processo como decorrente do impulso do conhecer/experienciar na sua forma mais primária, tal como apresentado no conceito de pulsão epistemofílica proposto por Freud (1992)”.

Freud (1996) trabalha o conceito de pulsão epistemofílica como impulso por conhecer, aprender, ativado a partir de vivências psíquicas estruturantes, como derivação de experiências que integram o processo de formação psíquica, na perspectiva da constituição do sujeito como sujeito social. Esse entendimento, que se arvora a jogar dados da microscopia psicanalítica do funcionamento mental para uma escala de dimensões antropológicas, permite atribuir novas interpretações para os deslocamentos dos homens, registrados por todos os espaços continentais no longo trânsito humano pela história, quer tenham sido eles associados ou não a demandas de segurança e provimento. Nesse sentido, o turismo pode ser analisado como um fenômeno primariamente impulsionado pela busca daquilo que não se “sabe/conhece”, ou pelo desejo de “compreender o incompreensível”. Este seria, pois, o movimento que sustentaria a demanda por conhecer “outro lugar” onde o objeto original não pode ser identificado e cujo impulso nunca cessa, pois o vigor do pensamento depende desse mesmo movimento. O turista procura, pois, satisfazer seu desejo de ver/viver, sob o efeito da pulsão epistemofílica, evocada por Freud, ou ainda sob o efeito da pulsão de errância, se for conferido ao conceito de Michel

Maffesoli (1997) o sentido de “trânsito no exílio”, tal como o destino de Édipo. Perazzolo, Santos e Pereira (2011, s.p.)<sup>3</sup> ressaltam nessa direção que

“A concepção do impulso primário ampliado numa magnitude psicoantropológica, tal como se caracterizam, na essência, os contributos da psicanálise, aponta para caminhos que levam à construção simbólica do homem, à procura interminável do que não pode ser conhecido. [...] Poder-se-ia dizer que todo movimento da vida psíquica na direção do externo ao si próprio seria uma forma de turismo, e todo impulso desencadeado na direção de transformar, de dar destinos ao “não saber”, integraria sistemas complexos que induziriam os sujeitos a espiar, a brincar com os elementos apropriados do mundo sensível, propiciando avanços no desenvolvimento humano, deslizamentos de significações e fomentando a saúde psicossocial”.

## **2. Universalidade e singularidade: a dinâmica da identidade territorial dos destinos turísticos no contexto da mundialização**

Em decorrência da posse do mundo pelo turismo, somos levados a questionar sobre os modos de fazer do turismo e a maneira de fazer turismo, e, sob esse prisma, a questionar e focalizar a universalidade e/ou a singularidade das práticas e dos lugares<sup>4</sup>. Por outro lado, dentre os aspectos que integram o conjunto de fatores diferenciadores das noções de universalidade e de singularidade, a ideia de território/territorialidade parece particularmente importante para respaldar reflexões sobre locais de destino turístico. A complexidade e a dinâmica são fatores que atualmente já não se dissociam dos conceitos de território/territorialidade. Alguns termos recentes caracterizam ambos os aspectos como território-rede, multiterritorialidade, reterritorialização, dentre outros, expressando a ideia de coexistência de elementos que se cruzam e são contidos por uma pele conceitual flexível, singular.

Os estudos específicos sobre territorialidade apresentam segmentos variados de abordagem.

Raffestin (1993) ressalta, principalmente, a natureza político-administrativa, como território-nação, supondo espaço físico fronteirizado integrante de uma ordem jurídica, um sistema político, um conjunto de normas, crenças e arranjos sociais de grupos humanos. Pode-se dizer que essa é a ênfase mais amplamente difundida, servindo, inclusive, a modelos de definição de locais de destinos turísticos. É com base nessa ênfase que,

via de regra, tende a ser compreendida a ideia de local de destino, no âmbito do turismo, como espaço/território de composição original e identificado como portador de produtos de valor turístico.

Para Haesbaert (2004, 2005), cujos textos sistematizam de forma diferenciada variadas abordagens teóricas e ampliam dimensões conceituais de efetivo impacto na construção do escopo conceitual do tema, três perspectivas básicas devem ser consideradas. A primeira seria a jurídico-política. Nessa perspectiva, predominariam as relações de poder e influência, seguindo a linha teórica da concepção desenvolvida por Raffestin (1993). A segunda perspectiva seria a econômica, ou seja, o comércio determinaria a área territorial. Essa ideia de espaço demarcado pelas ações comerciais, no entanto, vem exigindo uma reinvenção da concepção de geografia, considerando, por exemplo, que, na era da informação, o lugar físico perde seus marcos de referência, em contraposição ao avanço dos “lugares” virtuais, ou “telelugares”, sedes de teletrabalho, tal como proposto por Lévy (1997), quando fundamenta o conceito de cibercultura.

Destaca-se, ainda, a ideia contemporânea de desterritorialização. Um exemplo elucidativo desse fenômeno seriam os “territórios filiais”, ou lugares que se instalam dentro de outros lugares, como ocorre, a título ilustrativo, com redes empresariais que se internacionalizam.

Na terceira perspectiva, a que Haesbaert (2004) denomina “culturalista”, predominariam os aspectos simbólicos e subjetivos de território, concebidos como produto do imaginário e/ou identidade social. Essa perspectiva coloca em questão o suposto da imprescindibilidade da dimensão físico-geográfica, assim como da predominância do fator econômico, e pode ser melhor compreendida através dos povos que carregam seus territórios dentro de si, como os nômades e os judeus. A “terra” é 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 o fator humano e a construção representativa da territorialidade.

As reflexões de Haesbaert redimensionam a prevalência conceitual e a dinâmica intrínseca de todas as perspectivas ao enfatizar o complexo, o descontínuo e a reterritorialização no contexto definitório da territorialidade.

“Assim, a desterritorialização seria uma espécie de “mito” (Haesbaert, 1994, 2001b, 2004), incapaz de reconhecer o caráter imanente da (multi)territorialização na vida dos indivíduos e dos grupos sociais. Assim, afirmamos que,

“mais do que a desterritorialização desenraizadora, manifesta-se um processo de reterritorialização espacialmente descontínuo e extremamente complexo”. (Haesbaert, 1994:214) Estes processos de (multi)territorialização precisam ser compreendidos especialmente pelo potencial de perspectivas políticas inovadoras que eles implicam” (Haesbaert, 2005, p. 1).

Na discussão sobre a complexidade da noção de território na abordagem filosófica deve-se referir, ainda, a ideia de território-rede e de rizoma – conforme termo tomado da biologia por Deleuze e Guattari (1997). Nesse contexto, a organização territorial funciona como um sistema aberto, expressivo da máxima multiplicidade. Os autores introduzem também a ideia do devir na argumentação de que o novo é condição da constituição da territorialidade, de que a territorialização se dá num processo, no movimento, na reterritorialização. Essa é uma visão dinâmica que dá à noção de lugar a tônica da mutabilidade, da mudança.

Território, entretanto, pode ser concebido na confluência de todas as perspectivas, no ajustamento ao acaso de todas as faces conceituais, na alternância de focos geopolíticos, socioeconômicos, filosóficos, psicoantropológicos, na constituição cultural e subjetiva de terra-pertencimento, sob regência de movimentos auto-organizadores, sistemicamente ritmados.

É também assim que se pode conceber o sentido de localidade, de região, de destino, ou de lugar “para onde se vai” em busca de alguma coisa.

A ideia de território, como um “lugar de destino”, seria, pois, a de um espaço em contínuo (re)criação geofísica/virtual; contínuo/descontínuo; habitado/ desabitado, dentre todas as demais características e paradoxos possíveis, mas que contém, no núcleo de sua significação, algo que (re)liga, (re)conecta e relaciona todos os seus elementos, constituindo um todo dinâmico e uma identidade.

Quando perspectivado na vertente humana, território constituir-se-ia num campo relacional, de natureza mutável e subjetiva, constituído no interior de cada sujeito e compartilhado pelo grupo interno/externo de comunidades, marcando uma identidade social que integra o cenário de organização da identidade dos sujeitos, aspecto que guarda efetiva proximidade com as proposições de Massey (2008) e de Perazzolo, Pereira Santos (2012), relativamente à noção de pele psíquica do corpo coletivo acolhedor. E, na convergência desses escopos conceituais, são

os movimentos, as trocas próprias dos sistemas abertos, tal como os homens, que asseguram a relação entre universal e singular.

As reflexões sobre a universalidade-singularidade das práticas e dos produtos turísticos trazem ao centro da discussão a temática da mundialização e seus efeitos sobre as características culturais, os padrões de autorregulação social, as dimensões estéticas, artísticas, religiosas das “localidades” e sobre a constituição representativa dos territórios. Contudo, uma questão pertinente emerge desse quadro: O mundial anula o local? Dito de outro modo: O universal (entendido como comportamentos e práticas exercidas num território amplo, compartilhadas pelo universo de seus integrantes) extingue o singular?

Responder a essa questão, no âmbito do turismo, torna-se importante notadamente quando se busca identificar o que se pode antever, onde se pode intervir, ou como se podem conduzir processos que contemplem os destinos turísticos existentes, em formação ou ainda a ser construídos. O entendimento que aqui se propõe é o de que, como princípio, a universalidade e a singularidade coexistem e estão em constante processo de transformação. Para que se constitua um território, assim como sua identidade, é necessário que se saia dele, que se inaugure um conhecimento novo, para então reinventá-lo. É a compreensão do que não é igual que funda o conceito da diferença, é a experiência do e com o outro sujeito/lugar que permite restabelecer, requalificar, redimensionar valores e conceitos; ressignificar fatos, lembranças; cunhar marcas representativas dos novos elementos identificadores do aqui/eu e do lá/outro.

Nesse entendimento, é suposto que não há “preservação” possível do estado inicial das coisas, dos locais e das pessoas; a dualidade universal-singular, ao mesmo tempo em que delimita uma e outra dimensão, só se constitui na indissociabilidade, quando o aqui e o lá são pensados, vividos, alterando a significação original. De forma específica, isso significa apoio à crença de que o turismo interfere cabalmente na organização psicossocial das comunidades, ativando mecanismos que, de um lado, propiciam a assimilação dos conteúdos universais e, de outro, reconstróem a singularidade local em variadas dimensões.

### 3. O acolhimento na interface entre o universal e o singular

Na parte introdutória destas considerações, foi proposto que o turismo constitui resposta à

demanda psicoafetiva que movimentava o olhar humano na direção do externo ao si próprio, em busca do conhecimento. Na sequência foi argumentado que a universalidade e a singularidade são indissociáveis e acionam a formação das identidades nas dimensões global e local.

Uma reflexão apressada sobre ambas as ideias poderia conduzir à sua mútua exclusão. Com base no conceito de turismo que toma como referência a motivação primária do desejo de conhecer, apenas a singularidade dos destinos teria sentido e interesse para o turista, assim como para o próprio turismo, na condição de segmento econômico regulado pelos princípios da dualidade oferta-demanda. No entanto, práticas do turismo contemporâneo vêm colocando em causa o suposto da singularidade como marca dos produtos e dos fazeres desses locais. Um olhar preliminar sobre características das localidades ditas tradicionalmente turísticas sinaliza ainda a predominância do universal nas práticas, na adaptação dos produtos diretos e de apoio, na concepção e organização dos serviços profissionais. Da mesma forma como um expressivo conjunto de comportamentos humanos e organizacionais é determinado pelo fenômeno dos modismos, sustentado pela adesão a ações, por processos e produtos emanados por ícones sociais valorados, envolvendo desde a vestimenta até práticas de gestão, também no turismo isso vem se efetivando. Constata-se uma forte orientação na busca de tendências para serem reproduzidas, particularmente as ocidentais, gerando uma “padronização” de fazeres e de produtos, mesmo quando segmentados de acordo com categorias ou tipificações. A reprodução, ainda que derivada de releituras técnicas ou empreendedoras, abarca desde materiais informativos, aspectos decorativos, ambientação, itens de conforto, até procedimentos receptivos básicos efetivados por profissionais da área, via de regra propagados através da formação e adotados indistintamente. Nesse cenário, por outro lado, o singular, o diferente parecem vir ameaçar a segurança dos sistemas já testados, ficando intencionalmente circunscritos à esfera contemplativa ou vivencial de alguns produtos do local de destino, dissociados do contexto geral.

Essa realidade não estaria a diferir, na essência, da que caracteriza o desenvolvimento das indústrias e das redes de negócios em qualquer âmbito. Apoiado na percepção de sinais econômicos e na interpretação de nuances das representações sociais de cada tempo, o turismo vem seguindo igualmente por trajetórias que apontam para o atendimento de demandas na direção da constituição de novos mercados. E sob

esse ângulo, seria passível inferir que também o turista vem incrementando e mantendo o modelo da universalidade, requerendo estruturas, serviços e produtos com as características que seus referentes internos reconhecem como adequados e qualificados. A construção de “novos lugares” turísticos, portanto, parece sujeita à profunda influência dos processos que estão na base das práticas tradicionais, assim como das tendências mercadológicas que regem a criação de empreendimentos e das ações que inspiram os empreendedores, propiciando que os destinos sejam tonalizados com as cores do universal.

Ora, em sendo essa uma realidade turística instaurada e em sendo a motivação primária do turismo a busca inconsciente de um saber que é sempre único (como alternativa para a angústia gerada pelo que nunca poderá ser acessado na sua forma original), que saber poderá resultar de um lugar “re”-conhecido por suas marcas universais? A resposta pode estar no suposto de que os saberes se constroem genuinamente por meio da relação singular que fundamenta o acolhimento, nele e por ele, estabelecendo-se interfaces entre o universal e o singular. Como processo, o turista se deslocaria para saber/ter o que não sabe/não tem, mas é a dinâmica do acolhimento, este derivado da tessitura relacional, que rompe as fronteiras dos territórios do acolhedor e do acolhido, inaugurando novos, únicos e transformados espaços de dimensões objetivas e subjetivas em cada ponto da relação.

Lembre-se aqui que, derivado das práticas de recepção hebraica e do particular lugar social que ocupou na Grécia antiga quando da recepção dos estrangeiros que lá chagavam para os jogos olímpicos, o conceito de acolhimento (ou hospitalidade), mesmo transcorridos tantos séculos, ainda guarda os marcos referenciais que o definiram como ato especificamente realizado por aquele que acolhe alguém em seu “território”.

A filosofia desenvolveu importantes contribuições para o adensamento do conceito de acolhimento. Dentre os filósofos clássicos, destaca-se Kant (1989), que aborda o acolhimento na perspectiva do dever moral, do respeito à pessoa, do compromisso do homem para com os homens. No cenário da filosofia contemporânea, Derrida (2003) apresenta uma das mais relevantes contribuições ao refletir sobre os diálogos de Platão e enfocar a questão das línguas do hóspede e do hospedeiro. O filósofo inova quando desloca o foco do acolhimento para a dimensão que envolve os sujeitos, expandindo o cerne conceitual, antes fixado na ideia de ato/comportamento. Se assim, o acolhimento suporia necessariamente a disposição de acolher o outro, o reconhecimento de

sua singularidade, sem imposições, de forma “incondicional”. Quando o outro não é percebido no processo, ocorre a imposição das normas, da cultura e dos objetos do acolhedor, levando a que este acolha, apenas, a si mesmo, suas crenças, seus ditames e encontre o prazer narcísico em exibir seus produtos, suas posses, seu território.

As proposições de Derrida (2003) permitem que outras reflexões alarguem o entendimento da dinâmica e do conceito de acolhimento. Tomando como base a ideia do reconhecimento do outro, entende-se aqui que o fenômeno se inscreve no espaço criado na interação entre o acolhedor e o acolhido, em que há uma alternância própria da relação, na qual se interpretam as necessidades do outro e se contribui na formação das condições para que cada outro se aproprie de um novo saber. Desse modo, quando se inaugura a relação do acolhimento, inaugura-se um projeto dialético em que os desejos são progressivamente modificados, resultando em novas demandas e saberes. Para Perazzolo, Santos e Pereira (s.d.), acolhimento não seria apenas o ato de acolher supondo um único vértice do processo, tampouco seria a expressão do desejo de um ou de outro sujeito situado em qualquer um dos polos da interação; também, não seria apenas o produto da relação direta que aqueles estabelecem”. E, nesse sentido, acolhimento seria

“[...]um fenômeno resultante do encontro dinâmico de demandas distintas, com origem, necessariamente, numa perspectiva subjetiva do desejo. [...] Para que ocorra o acolhimento, ambos os sujeitos têm que se ajustar mutuamente às necessidades do outro, o que exige, de cada um, o olhar do olhar do outro, o abdicar 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, como uma variância das relações humanas no âmbito cotidiano (s.p.)”.

Tendo por referente a perspectiva psicanalítica de Bion (1991a, 1991b), os processos de aproximação e transformação se dariam por conta da tendência humana para movimentos centrífugos sucessivos da vida psíquica, através de mecanismo derivado da relação e dirigido para a relação. Nesse sentido, o fenômeno do acolhimento é inerente ao processo de desenvolvimento humano e coletivo, e a transformação decorrente faz o homem cumprir seu destino,

de tal forma que o homem só existe existindo. O turista, o sujeito em eterna busca de saber, quando cativado por um destino, justamente porque nele encontra laços que o remetem ao significante inacessível, anelará os elementos de sua “ignorância” simbólica com cenários de fantasia e com a expectativa de realização. Mas é pela via do acolhimento, potencializada pela interação, que a experiência pode tornar-se fonte de saber.

Naturalmente não é sempre que o turismo cumpre a função de fomentar o desenvolvimento dos sujeitos/grupos, e isso se deve particularmente a dois fatores: a motivação narcísica – centrada no prazer e que não impulsiona o sujeito a “lançar-se” no desconhecido –, e o fracasso do acolhimento. A primeira diz respeito a uma disposição de “não conhecer”, antagônica à pulsão epistemofílica. Trata-se de uma escolha direta pela busca do gozo, eventualmente a ocorrer em cenários desenhados em telas do imaginário, ou por meio de práticas lúdicas. Nesses casos, há clara prevalência do interesse pelas condições de hospedagem, pelos destinos em que o consumo possa ser fonte primária ou adicional de satisfação, em que os objetos de desejo possam ser acessíveis e socialmente valorizados.

Esse constitui um dos fatores que marcam práticas contemporâneas de um turismo que poderia ser definido como “aquisição de prazer com deslocamento”. A era do vazio, dos prazeres infinitos, da inversão do ser pelo ter, da negação de limites, da puerilidade ou liquidez das relações, conforme acenam Baumam (2000), Lipovetsky (2007), fundamentam a linha do desejo marcado pelo predomínio narcísico, pela estagnação do desenvolvimento, pois todos os dados da realidade externa circundam ao redor do “eu”, ao invés de acionarem os processos que viabilizam a aprendizagem e a transformação. A singularidade, por óbvio, passa a ser indesejada, por colocar em risco o gozo esperado.

Nesses casos, há simplesmente deslocamento: nada há, *a priori*, para ser conhecido, não há desejo de expiação do novo; há uma demanda de prazer direto, concreto e objetivo, sem intermediação simbólica. Para obtenção de um prazer, o deslocamento, se ocorrer, se caracteriza como um fetiche, diferentemente de quando se busca vazão para o impulso de conhecer, em que o deslocamento, em qualquer de suas formas, é o objetivo e a condição para o “sair de si”. Isso não significa que a busca do prazer em “outro lugar” seja ilegítima, ou que deva ser indisponibilizada, ou, ainda, que deva ser valorada negativamente em alguma escala de avaliação moral. Significa, apenas, que a motivação é de outra ordem, que

o lugar de destino é um meio, é instrumental, em oposição à motivação em cujo cerne está o foco sobre o novo território, desconhecido, transformador.

O fracasso do acolhimento, de outra parte, inviabilizaria todos os desejos e o processo de constituição das dimensões universal e singular dos territórios e de suas interfaces. Apenas se efetivado um campo de relação, o turista terá as especificidades de suas demandas escutadas e compreendidas, permitindo que os comportamentos se encaminhem nessa direção. E o acolhedor, por sua vez, no interjogo da comunicação dos desejos, também terá destino para suas demandas, num processo de crescimento possível a ambos. Se o acolhimento – compreendido como aqui proposto – se materializa, mesmo aquele que busca apenas o prazer poderá redimensionar seu desejo no jogo da interação e passar a lançar olhares curiosos e respeitosos sobre elementos de um universo novo que lhe for apresentado, ampliando saberes sobre si, sobre outros mundos, interpretados por seu acolhedor.

Na dialética dessa relação, quando um e outro redimensionam seus territórios internos, redimensionam também a compreensão do singular e do universal, e as identidades se distinguem progressivamente pela compreensão das semelhanças e das diferenças, numa dinâmica em que “quanto mais conheço o outro, mais conheço as diferenças, mais me vejo diferente – simplesmente diferente. Nessa perspectiva, o singular/local e o universal podem interagir em vez de atritar-se, sem a ideia de parcialidade, submissão ou de novidade sem legitimação. O turista e o habitante local, independentemente de sua história cultural, de vida, podem vivenciar, na experiência turística, um sentimento de pertencimento ao universo do outro. O acolhimento (hospitalidade), portanto, para além do lugar que ocupa no contexto da práxis turística, interferindo de modo profundo na culminância avaliativa do prazer ou desprazer da experiência, também pode atuar na interface entre o universal e o singular, operando no campo das relações, favorecendo mecanismos de coexistência de ambas as dimensões, assim como de reconstrução de territórios simbólicos e de identidades.

Duas situações da realidade brasileira, vistas apenas como fragmentos ilustrativos, podem exemplificar a importância do processo de acolhimento (no sentido aqui apresentado). A primeira refere-se à experiência turística de São João de Pirabas, uma comunidade da Amazônia, de origem predominantemente indígena, com hábitos sociais e práticas religiosas marcadas pela destacada singularidade, conforme

descrição de Cisne e Oliveira (2009, s.p.). As crenças fortemente cunhadas pelo misticismo e a integração de elementos de variadas religiões vêm atraindo um importante número de devotos para o culto à Pedra do Rei Sabá, legado cultural que atravessa gerações e que organiza valores e normas a partir das lendas constitutivas da história da “entidade” na região. Gradativamente o número de devotos visitantes de outras localidades foi aumentando, o que favoreceu a ampliação, também, do número de visitantes não devotos. Ocorre que parte importante dos visitantes, religiosos e não religiosos, ao referirem a experiência, interpretavam de forma equivocada a natureza das cerimônias, narravam fatos destituídos de afeto/emoção, percebiam o evento como exótico/não compreensível, e/ou valoravam-no de forma negativa por meio de expressões pejorativas, dentre outras manifestações similares. Ora, causa certo impacto a constatação de um fenômeno cultural tão rico e singular não se constituir numa prazerosa fonte de conhecimento, senão para profissionais que trabalham de forma direta ou em interface com a antropologia, em seus variados segmentos. Pode-se à primeira vista supor que isso se deva ao fato de a cerimônia manter suas características originais, sem espetacularizar-se; de ela se realizar num único dia, seguindo normas religiosas, ou de as relações entre os autóctones e turistas serem desfavorecidas por algumas barreiras linguísticas. Entretanto, parece haver uma forte probabilidade de que exista um “silêncio relacional” que impede que se concretize, na dialética da interação, o fenômeno do acolhimento, necessário para fazer emergir a disposição afetiva e instituir a base sensível para a percepção do novo e para a “re”criação dos territórios simbólicos: de um lado, estariam os turistas (acolhidos) sem manifestar, no decorrer da visitação, seja o vazio de seu saber sobre aquela realidade, seja seus interesses e necessidades subjetivas e objetivas; de outro, estariam os autóctones, os que poderiam acolher, sem lograr interpretar e responder às demandas do acolhido, explicitando o universo cultural das histórias, dos símbolos e das crenças. Esse conjunto de fatores acaba por conduzir à construção – num cenário em que, paradoxalmente, haveria uma significativa potencialidade para o conhecimento – de saberes distorcidos e/ou “não saberes”, como também à impossibilidade de experimentar o sentimento de pertencimento ao universo do outro, estabelecendo interfaces entre o singular e o universal.

O segundo exemplo ilustrativo refere-se às repercussões do discurso argumentativo para a indicação da cidade do Rio de Janeiro como sede

dos Jogos Olímpicos de 2016. A apresentação das proposições brasileiras integrou um conjunto de argumentos sob forma verbal, de imagens e vídeos, estes últimos enfatizando os atributos de beleza natural da cidade e destacando cenas de recepção dos estrangeiros por parte da população. As manifestações posteriores à revelação da indicação, colhidas no Brasil e no exterior, amplamente divulgadas pela mídia brasileira, apontam para uma curiosa constância de aspectos que indicam a dimensão emotivo-afetiva no discurso dos que expressavam estar confiantes e acreditar nas potencialidades locais.

Os vídeos, em particular, foram percebidos intuitivamente pelos que a eles assistiram como um convite genuíno ao acolhimento dos desportistas, na qualidade de protagonistas do grande espetáculo do esforço humano na busca por sua superação, mas também na qualidade de sujeitos a se fazer conhecer e a ser conhecidos; convite genuíno ao acolhimento dos turistas/visitantes, estrangeiros em busca de experiências geradoras de conhecimentos; finalmente, um convite genuíno ao acolhimento do conjunto técnico-profissional, realizador e testemunha desse fato histórico que a cidade candidatou-se a sediar, e que, nessa condição, pode promover (“deixar”) e realizar (“levar”) aprendizagens.

As cenas exibindo uma caminhada de jovens desportistas convidando os pares, em todas as línguas, a se juntarem na formação dos aros olímpicos; as faixas de boas vindas aos visitantes, lançadas pelas janelas dos prédios, escritas em diferentes idiomas; a apresentação dos encantos naturais, artísticos, arquitetônicos da cidade; e fragmentos da vida urbana musicalizados em ritmos de várias nações, podem ser considerados uma interpretação fiel da verdade local e da vontade popular. Foram cenas da cidade do Rio de Janeiro e da alma brasileira, comunicando e acolhendo seu próprio desejo, e da disposição de ajustá-lo para contemplar o desejo de seus visitantes, num sadio processo de acolhimento relacional.

#### **4. Na direção de considerações finais: (re) ligando “territórios teóricos”**

O conjunto das considerações até aqui tecidas remetem a reflexão para o entendimento de que não é recente a proximidade conceitual entre as dimensões local e global, território/territorialidade, turismo e hospitalidade, em qualquer plano. A ideia de receber alguém que chega a algum lugar, associada à ideia de hospitalidade pressupõe, necessariamente, questões que

envolvem lugares apropriados, vividos, na perspectiva formal ou experiencial, como espaços de pertença. Nesses espaços, há sujeitos/grupos que se autorizam/são autorizados a pertencer (ter o lugar/ser do lugar) e a receber outros que não pertencem àquele lugar (não são daquele lugar/não têm aquele lugar). Esses últimos são os estrangeiros, os turistas, os visitantes.

Na essência, a hospitalidade parece tomar a forma da significação dada aos marcos que delimitam as fronteiras de áreas/espaços/territórios em que a recepção do outro se efetiva. Práticas de recepção efetivadas ao longo da história humana indicam os pressupostos de base que lhes deram forma. Lembre-se que, entre os celtas, por exemplo, os presentes trazidos pelos estrangeiros eram condições estipuladas para o acesso a áreas de pertencimento de algum grupo (Korstanje, 2010). Essas práticas podem explicitar o suposto de que agradar com presente a alguém que tem a posse de algum lugar, busca informar ao possuidor sobre uma disposição amigável. De outra parte, receber o presente teria a função estratégica de minimizar a hostilidade pressuposta, inicial e predominante, entre os grupos/povos, provavelmente como expressão do receio de invasão/apropriação do espaço, do desejo de preservá-lo. Nessa troca há, portanto, um discurso compartilhado sobre poder, pertencimento, direitos, deveres e condições que precedem a relação de hospitalidade num dado território.

Numa direção distinta, entre os antigos gregos, a hospitalidade teria a forma desenhada a partir da concepção de dever moral dos homens para com os homens, envolvendo todos os cidadãos e princípios como equilíbrio e sabedoria, particularmente considerando as proposições de Platão e Aristóteles (Montandon, 2003). Nesse sentido, a hospitalidade seria uma virtude primitiva da humanidade e expressaria a generosidade constitutiva do homem. No entanto, essa concepção não exclui a ideia de lugar apropriado por aquele que hospeda e focaliza a dimensão social dos deveres do apropriador do espaço-território no qual o hóspede é recebido. O que hospeda é o cidadão, aquele que é do lugar, que pertence ao lugar ao qual o hóspede não pertence. Se assim não o fosse, não haveria hospitalidade alguma, pois o outro poderia perfeitamente adentrar num lugar “de ninguém”, sem permissão, sem precisar de hospitalidade/acolhimento. Nesse sentido, pois, hospitalidade e território apropriado se reafirmam como indissociáveis.

Mas haveria território não apropriado? Mesmo o espaço público, também não seria um espaço apropriado, na medida em que aquele que



dele usufrui deve estar submetido às normas da apropriação coletiva/política? Talvez os espaços não territorializados sejam, apenas, aqueles que ser/homem algum pode acessar.

Esses e outros questionamentos que aproximações conceituais entre território e hospitalidade ensinam, levam mais uma vez, nestas considerações finais, a percorrer, no tempo, o pensamento filosófico e voltar a Platão, de cujos textos se pode ressaltar – como o fez Derrida, segundo Pérez (2007) – a acolhida do bom estrangeiro (com procedência social, amistoso), mas não do mau estrangeiro (o bárbaro, sem procedência). Este, na perspectiva platônica, deve ser banido, dado o risco de exploração e de alteração dos costumes da casa do acolhedor; igualmente voltar a Kant, para quem a hospitalidade deve ter limites e atender a aspectos do âmbito da liberdade interna e do respeito ao imperativo categórico, mas também, do âmbito da legislação da liberdade externa e do respeito à lei jurídica. Para ele,

“O dever de hospitalidade no plano jurídico se justifica [...], porque o planeta Terra é redondo. Não se trata de filantropia, diz Kant. Seria mais o caso de um modo de viver juntos, de tolerar a mútua presença mantendo uma determinada distância. O direito de posse comum da superfície da Terra [...] estabelece-se porque os homens não podem se espalhar até o infinito[...] e é necessário implementar o direito de visita, “que a todos os homens assiste” de “não receber um trato hostil pelo mero fato de ter chegado de outro território” (Pérez, 2007, p.47).

Veja-se que a proposição de Kant diz respeito ao direito, de todos, de estar em qualquer lugar, pressupondo a terra como território público e comum, estabelecendo as bases para a paz e o cosmopolitismo. De qualquer forma, ainda que o conceito de pertença no contexto teórico da territorialidade em Kant se altere e se amplie para os habitantes do mundo, a pressuposição de hospitalidade como fenômeno necessário para que se compartilhe um território mantém indissociadas as duas dimensões.

Já numa outra perspectiva, estaria Lévinas (2010) ao entender que o risco integra o comportamento de hospitalidade e ao reconhecer o outro como outro, mais ou menos diferente, mas invariavelmente diferente. Nesse sentido, seríamos todos responsáveis pela hospitalidade de qualquer outro, independente do nome, da origem, dos riscos. O foco de Lévinas iluminaria, assim, uma área de predomínio mais ético

do que de direito. Derrida (2003) vai mais além e, desdobrando a concepção levinasiana, propõe que esse seria um dever moral, uma obrigação única e mútua, conduzindo ao suposto de uma hospitalidade pura ou incondicional. A hospitalidade não poderia assim estar condicionada ao tempo, desejo, impressões de quem recebe; à adaptação, às leis e normas do território daquele que acolhe; ao entendimento da língua, à submissão às tradições e valores do acolhedor. A hospitalidade pura e incondicional estaria aberta àquele que não é esperado, nem convidado, nem identificado, nem previsível.

Há que se trazer ainda o pensamento de Montandon (2003), integrante do grupo contemporâneo que defende a tese de movimentos contrários aos propostos por Kant, no sentido de uma progressiva tendência de desaparecimento da hospitalidade natural entre os homens (nessa direção, o autor toma por princípio as perspectivas de Aristóteles e Platão), face às transformações inspiradas em modelos individualistas, gerados pela globalização civilizatória e prevalência das relações lucrativas. A tese ativa reflexões sobre a complexidade definitiva de território, como um espaço cujos limites também tomam a forma do corpo desenhado pelas posses/desejos de cada um. Nesse contexto, não há dever, nem compartilhamento de normas cidadãs: há pessoas/grupos que delimitam seus próprios lugares e reconhecem o lugar do outro, lugares mutáveis e quantificados conforme o volume significado das posses de cada um.

Enfim, talvez a ideia de território como espaço real, concreto e físico, assim como espaço virtual, contínuo/descontínuo ou multidimensional, envolva sempre, em alguma medida, certa forma de poder, ainda que constituído e delimitado no interior de um psiquismo, e, portanto, organizado, gerido e mantido pelo sujeito que o habita. Acolher, nesse sentido, é receber o outro num território físico/mental, mas o acolhimento/hospitalidade apenas se configura se o outro acolhido for acolhedor numa relação transformadora de todos os territórios.

Conclusivamente, tendo em conta os objetivos já mencionados para estas reflexões, assim como o entendimento de acolhimento aqui proposto, caberia ainda, na direção da finalização destas considerações, retomar alguns aspectos de natureza mais pragmática na intersecção dos conceitos abordados.

Primeiramente, o pressuposto de que, quando o desenvolvimento pessoal e/ou coletivo para o acolhimento é incipiente, quando prevalece uma demanda autocentrada, o discurso do acolhedor poderia ser assim sintetizado: *Eu desejo*

*que o meu produto seja valorado/consumido; Eu desejo mostrar o que sou/tenho.* São expressões que demonstram uma disposição rudimentar para a relação, pois não há o outro no discurso; demonstram comportamentos dirigidos para o polo inverso ao do horizonte relacional, revelando desencontros de desejos, impeditivos do crescimento e da transformação mútuos. Quando isso se verifica na esfera administrativa, vários aspectos podem estar envolvidos, mas dentre eles poderia ser destacada a cisão da unidade sujeito-trabalho, configurando a ação laboral do acolher como fragmento distinto da vida psicoafetiva.

Já num nível de maior maturidade relacional, caracterizado por uma “disposição avançada para o acolhimento”, no conteúdo discursivo do acolhedor, haveria um convite à genuína interação, estruturado, sempre, sob a forma de pergunta: Do que você precisa? O que você deseja? O que posso lhe oferecer?

O desejo do acolhido, por outro lado, poderia ser expresso da seguinte forma: *Eu desejo ver/viver o “novo”; Eu quero ser atendido na minha necessidade.* Mas, assim como no caso do acolhedor, também o acolhido pode apresentar maior desenvolvimento da capacidade relacional e, nesse caso, o discurso se alteraria: *Você pode me acolher? O que você gostaria de me mostrar? O que você pode me ajudar a saber/conhecer?*

Provavelmente por efeito de insuficiência de reflexões na busca permanente de maior consistência conceitual como base para a construção/definição de estratégias de desenvolvimento formativo nos âmbitos educacional e laboral, é possível que ainda estejam relativamente incipientes a compreensão e o estágio de desenvolvimento das condições relacionais para o acolhimento, mesmo entre os profissionais do turismo. E, no entanto, sabe-se da importância desse processo na construção das memórias de viagens. Os relatos dos turistas tendem a expressar a supremacia do afeto, do “contato humano”, da empatia no registro dos prazeres e na avaliação interna de estarem satisfeitos ou frustrados.

Mostra-se, pois, necessário desenvolver a competência para o acolhimento, o que não pode ser efetivado apenas sob forma de treinamento técnico, porquanto se objetiva o desenvolvimento da sensibilidade, do reconhecimento do outro e de sua importância na tessitura da vida e do trabalho, ou seja, a costura do profissionalismo com o afeto e a curiosidade. E esse processo só é possível com a participação ativa de acolhedores e acolhidos, pois que ambos se alternarão nos papéis que o acolhimento supõe.

Nesse sentido, são vários os processos de formação e de intervenção que podem ser pen-

sados e desenvolvidos por indivíduos, grupos, organizações, instituições, comunidades. Sua implementação, no entanto, requer um sistema de gestão passível de ser viabilizado mediante estreita colaboração entre academia, sistema de ensino básico, administração pública e *trade* turístico.

A parceria supõe minimamente gestores esclarecidos acerca da importância de apoiar estudos e pesquisas sobre o desenvolvimento de modelos teórico-metodológicos capazes de sustentar intervenções pedagógicas em organizações públicas e privadas com a finalidade de promover uma nova compreensão do acolhimento e, por consequência, promover mudanças das interações no interior das próprias organizações. Supõe, no quadro da educação básica, a preparação, a médio e longo prazos, do acolhedor e do acolhido, tendo como protagonistas diretores, colaboradores, professores e alunos. Supõe, no âmbito do *trade* turístico, o acesso sistemático a novos conhecimentos produzidos versando sobre o acolhimento e o empenho na aplicação desses na prática cotidiana, junto aos públicos interno e externo.

No entanto, não se pode perder de vista que essa gestão do acolhimento e dos processos formativos aí implicados transcende a busca de resultados valorados apenas quantitativamente. Como se procurou destacar nas reflexões, a gestão do acolhimento, imersa no processo de mundialização, se redimensiona em complexidade e abrangência, envolvendo o estabelecimento e a consolidação de interações presenciais e simbólicas, permitindo a construção de interfaces entre o eu e o outro, entre o aqui e o alhures, entre o universal e o singular. Trata-se, pois, de uma gestão na direção de que renovados sentidos possam ser mobilizados pela pulsão do conhecer e, por conseguinte, novos sentidos sejam conferidos à prática turística, mediante efetiva dialética dos desejos de acolhedor e acolhido.

## Bibliografia

- Bauman, Zygmunt.  
2000 *Em busca da política*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar.
- Bion, Willfred.  
1991a *Atenção e interpretação: uma aproximação científica à compreensão interna na psicanálise e nos grupos*. Rio de Janeiro: Imago.
- Bion, Willfred.  
1991b *O Aprender com a experiência*. Rio de Janeiro: Imago.

- Cisne, Rebecca Nazareth Costa; Oliveira, Ana Carolina Rodrigues Melo.  
2009 "Natureza e misticismo em comunidades amazônicas: roteiros turísticos como alternativa para impulsionar o fluxo turístico em São João de Pirabas". En *IV Seminário internacional de turismo de fronteiras*. Santa Maria: Anais. CD-rom.
- Deleuze Gilles; Guattari, Félix.  
1997 *Mil Platôs: Capitalismo e esquizofrenia*. Rio de Janeiro: Ed. 34, vol. 5.
- Derrida Jacques; Dufourmantelle, Anne.  
2003 *Anne Dufourmantelle convida Jacques Derrida a falar de hospitalidade*. São Paulo: Escuta.
- Freud, Sigmund.  
1996 "Três ensaios sobre a teoria da sexualidade". En *Obras psicológicas completas*, Rio de Janeiro: Imago.
- Haesbaert, Rogério.  
2004 *O mito da desterritorialização: do 'fim dos territórios' à multiterritorialidade*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Haesbaert, Rogério.  
2005 "Da desterritorialização à multiterritorialidade". *Anais do X Encontro de Geógrafos da América Latina, 20 a 26 de março*. São Paulo: Universidade de São Paulo.
- Kant, Immanuel.  
1989 *À paz perpétua*. Porto Alegre: L&PM.
- Korstanje, Maximiliano  
2010 "Las formas elementales de la hospitalidad". *Revista brasileira de pesquisa em turismo*, 4 (2): 86-111.
- Lévinas, Emmanuel.  
2010 *Ética e infinito*. Lisboa: Edições 70
- Lévy, Pierre.  
1997 "Cyberculture". En *Colletion Rapport au Conseil de L'Europe*. Paris: Odile Jacob.
- Lipovetsky, Gilles.  
2007 *A felicidade paradoxal: ensaio sobre uma sociedade de hiperconsumo*. São Paulo: Companhia das Letras.
- Maffesoli, Michel.  
1997 *Du nomadisme: vagabondages initiatiques*. Paris: Le Livre de Poche.
- Massey, Doreen.  
2008 *Pelo espaço: uma nova política da espacialidade*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Montandon, Alain.  
2003 "Hospitalidade ontem e hoje". En Bueno, Marielys Siqueira; Dencker, Ada de Freitas Maneti (org.), *Hospitalidade: Cenários e Oportunidades*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.
- Perazzolo, Olga Araújo; Santos, Marcia. M. Cappellano y Pereira, Siloe.  
2012 "Dimensión Relacional de la Acogida". *Estudios y perspectivas en turismo*. Buenos Aires (no prelo).
- Perazzolo, Olga Araújo; Santos, Marcia. M. Cappellano; Pereira, Siloe  
2012 "Hospitalidade numa perspectiva coletiva: o corpo coletivo acolhedor". *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, São Paulo, 6(1): 3-15, jan./abr.
- Pérez, Daniel Omar  
2007 "Os significados dos conceitos de hospitalidade em Kant e a problemática do estrangeiro". *Revista Philosophica*, 31(1): 43-53.
- Raffestin, Claude.  
1993 *Por uma geografia do poder*. São Paulo: Ática.

## Notas

- 1 No âmbito destas reflexões, os conceitos de acolhimento e hospitalidade são considerados equivalentes.
- 2 Tradução nossa.
- 3 Tradução nossa.
- 4 Na edição 2010 do Colóquio Rendez-vous Champlain (Angers/Fr), em que parte das ideias aqui apresentadas foram discutidas no GT *Destinations et territoires*, os debates realizados em torno do tema central *Tourisme et Mondialisation* focalizaram a universalidade do turismo, hoje, nos lugares, nas suas práticas, nos seus produtos, nas expectativas dos turistas, a partir do entendimento de que se mostra cada vez mais necessário compreender o que está em jogo no deslocamento turístico e, através da questão da confrontação com a alteridade, analisar as reproduções, as adaptações e as inovações em termos de práticas pertencentes às sociedades tradicionalmente turísticas ou àquelas que a ele estão tendo acesso.

*Recibido:* 30/03/2012  
*Reenviado:* 24/07/2012  
*Aceptado:* 04/10/2012  
*Sometido a evaluación por pares anónimos*