

## ENSAIO

# Relações de Hospitalidade no Entrecruzamento das Dimensões 'Sincronia' e 'Simetria' no Contexto do Turismo

## Hospitality Relations: The Criss-Cross Dimensions of 'Synchronicity' and 'Symmetry' in the Tourism Context

OLGA ARAÚJO PERAZZOLO<sup>1</sup>, LUCIANETODESCHINI FERREIRA<sup>2</sup>, MARCIA MARIA CAPPELLANO SANTOS<sup>3</sup>, EVELISE ZERGER<sup>4</sup>

DOI: <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v8i4p538>

### RESUMO

O presente trabalho constitui-se numa proposição teórica derivada de processos investigativos relativos ao acolhimento e à hospitalidade, apresentado, portanto, sob forma de ensaio reflexivo. Apresenta um construto tipológico para o acolhimento em que os eixos da sincronia e da simetria são entrecruzados, visando, de um lado, contribuir para identificação das variantes do acolhimento e para análise da dinâmica das condições e características do fenômeno da hospitalidade; e de outro, aportar subsídios no sentido de potencializar estudos e práticas investigativas a respeito dessa temática. Com vistas a favorecer a compreensão da proposição teórica, adotou-se como estratégia a apresentação de fragmentos narrativos, adaptados, colhidos durante o desenvolvimento de projetos de investigação.

### PALAVRAS-CHAVE

Turismo. Hospitalidade. Acolhimento. Sincronia. Simetria

---

<sup>1</sup> **Olga Araújo Perazzolo** – Mestre. Professor da Universidade de Caxias do Sul. Currículo: <http://lattes.cnpq.br/2036396343653638> E-mail: oaperazz@ucs.br

<sup>2</sup> **Luciane Todeschini Ferreira** – Doutora. Professora e Pesquisadora do Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade, Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, RS, Brasil. Currículo: <http://lattes.cnpq.br/1830986077334296> E-mail: ltferrei@ucs.br

<sup>3</sup> **Marcia Maria Cappellano Santos** – Doutora, Professora e Pesquisadora do Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade, Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, RS, Brasil. Currículo: <http://lattes.cnpq.br/4918303295310860> E-mail: mcsantos@ucs.br

<sup>4</sup> **Evelise Zerger** – Mestre. Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade, Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, RS, Brasil. Currículo: <http://lattes.cnpq.br/4709808837762274>. E-mail: evelisez@hotmail.com

## ABSTRACT

The present work constitutes into a theoretical proposition derived from an investigation related to hospitality and welcoming. It is presented as a reflexive essay. It introduces a typological construct for welcoming in which the axes of synchronicity and symmetry cross mutually. This aims at: a) contributing to the identification of the variants of the welcoming and to the analysis of the dynamics expressed by the conditions and characteristics of hospitality; b) leading to subsidies which could power the study and investigative practice regarding this theme. With the facilitation of the understanding of the theoretical proposition in sight, the strategy adopted has been the following: the presentation of narrative fragments, adapted and collected during the development of the investigative process.

## KEYWORDS

Tourism. Hospitality.Reception.Synchronicity. Symmetry.

## INTRODUÇÃO

A temática da hospitalidade remete a reflexões multidimensionais a partir de diferentes perspectivas e, em especial, quando associada à área do Turismo. No que tange ao turismo, protagonista de uma destacada engrenagem econômico-administrativa contemporânea, a área é marcada por processos que articulam dimensões socioantropológicas e psicoantropológicas, exibindo a raiz dos movimentos que envolvem os deslocamentos humanos ao longo de sua trajetória. Além disso, o turismo se liga, em grande medida, ao fenômeno da hospitalidade, à dinâmica do acolhimento, requerendo que a promoção contínua de novos saberes elucidem a natureza das relações que aproximam ou afastam os homens no seu trânsito pelo mundo, cotidiano histórico da vida coletiva.

É pertinente destacar o vigor que vem caracterizando o desenvolvimento teórico conceitual do turismo, permanentemente revitalizado por meio de estudos nas interfaces das áreas que se cruzam na constituição das ciências interdisciplinares. Deve-se associar esse vigor às mudanças que marcaram o comportamento social no último século, relativamente aos hábitos, à frequência, à motivação e aos modos de viajar, e que incrementaram a perspectiva pragmática de investigações, instrumentalizaram gestores de políticas públicas e de segmentos econômicos específicos, diretos e indiretos, no âmbito turístico. Além disso, esse cenário há muito vem impingindo reflexões sobre os impactos e os vetores de características sócio-humanas, socioculturais e sociopolíticas que transcendem abordagens mercadológicas e que requerem ferramentas de leitura próprias das mais diferentes áreas do conhecimento. De outra parte, estudos sobre a hospitalidade também vêm sendo expressivos, diversificados, transitando por vias filosóficas ou afetas a outras abordagens que se desdobram de análises de diferentes contextos, incluindo perspectivas teóricas e práticas do turismo.

Referências na constituição de marcos compreensivos e propositores da natureza da hospitalidade, na vertente filosófica, apontam horizontes inundados de ideais que prenunciam a necessidade de constituição de uma nova ordem social, na qual a hospitalidade é central na articulação dos elementos conceituais que se reorganizam em novas formulações. Nesse

sentido, a ênfase está associada, particularmente, a aspectos que dizem respeito à natureza moral da hospitalidade, concebendo-a de diferentes modos e pressupondo gradientes entre a virtude e o dever. No eixo da filosofia moderna, Kant (1989), ao formular o princípio da hospitalidade universal, fundamenta o direito cosmopolita e enlaça a hospitalidade a processos que asseguram os direitos humanos, ampliando a concepção de cidadania, de forma a transcender a restrição prosaica da nacionalidade. Kant (1989), assim, inspirado pelas ideias de emancipação iluminista, reitera a crença na preponderância das relações de igualdade e respeito, independentemente da origem dos cidadãos e do local em que se encontram.

Mas a questão da hospitalidade não pode prescindir de reflexões sobre o outro. Muitas vezes assimilado como equivalente ao sentido de alteridade (Duque, 2014) ou como um sujeito passível de ser conhecido – tendo em conta que aquele que conhece dispõe de esquemas internos que assimilam um igual (Carneiro-Leão e Ferreira, 2012) – ou, ainda, como absoluto estranho a quem devo conhecer e acolher por princípio ético-moral, dentre outras possibilidades (Levinas, 1988), o fato é que a ideia do outro se anela às que florescem no campo da hospitalidade, adubadas pelo efeito de disputas argumentativas.

É a partir do início do século passado que a questão do outro assume lugar destacado nas reflexões filosóficas, associando-as à hospitalidade. A teoria estética de Adorno (1970), por exemplo, relativamente a uma dialética da não identidade e do impulso humano destruidor, aponta para a aceitação das contradições, dissonâncias e diferenças, indicando o compromisso de respeito para com o outro, quaisquer que sejam as marcas de suas características e pensamentos, aspectos esses que o aproximam de postulações sobre o outro e a hospitalidade, que se constituíram, a partir da segunda metade do século XX, em cerne do pensamento filosófico, como o de Emanuel Levinas e Jacques Derrida, dentre outros.

Originário de berço humanista, Levinas (1988) ressalta a ideia de acolhimento irrestrito, entendendo que, por princípio, o “eu” se constitui a partir do outro e que, sem uma disposição irrestrita de acolhimento, o outro não poderá me constituir. Isso significa uma concepção de outro integralmente outro, um outro absoluto, diferente do ‘eu’, não reconhecido, a ser olhado tal qual se apresenta, e a quem se deve acolher sem perguntar-lhe o nome. Na lógica do pensador, a ética está na origem de responsabilidades que não são escolhidas pelo ‘eu’, mas que derivam de respostas à solicitação do outro, pela via da hospitalidade.

As proposições de Deleuze e Guattari (1996), na sistemática defesa de uma filosofia criadora de conceitos, trazem, com pensamentos sobre a diferença, elementos que podem potencializar as interfaces reflexivas, ou preencher lacunas na compreensão do cenário em que o outro se constitui. De um ponto em que, em parte se afasta e em parte se aproxima das proposições levinasianas, Jacques Derrida (2003), argumenta em torno da ideia de uma hospitalidade incondicional, com desdobramentos sobre o que denominou de uma “democracia por vir”. Nessa direção, essencialmente ético-política, pressupõe que a hospitalidade seja um imperativo ético que está na base das relações pacíficas entre os homens, mesmo que acolher represente riscos de que uma revolução seja feita na casa daquele que acolheu, porque, se há hospitalidade, ela deve ser sem limites.

Assentado em críticas ao conceito de tolerância, tendo em conta o óbvio sentido que o termo carrega de ‘suportar’ aspectos do outro, de aceitar o que não é aceito *a priori*, com vistas à convivência, Derrida (2003) envolve-se em reflexões relativas a concepções de democracia,

reflexões próprias da filosofia logocêntrica ocidental, abdicando do suposto de processo, criticando a base assentada em escolhas da maioria como eixo do fazer democrático e adotando a ideia de promessa, de futuro em permanente construção.

No domínio da filosofia, uma gama de outros pensadores vem construindo e desconstruindo ideias, inaugurando novos sítios de pensamento, mantendo expressivas reflexões sobre o fenômeno de hospedar e de ser hospedado; sobre a possibilidade e a impossibilidade do reconhecimento ou do desconhecimento do outro; sobre eixos da alteridade constitutiva e sobre o cerne das relações humanas. Por outro lado, essas e outras reflexões também concorrem para a compreensão de práticas de hospitalidade nas esferas política, social e técnico-profissional. É nessa direção que um significativo conjunto de contribuições sobre a pragmática de processos e de sistemas de hospitalidade vem semeando ideias envolvendo não apenas dimensões sócio-históricas e psicoantropológicas, mas também conceitos nodais que permeiam a semântica do pertencimento, dos territórios, dos lugares, das tessituras sociais, e que teorizam sobre a natureza e eficácia das trocas, práticas essas que dão máxima concretude à hospitalidade, em especial, nos fazeres turísticos.

Uma evidência desse processo é a retomada das ideias de Marcel Mauss (2003) como recurso para o esclarecimento relativo à raiz do fenômeno da hospitalidade. Por meio da sistematização da teoria do dom, Mauss (2003) elaborou um sistema teórico para interpretar as bases da cooperação nas sociedades, mapeando a arqueologia das relações humanas. De acordo com a concepção maussiana, é o compromisso gerado a partir da tríade dar-receber-retribuir que tece os laços coletivos, as tramas relacionais, o que para Levi- Strauss (1982) tem origem na necessidade das sociedades arcaicas de expandir o âmbito das relações entre pessoas/grupos, de modo a assegurar o cruzamento de linhagens distintas, de famílias sem laços consangüíneos entre si.

As ideias de Mauss (2003) assumem importância destacada dentre os que buscam compreender o sistema relacional fundante da hospitalidade. Desdobramentos reflexivos como os de Godelier (2000), Godbout (1997) e Caillé (2002) potencializam avanços na construção de ideias sobre o tema. Nesse contexto, devem-se referir, ainda, as contribuições de Montandon (2011), no que tange à ideia de que a hospitalidade, para além de uma forma essencial de interação social, “pode surgir até como uma forma própria de hominização [...] ou, pelo menos, como uma das formas mais essenciais de socialização” (31). Civilização e humanidade são traços de hospitalidade, acrescenta o sociólogo, entendimento que aporta nas peregrinações ou aventuras de Ulisses, as quais consistiam em testes de hospitalidade para o herói e para o hospedeiro. As peregrinações, como ele considera, permitem traçar “uma geografia imaginária do mundo humano, desenhando os contornos e marcam os limites da cultura e da natureza do civilizado e do selvagem, do não-humano” (Montandon, 2011, p 31).

Por outro lado, na interface com práticas do turismo, a vertente anglo-saxônica de teorizações contemporâneas sobre hospitalidade vem sendo uma importante referência, enfocando, particularmente, mecanismos que envolvem aspectos econômicos que dinamizam e regulam ações, demandas e processos (*hospitality management*). No entanto, o foco desses estudos vem se expandindo de forma significativa para outros âmbitos, como o da hospitalidade nos contextos doméstico e social, conforme apresenta a obra de Lashley e Morrison (2004).

## PRESSUPOSTOS TEÓRICO-CONCEITUAIS

A proposta de abordar as relações de hospitalidade no entrecruzamento das dimensões de simetria e sincronia no contexto do turismo requer a apresentação de alguns pressupostos derivados de reflexões geradas a partir de dados obtidos no âmbito de pesquisas<sup>5</sup> e assentados em princípios metafísicos da relação psicanalítica<sup>6</sup>, de forma a permitir melhor compreensão da natureza dos conceitos referidos. O primeiro pressuposto diz respeito à concepção de que hospitalidade e acolhimento são termos que se permeiam e se referem, respectivamente, à forma e à dinâmica do fenômeno que se constitui no espaço 'entre' sujeitos em interação, potencializando-lhes o crescimento e a transformação nas perspectivas individual e coletiva. O espaço 'entre' no qual se instala a hospitalidade, diferencia essa de outras concepções nas quais se pressupõe que esteja sitiada em um dos polos da relação.

Para que a hospitalidade, ou o acolhimento, ocorra, há que, primeiro, instituir-se um desejo de saber do outro: desejo que se matura num longo e elaborado processo relacional, iniciado já nos primeiros vínculos após o nascimento; desejo de saber que interpreta o saber do outro, aponta linhas de seu horizonte, reconhece as demandas, escuta a dor. É o desejo de saber do outro que funda a competência empática e move-nos para o cuidar. O 'eu' não sabe nada do outro *a priori*, é preciso construir esse saber. Sem a dinâmica - acolher e ser acolhido - seriam inviáveis as aprendizagens e a construção da humanidade dos homens.

Nessa perspectiva, não se pressupõe um sujeito que acolhe ou hospeda e outro que é acolhido ou hospedado. Se há hospitalidade, ambos são acolhedores e acolhidos, e essa é a condição para que o espaço "entre" os polos da relação desenhe o fenômeno interacional. A hospitalidade se expressa quando movimentos caracterizados por algum nível de troca marcam o encontro, instaurando uma dinâmica na qual o sujeito que primariamente acolhe<sup>7</sup> recebe, dentro de si, conteúdos que envolvem desejos, ideias, afetos do outro, os interpreta, traduz e os devolve tonalizados com os elementos de seu discurso, por meio de expressões verbais, gestuais, ou de comportamentos.

A partir disso, o outro, o sujeito primariamente acolhido, passa a ocupar o lugar do acolhedor, tomando para si o 'novo' conteúdo, transformando-o e devolvendo-o com tons próprios, disponibilizando-o para novo movimento. No horizonte, sujeitos primariamente acolhidos e primariamente acolhedores tecem saberes que se enlaçam nos elementos que orbitam em torno da relação. Trata-se, assim, de um processo que está além da lógica elementar da comunicação. Antes, envolve a essência da manutenção da vida, através da aprendizagem assentada na disposição relacional.

---

<sup>5</sup>Destaca-se, particularmente, os projetos HOSPEREL e HOSPITUR – UCS/CNPq, envolvendo estudos sobre acolhimento e hospitalidade singular e coletiva.

<sup>6</sup>Trata-se, em especial, das referências teóricas de Wilfred Bion (1996) relativamente ao modelo conceitual da relação continente-conteúdo, modelo que propõe uma compreensão da gênese das relações humanas e sua imprescindibilidade no processo que assegura a capacidade do homem de pensar e aprender.

<sup>7</sup>As expressões "primariamente acolhedor" e "primariamente acolhido" designam "aquele que recebe e aquele que chega, respectivamente, tendo em conta que o termo primariamente explicita o fato de que, num segundo momento, ambos assumem as posições de acolhedores e acolhidos" (Perazzolo et al., 2014, p. 68).

Esses pressupostos se adequam a diferentes contextos, incluindo o das práticas turísticas. Nesse sentido, hospitalidade não se encerra na oferta de condições para que o outro, o turista, obtenha conforto físico e estético, alimentação, trânsito e receptividade estereotipada; há que acionar movimentos de desestagnação relacional. A hospitalidade requer um encontro para que se constitua e tenha potencial para o desenvolvimento subjetivo dos envolvidos. Naturalmente, consideram-se níveis de disposição primária para o outro, envolvendo graus distintos de demandas, que vão desde demandas autocentradas, marcadas por apelos narcísicos, até demandas plenas para o encontro. Além disso, os elementos do acaso que atravessam as relações podem maximizar ou minimizar o fenômeno, dificultar ou facilitar sua emergência, dinâmica, seu destino.

No entanto, ao abordar a questão da hospitalidade, ou do acolhimento, deve-se considerar que não apenas pessoas acolhem, mas também comunidades. Essa dimensão coletiva da hospitalidade no contexto de comunidades receptoras pode ser analisada e compreendida, por exemplo, no modelo de Corpo Coletivo Acolhedor (Santos, Perazzolo & Pereira, 2014). Nesse modelo, que viabiliza análises de elementos tangíveis e intangíveis das organizações sociais, a comunidade é concebida como um organismo 'vivo', dinâmico e submetido aos princípios de auto-organização sistêmica, concebido no processo de construção representativa dos membros que a habitam e cuja identidade é atualizada por meio da experiência grupal de pertença.

Esse organismo, sem elos necessários com limites político-geográficos, pode ser melhor compreendido por meio da metáfora de um corpo em que um centro cognitivo concebe, guarda e difunde ideias, constrói e reconstrói a cultura e assegura a preservação de valores; um conjunto de órgãos produz e distribui os recursos disponíveis, definidos pelo centro cognitivo, com vistas à preservação do corpo e à adaptação aos agentes potencialmente destrutivos; e um conjunto de extremidades, viabilizado pela gestão dos recursos e fluxos, responsável pelas trocas de produtos e cuidados, condução dos meios de transporte, construção de caminhos e estruturas, conforme entendem as comunidades que seja necessário para a subsistência física e psicossocial do próprio sistema e de seus membros.

Ou seja, o corpo social que acolhe, ou o Corpo Coletivo Acolhedor (Santos et all.) estrutura-se a partir da interligação sistêmica de pelo menos três vértices. Esses vértices aglutinariam as dimensões fundamentais do tecido social: (a) o vértice do capital cultural, envolvendo o conhecimento gerado na comunidade e, por ela, compartilhado e transmitido; (b) o vértice da gestão, caracterizado pelos processos de natureza operacional [pública e privada], e (c) o vértice dos serviços, envolvendo diferentes segmentos disponibilizados no âmbito das relações internas/externas. No espaço delimitado pelo traçado dessa triangulação, organizam-se e desenvolvem-se o fenômeno do acolhimento e as práticas de hospitalidade.

Com base no exposto, e tendo em conta a complexidade do fenômeno e as múltiplas abordagens que se apresentam com vistas à análise empírica de fatos e processos, é pertinente que modelos de categorização possam auxiliar os que pensam o fenômeno a fazer inferências sobre sua forma, natureza, características em diferentes contextos e condições de simetria e sincronia.

## SIMETRIA E SINCRONIA: CONSIDERAÇÕES TEÓRICAS

Para a apresentação da proposta objeto do presente texto, faz-se necessário retomar, também, alguns aspectos teóricos básicos que potencializem a compreensão da teorização sobre o cruzamento dos conceitos de simetria e sincronia (Perazzolo, Santos & Pereira, 2014).

Primeiramente, entende-se como simetria na dinâmica do acolhimento o *status* de igualdade ou desigualdade que caracteriza a necessidade de acolhimento de um sujeito singular ou coletivo. Nesse sentido, o acolhimento pode caracterizar-se como assimétrico, simétrico, ou amétrico, de acordo com as demandas do sujeito primariamente acolhido e/ou primariamente acolhedor. Já o termo ‘sincronia’ refere-se às condições de tempo e espaço em que fenômeno da hospitalidade ocorre, podendo assumir características pré-sincrônicas, pós-sincrônicas ou sincrônicas.

O quadro 1 apresenta a síntese das categorias e subcategorias adotadas referentes às dimensões “simetria” e “sincronia” e aos respectivos padrões de acolhimento.

**Quadro 1: Padrões relacionais das dimensões ‘simetria’ e ‘sincronia’**

Simetria	Sincronia
- Padrão assimétrico	- Padrão pré-sincrônico
- Padrão simétrico	- Padrão sincrônico
- Padrão amétrico	- Padrão pós-sincrônico

Fonte: As Autoras

No que se refere às variações da simetria, o padrão assimétrico caracteriza-se por uma necessidade clara de acolhimento por parte do sujeito primariamente acolhido. Um exemplo paradigmático dessa desigualdade pode ser observado na relação mãe-bebê: este, ao adentrar o território externo ao corpo materno, demanda ser integralmente acolhido, e seu choro clama por encontrar um acolhedor que se disponha a provê-lo, identificando suas necessidades e oferecendo condições básicas à manutenção da vida, propiciando experiências essenciais ao seu desenvolvimento, promovendo aprendizagens. Pode-se considerar esse nível de necessidade e a disposição materna de atender como uma espécie de marco zero da assimetria relacional. Dessa forma, entende-se que pais e filhos, professores e alunos, médicos e pacientes, assim como representantes de sistemas receptivos e turistas sejam exemplos claros de acolhimento assimétrico quando as relações são marcadas pela desigualdade no que tange à necessidade de ser acolhido e à disposição de acolher.

No contexto da vida cotidiana, observa-se a assimetria em diferentes práticas sociais, como quando se busca minimizar dificuldades de pessoas ou grupos em situação de vulnerabilidade, por exemplo, ou, simplesmente, quando se ajuda alguém a pensar sobre um problema. Na condição desigual, a dinâmica da hospitalidade compõe o binômio ‘necessidade-disposição’.

Há que ser destacado que o desequilíbrio das relações assimétricas não impede que aprendizagens ocorram para ambos os polos da relação. Ou seja, não apenas um bebê aprende na relação com sua mãe, esta também aprende na relação com seu bebê; não apenas

um turista aprende na relação com seu guia, este também pode aprender na relação com o 'estrangeiro' que está sendo guiado. Portanto, também em condições assimétricas de hospitalidade, o interjogo relacional pode promover transformações, crescimento e aprendizagens – produto mais nobre do acolhimento – acionando o desenvolvimento dos sujeitos e potencializando movimentos caracterizados por padrões mais equitativos de demandas, ou simétricos.

Já no acolhimento simétrico, o pressuposto é o de que prevaleça um padrão de igualdade de demandas e de condições de troca entre os sujeitos envolvidos. O outro é acolhido porque há desejo de interação e não por um movimento solidário face à necessidade de seu acolhimento. Há um desejo compartilhado de acolher e ser acolhido: ambos os sujeitos da relação potencial desejam sair de si e aprender. As relações fraternas, entre irmãos, amigos, colegas, são exemplos possíveis de trocas nesse nível, trocas capazes de gerar novos patamares de conhecimento, pensamentos, mudanças, fortalecendo processos de cooperação e parcerias em espaços de trabalho, de lazer e de família. Um turista que empreende um diálogo com um morador da comunidade visitada e que o faz sem nada necessitar *a priori*, mas sim por interessar-se por elementos da cultura local, por exemplo, estará se lançando numa relação de acolhimento mútuo que desenhará formas simétricas de hospitalidade.

Uma observação pertinente, diz respeito ao fato de que muitas e significativas aprendizagens se dão por meio de encontros informais e livres de papéis que encarceram os sujeitos em rígidos comportamentos. Um clássico exemplo disso foram as aprendizagens de Victor, o menino selvagem de Ayveron<sup>8</sup>, que praticamente nada aprendeu com seu mestre Itard, e as poucas mudanças observadas, resultantes da ampliação de seu repertório de saberes, ocorreram no tempo – entre – as aulas, quando ludicamente interagiu com sua governanta, Senhora Guérin. Esse é um paradoxal exemplo de acolhimento simétrico. A assimetria de necessidades suposta por Itard não coincidia com as necessidades do menino. Quem desejava que o menino aprendesse hábitos sociais era Itard e não ele. Esse encontro fracassou, e o que teve com a governanta vigorou, permitindo que ambos aprendessem e se transformassem.

O terceiro padrão de acolhimento da dimensão 'simetria' é o amétrico. Nesse padrão, predomina o não-acolher, quer pela natureza pseudorrelacional do 'encontro', situação na qual cada acolhido/acolhedor fala de si e para si, quer pela recusa intencional do outro como outro, situação caracterizada pela negação da interação ou pela redução à função que esse outro exerce. Nesses casos, pressupõe-se o predomínio de demandas autocentradas ou rigidez no desempenho de papéis assumidos em âmbito, sobretudo, profissional. Em relações comerciais, muitas vezes, esse é o padrão que predomina. A título de exemplo, pode-se referir um sujeito que deseja promover uma venda e outro que deseja adquirir um produto, mas sendo possível que o vendedor não deseje conhecer seu cliente e sim, persuadi-lo a comprar, e também que o comprador não deseje "olhar" o vendedor, ouvi-lo, para além das informações pertinentes ao produto de seu interesse. Para ambos, o outro não se constitui, seus corpos foram instrumentalizados e concebidos como meio, como recurso para os objetivos de cada um.

---

<sup>8</sup> Victor de Ayveron foi o nome dado pelo médico Jean-Marc Itard a um menino encontrado, em 08 de janeiro de 1800, na floresta de Ayveron, na França. A criança, tendo vivido afastada do convívio humano, apresentava hábitos selvagens, sem laços sociais de qualquer espécie. O médico o adotou e se propôs a educá-lo.

Destaque-se que a não-relação restringiria a experiência de expansão psicoafetiva / psicocognitiva que é possível em qualquer encontro humano, mas também poderia comprometer a qualidade da operação comercial, as bases da satisfação e da fidelização, assim como os princípios éticos que devem balizar essas práticas. Os elementos desse desencontro seriam lançados no espaço do acaso, podendo gerar insatisfação, ou satisfação pela coisa vendida/adquirida, mas não aprendizagens ou mudanças que poderiam qualificar, inclusive, habilidades de consumo e de venda. Na experiência turística, a ametria pode ser exemplificada em situações em que a formalidade álgida de um recepcionista de hotel converge com a recusa de reconhecimento de seu rosto por parte do hóspede, mantendo vazio o espaço potencial do encontro. Nenhum sabe do outro, as marcas mnêmicas facilmente se esvaem, e a hospitalidade não se constituiu. Muitas vezes nem o hóspede, nem o recepcionista saberão descrever características dos sujeitos com quem mantiveram alguma interlocução, por exemplo, num processo de *check-in*.

No que se refere à dimensão da sincronia, também são identificados três padrões de interação: pré-sincrônico, pós-sincrônico e sincrônico. No primeiro, pré-sincrônico, o pressuposto é o de que o acolhimento ocorra antes do encontro com o outro. Numa preparação de um evento, por exemplo, é compreensível que muitos aspectos das demandas dos convidados sejam pressupostos antes do evento propriamente dito. Mas esses pressupostos derivam de crenças prévias que não consideram ainda as peculiaridades, singularidades daqueles que serão primariamente acolhidos, e o cerne do processo é assentado na crença de que o outro é como sua imagem foi “por mim construída”. Ainda que uma construção de sujeito que preceda o encontro com o sujeito “real” indique disposição lógica para a hospitalidade, deve-se considerar o risco de que a demanda do outro seja distinta daquela intuída ou pressuposta pelo acolhedor, gerando um desajuste relacional. No entanto, se o desejo de acolher o outro suplantar as certezas e a inflexibilidade, a relação poderá ser reorientada para o ajustamento.

O padrão pós-sincrônico de acolhimento, por outro lado, também deriva de construções prévias sobre como outro é, mas resulta de experiências já ocorridas, orientadoras de quais demandas tenderão a marcar o ‘novo’ sujeito [pessoa, grupo, instituição]. Embora, neste caso, a construção também seja prévia ao encontro, a diferença reside em saberes vividos em relações anteriores, ao passo que, no primeiro caso, as crenças se desenvolvem, basicamente por meio de ideias do cabedal de supostos articulados pelo sujeito primariamente acolhedor, ou de saberes vicariamente organizados, como ocorre na formação de preconceitos.

No padrão pós-sincrônico, o acolhimento está calcado na experiência prospectada no futuro. Um conjunto expressivo de contextos nos quais a hospitalidade ocorre se caracteriza por esse padrão, que é, na essência, resultado da própria aprendizagem relacional. Ao considerar efeitos de trocas relacionais passadas, *feedbacks*, resultados, podem-se aperfeiçoar comportamentos, sistemas de comunicação, processos de recepção. As práticas de pós-venda, por exemplo, buscam acolher e interpretar as demandas de seus clientes e podem alterar a natureza dos produtos, métodos de valoração e oferta, dentre muitas outras possibilidades. Como resultado, tem-se que mudanças resultam de uma experiência em que o outro existiu, efetivamente, no âmbito de interesse de quem acolhe/acolheu.

A diferença entre o acolhimento pré-sincrônico e o pós-sincrônico assenta-se no fato de que, no segundo caso, o outro foi ouvido, conhecido, e há um possível aperfeiçoamento dos

processos relacionais, validado pela experiência. Grande parte das relações de acolhimento deriva desse processo, resultante das mudanças propiciadas pelas aprendizagens humanas. É necessário considerar que nem toda experiência relacional gera mudança e aprendizagem. Essas ocorrem, ou têm maior possibilidade de ocorrer, se houve escuta das demandas do outro na relação de acolhimento que antecedeu o novo encontro, pois também há riscos de que generalizações cristalizem ideias e ensurdeçam os sujeitos para as nuances do fenômeno no espaço da nova vivência. Ou seja, é preciso abdicar de certezas confortáveis para que a relação construa o fenômeno da hospitalidade.

Um gestor hoteleiro, por exemplo, pode atuar com perspectivas pré-sincrônicas e pós-sincrônicas no que tange a supostos relativos à forma como os hóspedes desejam ser recebidos no local de destino, antecipando suas necessidades. Nesse sentido, a adoção de medidas que assegurem os princípios assimilados em sua formação, ou que assegurem higiene, estética na disposição do mobiliário, temperatura da água para banho, podem ser adequadas, *a priori*, tendo em conta avaliações de clientes, avaliações pessoais resultantes da experiência de ser hóspede, ou de outra, mas a singularidade de um hóspede não pode ser ouvida sem a disposição de um acolhedor em escutá-la, tampouco a troca pode ser efetivada sem a reciprocidade do acolhido.

Ainda no contexto hoteleiro, numa situação hipotética, um recepcionista, ao reconhecer sinais de cansaço apresentados por um hóspede ao chegar, pode expressar seu potencial para acolher, e essa percepção pode desencadear a hospitalidade. Por meio de práticas rotineiras do cotidiano, cuja complexidade e subjetividade nem sempre são percebidas, o recepcionista poderá indagar: Como foi de viagem? Muito cansado? Essa ponte construída para a relação e que oferece um caminho de trânsito ao hóspede, permite respostas que eventualmente possam referir as razões do cansaço, envolvendo, por exemplo, dificuldades vividas durante a viagem, propiciando o alívio de sentimentos possíveis como a raiva, a indignação, pela via da catarse narrativa proporcionada pelo acolhedor. Portanto, se exitosa a experiência do encontro, a hospitalidade se institui. Se fracassada, predominará a hostilidade ou a recusa da relação.

Por fim, o terceiro padrão seria o sincrônico. Nesse caso, a característica básica seria a ocorrência da hospitalidade num mesmo tempo e espaço experiencial, constituindo a forma mais elementar do encontro. Aqui transitam experiências sensoriais, afetivas, cognitivas e comportamentais que marcam traços de memória, tonalizando o futuro da evocação e as condições de estruturação das bases da pós-sincronia no acolhimento. A ideia de tempo e espaço deve considerar o rompimento com a linearidade lógica que o cenário contemporâneo impôs em nível conceitual e pragmático, em especial, por conta das novas tecnologias. Nesse sentido, as relações virtuais se inserem nessa categoria, tendo em conta, por exemplo, que o encontro pode prescindir da presença física do outro. A situação hipotética antes apresentada, relativamente à percepção do recepcionista sobre o cansaço do hóspede recém-chegado pode exemplificar a dimensão fenomenológica do aqui e agora que marca o acolhimento sincrônico.

As considerações precedentes indicam que o tipo ideal de acolhimento é aquele determinado pelo contexto: a assimetria marca a atenção necessária a um sujeito/grupo em situação de fragilidade, requerendo cuidados ou atendimento de demandas que podem ser atendidas pelo acolhedor. A simetria, por outro lado, é adequada em situações nas quais a demanda é a própria relação, favorecendo o crescimento interpessoal e ativando trocas transformadoras,

solidárias. Já a ametria, apesar do potencial negativo para a relação, esse não é impeditivo de que essa recusa possa ser acolhida, como quando em práticas de oração, reflexão, situação na qual o “eu” precisa estar sob a penumbra do ensimesmamento.

Também na dimensão da sincronia, são os elementos do contexto que vão caracterizar a forma ‘ideal’ de acolhimento. A pré-sincronia pode ser, em situações específicas, a forma viável por meio da qual se pode antever a chegada do outro, acolhendo-o *a priori*, ainda que se considere o risco de as demandas supostas do outro não se confirmarem. Uma professora iniciante na docência e que prepara a chegada de sua primeira turma pode exemplificar a pertinência de “pensar” o outro quando o encontro é anunciado. Também a pós-sincronia pode se caracterizar como adequada em contextos nos quais o encontro ainda não ocorreu, e a experiência permite ampliar a possibilidade de supor as necessidades do outro. Um restaurante que se organiza para receber um grupo estará em melhores condições para acolher e facilitar a constituição do fenômeno da hospitalidade tendo em conta o resultado de experiências anteriores.

Conclusivamente, todas as formas de acolhimento podem ser adequadas e podem ser alteradas no curso da dinâmica relacional, na medida em que os acasos podem, a todo tempo, romper os nexos do desejo ou instalá-lo.

## **ENTRECRUZANDO DIMENSÕES**

A proposição conceitual de simetria e sincronia e dos respectivos padrões relacionais permite divisar possibilidades de entrecruzamentos a partir dos quais se possa melhor analisar e compreender nuances das relações humanas que se dão no contexto do turismo e dos sistemas que orbitam em torno dele, como também em qualquer contexto da vida social em que se verificam práticas cotidianas de acolhimento, como o educacional, o da gestão pública e privada, dentre outros.

Na continuidade estarão sendo apresentadas, a título ilustrativo, referências a fragmentos de narrativas – seguidos de comentários – colhidas em entrevistas durante o desenvolvimento de projetos de investigação já concluídos ou em andamento voltados à temática das relações de acolhimento<sup>9</sup> nas perspectivas singular e coletiva.

### **Na Perspectiva Singular da Hospitalidade**

Exemplo 1: Assimetria e Pré-sincronia: Em uma pousada recém-aberta, com público caracterizado por turistas ‘de compras’, o diretor comercial entendeu não ser necessário disponibilizar frigobar por pressupor que tais clientes não fazem uso desse recurso. Os hóspedes não apreciaram a decisão e registraram suas opiniões ao fazerem o *check-out*. Neste caso, a assimetria se caracteriza pelo fato de que o hóspede está numa situação de desigualdade em relação ao diretor, considerando a necessidade de ser acolhido e a disposição daquele em acolhê-lo. A pré-sincronia, de outra parte, caracteriza-se pelo fato de que o diretor pressupôs aspectos da demanda do cliente, sem escutá-lo, e o cliente pré-concebeu os

---

<sup>9</sup>Esses projetos foram ou estão sendo conduzidos pelo Grupo de Pesquisa UCS/CNPq Turismo: Desenvolvimento Humano e Social, Linguagem e Processos Educacionais.

serviços do hotel antes de hospedar-se. Seria possível, de fato, que o tipo de hóspede esperado não fizesse uso regular do frigobar, crença que não se confirmou.

Exemplo 2: Simetria - Pré-sincronia: Um grupo de turistas fez suposições negativas sobre outro grupo que participaria de um passeio opcional, antes de conhecê-los, com o pensamento de que: *eles são ricos e, portanto, arrogantes e nos desprezam*. Embora o grupo descontente, *a priori*, tenha decidido participar do passeio, os grupos pouco se relacionaram e avaliaram o passeio como mediano. Neste caso, a sincronia se mostra pela condição de igualdade que marca os grupos no que se refere às necessidades de um em relação ao outro e às condições de troca. Já a pré-sincronia se evidencia na pressuposição negativa de um grupo em relação ao outro, a partir de crenças pessoais/coletivas, antecipando o fracasso do acolhimento recíproco.

Exemplo 3: Ametria - Pré-sincronia: Uma professora, vinda de uma cidade de um outro estado, preparou suas aulas para as novas turmas sem buscar maiores informações sobre o perfil dos novos alunos, sobre características específicas a seu novo local de trabalho, levando em consideração aquilo que ela julgava importante ser ensinado. O exemplo é elucidativo de um padrão relacional amétrico – pré-sincrônico, não sendo o outro considerado nas decisões da professora sobre o que ensinar. Na preparação das aulas, a prioridade é dada à própria demanda, associada ao lugar vazio do outro, o que caracteriza a ametria previamente constituída.

Exemplo 4: Assimetria – Sincronia: O recepcionista de uma pousada, por sua iniciativa, orientou um grupo de hóspedes ciclistas sobre alternativas de caminhos/estradas para acessar, pedalando, o próximo local de destino. Além disso, contatou sites e a pousada que os receberia para obter informações sobre as condições da estrada e do tempo. Os hóspedes recomendaram a pousada a outro grupo de ciclistas e enviaram fotos da viagem ao recepcionista. No exemplo de entrecruzamento das dimensões ‘assimetria’ – ‘sincronia’, a assimetria se mostra, não apenas na condição de desigualdade dos hóspedes em relação à necessidade de serem acolhidos, mas também no que tange à necessidade de obter informações e de serem auxiliados a alcançar o destino seguinte. Essa segunda demanda não integraria, *a priori*, o conjunto de fazeres formais do recepcionista, mas a disposição deste para o acolhimento alterou o sistema regular das relações e dinamizou o processo no qual as trocas desenharam o fenômeno da hospitalidade. O potencial para a fidelização e as indicações da pousada são aspectos positivos para o empreendimento, embora a solidariedade, o compromisso humano para com o outro, a saúde social, sejam os efeitos mais profundos da relação.

Exemplo 5: Simetria – Sincronia: Um casal buscou hospedagem por meio do *couchsurfing*, de forma a ficar situado na região desejada e a interagir no cotidiano da vida urbana. Durante o período em que ficou hospedado, houve troca significativa de informações, o que resultou na ampliação de conhecimentos sobre aspectos diversos da cidade visitada, por parte do casal, e sobre o local de origem do casal, por parte dos primariamente acolhedores. Além disso, durante conversas frequentes na sala de estar, descobriram um amigo comum e construíram ideias sobre decisões tomadas por ele. A condição simétrica-sincrônica se evidencia na dimensão de tempo e espaço (sincronia) e na condição de igualdade de demandas dos acolhidos e acolhedores (simetria). No exemplo, pode-se observar a alternância de papéis no processo da relação que os sujeitos estabeleceram, gerando o produto mais nobre da

hospitalidade: a aprendizagem. Destaque-se que, na base do sistema de *couchsurfing*, pode-se supor que quem presta o serviço deseja ampliar seus horizontes de saberes relacionais e que quem busca esses serviços tem disposição para compartilhar algum nível da realidade do primariamente acolhedor.

Exemplo 6: Ametria – Sincronia: Uma *conciierge*, ao ser questionada por um hóspede se poderia colocar poltronas em sua habitação, para que ali pudesse realizar uma reunião de família, obteve como resposta que o hotel dispunha de local para reuniões, além de nichos de estar no saguão e no bar. Mais uma vez, no cruzamento dos padrões ‘amétrico’ e ‘sincrônico’, a sincronia está demonstrada pela ocorrência do episódio no mesmo tempo espaço, e a ametria, na resposta da *conciierge* ao citar uma norma institucional, indicando assim ausência de inserção do outro no âmbito de seus interesses e recusa da interação para a busca de alternativas das demandas do hóspede.

Exemplo 7: Assimetria - Pós-sincronia: Um gerente de hotel propõe à Direção mudanças no horário de atendimento do restaurante, após pesquisa de satisfação de clientes que, em grande número, atuam em feiras que tendem a fechar, no mínimo, às 22 horas. O fato da proposta de mudança ter ocorrido após o acolhimento, e de resultar dele, caracteriza a pós-sincronia, e a assimetria se expressa pela necessidade desigual da relação dos sujeitos primariamente acolhedor e acolhido.

Exemplo 8: Simetria - Pós-sincronia: Um grupo de turistas, após alterar sua percepção relativamente a outro grupo que também participara de um passeio opcional no dia anterior, decidiu contratar novos pacotes, interagiu com entusiasmo com os membros do outro grupo e avaliou como muito satisfatórias as experiências. A condição simétrica está caracterizada pela igualdade de demandas que caracterizam ambos os grupos. Nenhum deles estava em condição desigual de necessidades no que tange ao desejo de ‘experenciar’. A pós-sincronia, de outra parte, é demonstrada no fato de que o novo padrão de acolhimento se deu após a experiência que resultou na mudança de percepção.

Exemplo 9: Ametria - Pós-sincronia: Um guia de turismo autônomo, em razão de experiências anteriores com grupos de adolescentes, os quais se interessavam apenas por conhecer lugares de entretenimento ou de compra, mostrando-se desatentos a explicações de outra ordem, passa a negar-se a acompanhar grupos que não fossem constituídos apenas de adultos, excluindo-os de possíveis agendamentos. A ametria se revela na recusa explícita do guia em acolher o outro, cujo rosto já foi reconhecido antes de conhecê-lo, decorrente de experiências negativas que antecederam a decisão, caracterizando a pós-sincronia.

Sabe-se, no entanto, que os movimentos de acolhimento que configuram a estética da hospitalidade podem ser desenvolvidos por sujeitos na perspectiva singular, mas também coletiva. Conforme referido nos pressupostos teóricos conceituais, o Corpo Coletivo Acolhedor é definido como uma representação metafísica de uma comunidade, marcada por níveis de interação diferenciados e segmentados. Naturalmente, a relação entre hotéis e seus hóspedes constitui um exemplo do eixo dos serviços no contexto do Corpo Coletivo Acolhedor. No entanto, pode ser pertinente desdobrar aspectos do cruzamento proposto, envolvendo a representação grupal de comunidades. Nesse sentido, assim como na perspectiva de acolhimento entre sujeitos na dimensão singular, apresentam-se narrativas exemplificativas,

por meio de situações adaptadas atinentes a grupos/comunidades, as quais encerram o cruzamento da simetria e da sincronia relacionais.

### **Na Perspectiva Coletiva da Hospitalidade**

Exemplo 10: Assimetria - Pré-sincronia: Uma comunidade, com destaque econômico em fruticultura, realizou uma festa com temática centrada na sua produção, com o objetivo de incrementar o turismo e o potencial de emprego e renda. Para isso, pressupôs que os turistas apreciavam hospedagem em residências típicas, pois dispunham, apenas, de um hotel. A festa teve uma participação muito reduzida, pela falta de opção de hospedagem, conforme puderam apurar, e não foi mais realizada. No cruzamento de padrões de acolhimento assimétrico e pré-sincrônico, a assimetria se caracteriza pela condição dos turistas de necessitarem que uma cidade os acolha, pois nada conhecem *a priori*, precisando assim ser atendidos em suas necessidades básicas. Caracteriza-se, também, pela disposição da comunidade em recebê-los. A pré-sincronicidade se expressa pelo pressuposto dos primariamente acolhedores de que seus futuros visitantes desejam e aceitam a hospedagem a ser oferecida. O fracasso da festa está, pelo menos em parte, associada à antecipação equivocada das expectativas e desejos do turista.

Exemplo 11: Simetria - Pré-sincronia: Representantes de duas comunidades vizinhas e culturalmente similares realizaram uma reunião com o objetivo de elaborar acordos de cooperação para potencializar o turismo na região. Uma das comunidades compartilha a ideia entre seus membros de que a outra sempre usufrui das práticas 'cooperativas', mas que não coopera ou aporta recursos. Durante a reunião, foi questionado se havia condições de prever recursos no próximo orçamento anual e, após a negativa, foi encerrada a reunião. No exemplo demonstrativo do cruzamento 'simetria e pré-sincronia', as comunidades se encontram em situação de igualdade no que tange às necessidades e demandas. No entanto, as pré-concepções podem ter interferido na forma de condução das negociações, antecipando o fracasso do acolhimento recíproco, a emergência da hospitalidade e, conseqüentemente, o êxito do projeto.

Exemplo 12: Ametria - Pré-sincronia: Líderes políticos de uma região economicamente próspera, ao responderem sobre prioridades a serem estabelecidas para o turismo, referiram que esse não era um segmento econômico importante e acrescentaram que o povo da região não precisava de turistas, mas de ações que fomentassem a vocação para a metalurgia, assim como políticas de apoio ao setor. A ametria e a pré-sincronia traduzem-se, nesse exemplo, pela recusa prévia, por parte do Corpo Coletivo, do outro, o turista. A rigidez com que a comunidade cerra-se numa posição quase hostil em relação a visitantes reduz a possibilidade de que a hospitalidade se constitua.

Exemplo 13: Assimetria e sincronia: Uma comunidade, por meio de seus serviços de saúde, providenciou atendimento de urgência para um grupo de turistas com intoxicação alimentar grave, ocorrida após refeição num restaurante. A exemplificação do cruzamento das dimensões 'sincronia' e 'assimetria' demonstra a desigualdade de necessidades expressa pela demanda do turista de ser cuidado e da cidade de desejar cuidar/acolher, no mesmo tempo e espaço em que o fenômeno ocorreu.

Exemplo 14: Simetria – Sincronia: Um grande evento do segmento da educação, elaborado por representantes das regiões de origem dos participantes, reuniu centenas de pessoas para debater alternativas pedagógicas, com vistas a qualificar o sistema de Educação Básica. O evento foi avaliado como positivo e inspirou a realização de outros da mesma natureza. O exemplo permite identificar o padrão sincrônico, considerando que os participantes compartilham o mesmo tempo e espaço, e também o padrão simétrico, porquanto estão em condições de igualdade no que tange a necessidades e demandas [qualificação do Ensino Básico]. As trocas são de igual para igual.

Exemplo 15: Ametria – Sincronia: Durante o semestre letivo, uma grande instituição universitária alterou o calendário acadêmico, causando dificuldades no planejamento de ações dos alunos e de seus retornos às cidades de origem no período de férias. Em resposta aos transtornos causados, a administração referiu que a fixação e as alterações do calendário devem considerar determinações do MEC e necessidades para o funcionamento da própria Instituição, não podendo envolver alunos, pois seria inviável atender às especificidades de todos. Observe-se que a sincronia se caracteriza, neste caso, por ocorrer no mesmo tempo e espaço em que estão alunos e corpo gestor da instituição. Para além disso, a ametria se expressa considerando a recusa da participação dos alunos na decisão tomada. Há que se levar em conta, porém, que, apesar da ametria clara, as circunstâncias podem ter requerido essa posição por parte do corpo gestor. Isso significa que nem sempre a hospitalidade é possível ou recomendada, tendo em vista a viabilidade do funcionamento institucional.

Exemplo 16: Assimetria - Pós-sincronia: Um evento religioso de significativa importância para uma região alterou a grade dos horários de missas em função da variação dos horários de chegada dos romeiros, viabilizando a participação de números mais expressivos nas cerimônias. A pós-sincronia revela-se na alteração feita quando já ocorrida a experiência de acolhimento de grupos anteriores, caracterizando a relação 'disponibilidade-demanda' envolvendo o corpo primariamente acolhedor e o primariamente acolhido. A assimetria, de outra parte, se institui na condição de maior necessidade do primariamente acolhido [romeiro] em relação ao acolhedor [igreja].

Exemplo 17: Simetria e Pós-sincronia: Uma pequena comunidade modificou seus hábitos alimentares no que se refere ao uso de banha de porco na culinária, após alguns anos recebendo turistas que comumente explicitavam a razão da recusa de alimentos fritos com o produto. Os turistas, por outro lado, comumente levavam receitas de pratos típicos da localidade. A mudança de hábito alimentar marca a pós-sincronia, na medida em que se dá após experiências relacionais geradoras de aprendizagens. Quando uma comunidade se dispõe a aprender com o outro turista, e um turista se dispõe a aprender com uma comunidade, pode-se identificar a dimensão simétrica. Ambos os polos da relação se alternam no lugar de acolhido e acolhedor, aprendendo um com o outro.

Exemplo 18: Ametria - Pós-sincronia: A Câmara de Vereadores de uma comunidade aprovou, após discussão interna, a obrigatoriedade de abertura dos estabelecimentos comerciais aos domingos para fomentar o turismo, adotando medidas que visavam neutralizar manifestações negativas da comunidade, como ocorrera em situação anterior. Destaque-se que, na ametria, o Corpo Coletivo não se constituiu como acolhedor. O exemplo expressa um conflito de acolhimento interno ao próprio Corpo Coletivo. No caso, a ametria está evidenciada na aprovação de uma mudança sem a escuta da comunidade e sem considerar suas demandas.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base no cruzamento das dimensões 'simetria' e 'sincronia', nas perspectivas singular e coletiva, buscou-se desdobrar reflexões sobre o fenômeno da hospitalidade. Posto que com particular atenção aqui conferida ao contexto do turismo, considera-se que categorizações podem ser úteis como instrumentos de análise da natureza, dinâmica e pertinência das relações de acolhimento e, igualmente, como recurso para viabilizar novas formas de olhar os sistemas humanos. Considere-se, porém, que a tipologia e os entrecruzamentos propostos não podem ser concebidos como um modelo estratificado, com padrões rígidos, pois que as relações de acolhimento são, por essência, mutáveis, fluidas

Os exemplos aqui trazidos, como *flashes* da cotidianidade da hospitalidade, encerram e, ao mesmo tempo, fazem emergir a dinâmica relacional constitutiva de um gradiente em cujos polos estão, de um lado, o marco da hospitalidade e, de outro, o da hostilidade. Os exemplos permitem ainda entrever a complexidade do intercurso da subjetividade e da alteridade nas práticas de acolhimento, circunstancial e inevitavelmente marcadas pelos eventos do acaso.

De outra parte, tendo por suposto um cenário que denota a prevalência de olhares dos sujeitos para si mesmos, em que o desejo do outro tende a restringir-se ao que nele confirma as próprias convicções, em que um desconforto severo da falta se expressa pela via da intolerância, dos extremos de passividade e violência, entende-se que o repensar do acolhimento seja uma contribuição possível para repensar as relações, a interação social, os sistemas de trocas e o projeto de futuro das sociedades. Pensar o outro e com o outro é o desafio do processo de acolher. Assim, buscar ampliar a visibilidade e potencializar a compreensão de entrecruzamentos possíveis da simetria e sincronia relacionais que aqui se procurou sistematizar, mostra-se como um caminho propício e viável nessa direção.

## REFERÊNCIAS

- Adorno, T. W. (1970). *Teoria Estética*. Lisboa: Edições 70.
- Bion, W. (1996). *Transformações: do aprendizado ao crescimento*. Rio de Janeiro: Imago.
- Caillé, A. (2002). *Antropologia do dom: o terceiro paradigma*. Rio de Janeiro: Vozes.
- Deleuze, G. & Guattari, F. (1996). *Mil platôs capitalismo e esquizofrenia*. 1-3. Rio de Janeiro: Editora 34.
- Derrida, J. (2003). *Anne Dufourmantelle convida Jacques Derrida a falar da Hospitalidade*. São Paulo: Escuta.
- Duque, F. A. & Vianna, A. C. A. (2014). *Psicopatologia psicanalítica: Subjetividade e alteridade contemporâneas*.
- Godbout, J. & Caillé, A. (1997). *O espírito da dádiva*. São Paulo: Fundação Getúlio Vargas.
- Godelier, M. (2000). *O enigma da dádiva*. Lisboa: Edições 70.

- Kant, I. (1989). *A paz perpétua e opúsculos*. Lisboa: Edições 70.
- Lashlay, C. & Morrison, A. (2004). *Em busca da hospitalidade: Perspectivas para um mundo globalizado*. São Paulo: Manole.
- Levi-Strauss, C. (1982). *As estruturas elementares do parentesco*. Petrópolis: Vozes.
- Levinas, E. (1988). *Ética e Infinito*. Lisboa: Edições 70.
- Manonni, O. (1969). *Itard et son sauvage, Clefs pour l'imaginaire*. Paris: Editions du Seuil.
- Mauss, M. (2003). *Sociologia e antropologia*. São Paulo: Cosac & Naify.
- Montandon, A. (2011). *O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas*. São Paulo: Editora Senac.
- Neves, R.F., Carneiro-Leão, A.M. A. & Ferreira, H. S. (2012). [A interação do ciclo da experiência de Kelly com o círculo hermenêutico-dialético para a construção de conceitos](#). *Ciência & Educação*, 18(2), 335-352.
- Perazzolo, O. A., Santos, M. M. C. & Pereira, S. (2013). [Dimensión relacional de la acogida](#). *Estudios y perspectivas em turismo*. 22, 138-153.
- Perazzolo, O. Pereira, S., Santos, M. M. C. & Ferreira, L. T. (2014). Acolhimento e desenvolvimento socioturístico: para uma psicopedagogia do laço social, p. 65-82. In I. Baptista & M. M. C. Santos (Orgs.), *Laços sociais: por uma epistemologia da hospitalidade*. Caxias do Sul: EducS.
- Perazzolo, O. A., Santos, M. M. C. & Pereira, S. (2014). [Sincronia e Simetria: proposições tipológicas para o acolhimento](#). *Anias...* XI Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo, Natal, RN.
- Santos, M. M. C., Perazzolo, O. P. & Pereira, S. (2014). A hospitalidade numa perspectiva coletiva: o corpo coletivo acolhedor, p. 49-63. In I. Baptista & M. M. C. Santos (orgs.), *Laços sociais: por uma epistemologia da hospitalidade*. Caxias do Sul: EducS.

**Recebido: 1 SET 2016**

**Avaliado: SET**

**Aceito: 27 SET 2016**

