

## **Os interstícios da hospitalidade**

**The interstices of hospitality**

**Los intersticios de la hospitalidad**

Luiz Octávio de Lima Camargo<sup>1</sup>

### **Resumo**

Este ensaio, revisão de trabalhos anteriores, mostra a noção de hospitalidade situada na confluência dos conceitos de relação interpessoal, virtude, rito e troca mercantil/não mercantil. Para tanto traz à discussão os mais expressivos autores que se debruçam sobre o tema. Distingue entre a abordagem filosófica, que estuda os aspectos ético e estético da hospitalidade, a abordagem das ciências sociais, que estudam a dinâmica da hospitalidade no contexto das relações em sociedade. Ao final, propõe uma discussão sobre a hospitalidade do brasileiro.

Palavras chave: Hospitalidade. Relação Interpessoal. Virtude. Rito. Troca.

### **Abstract**

This essay, review of previous studies, shows hospitality situated at the confluence of the concepts interpersonal relationship, virtue, rite and commercial/non-commercial exchange. For achieving this objectif, discusses the most significant authors who have studied the topic. Distinguishes between philosophical approach that studies the ethical and aesthetic aspects of hospitality, social science approach, studying the dynamics of hospitality in the context of relations within society. At the end, proposes a discussion on the hospitality of the Brazilian.

Keywords: Hospitality. Interpersonal relationship. Virtue. Rite. Exchange.

### **Resumen**

Este ensayo, revisión de trabajos previos, muestra el concepto de la hospitalidad situado en la confluencia de los conceptos de relación interpersonal, la virtud, el rito y el intercambio mercantil/no mercantil. Eso fomenta la discusión de los autores más

---

<sup>1</sup> Universidade Anhembi Morumbi/Universidade de São Paulo. Email: [octacam@uol.com.br](mailto:octacam@uol.com.br).

expresivos que se centran en el tema. Distingue entre el enfoque filosófico, que estudia los aspectos éticos y estéticos de la hospitalidad, el enfoque de las ciencias sociales, que estudian la dinámica de la hospitalidad en el contexto de las relaciones en sociedad. Al final, se propone una discusión acerca de la hospitalidad del brasileño.

Palabras clave: Hospitalidad. Relación Interpersonal. Virtud. Rito. Intercambio.

## **Introdução**

O título deste artigo merece uma explicação inicial. Em um de meus primeiros textos sobre o tema (2003), esbocei um quadro com duas categorias – tempos e espaços – definidoras do que denominei os domínios da hospitalidade. Diferentemente de Lashley (2004), que esboçou um quadro interpretativo da dinâmica da hospitalidade, elaborei um esquema descritivo, com tempos (recepção, a hospedagem, a alimentação, tendo o cuidado de acrescentar o entretenimento) e espaços (doméstico, público e comercial, acrescido do virtual, de importância cada vez maior na vida social atual). Do cruzamento de tempos e espaços resultaram dezesseis possibilidades de objeto de estudo na área.

Meu objetivo foi mostrar toda a extensão do campo de estudo da hospitalidade, cuidado necessário a alunos que chegavam e se perguntavam o que estudar sob a égide desse título. No mesmo texto, tomei o cuidado de comentar a precariedade dos esquemas como fórmula descritiva de fenômenos sociais. Estes têm a utilidade de uma chave: servem para abrir uma porta, mostrando o mistério escondido. Mas, uma vez desvelado o mistério, essa chave não tem mais utilidade. Ao contrário: têm também a nociva propriedade de dar a ilusão da totalidade e produz uma sensação de saciedade que enrijece o espírito, como se uma espécie de letargia imobilizasse a curiosidade.

É desnecessário, pois, continuar repisando, retificando, retirando ou acrescentando novas categorias. Como diz Bachelard (1996, p. 9), a geometrização do real é uma “primeira representação fundada num *realismo ingênuo das propriedades espaciais*”: o mais importante é trabalhar sob o espaço, no nível das relações essenciais que sustentam tanto o espaço quanto os fenômenos.

A hospitalidade, mais do que um fato observável, é uma virtude que se espera quando nos defrontamos com o estranho (e todo estranho é também um estrangeiro), alguém que ainda não é, mas *deve* ser reconhecido como o outro. Tudo se passa como se o sentido mais importante da noção seja perguntar-se se esse encontro resultou em estreitamento ou esgarçamento do vínculo social de início buscado.

Ao deslocar-se de sua casa, o anfitrião torna-se um hóspede nos espaços em que transita. Ainda que e, eventualmente, volta a ser um anfitrião no seu trabalho remunerado ou voluntário. De qualquer forma, a regra da cidade é o anonimato travestido de regras da urbanidade, que, no fundo, é a hospitalidade ensaiada. As pessoas habitam-se ao anonimato e a urbanidade ensina gestos tanto de aceitação como de recusa do contato: por exemplo, que se evite falar com desconhecidos ou que se os trate com a devida formalidade, que se evite deixar as emoções aflorarem em presença de outros, etc. Desse modo, o que se observa é a inospitalidade, o desinteresse no contacto, quando não a hostilidade que, não raro, decorre da própria inospitalidade. “É fácil ser hospitaleiro com onze pessoas; difícil é sê-lo com seis bilhões de pessoas” como lembrou um insólito pensador sobre o tema, o criador da etologia, Konrad Lorenz (1988, p.12) ao falar do primeiro pecado da civilização, a perda do calor humano.

O sociólogo Craig Calhoun (2014), observa que dentre as mudanças que obrigam as ciências sociais a uma nova aproximação da realidade social, a globalização e o individualismo são as duas lógicas que, em conjunto, balizam o espaço no interior do qual a pesquisa cada vez mais é chamada a se mover. A hospitalidade caminha em direção diferente. Interessam-lhe a proximidade e o encontro e este é talvez o seu principal significado face às lógicas da globalização e do individualismo.

Analisando a inospitalidade e a hostilidade dos moradores de Paris para com os sem-documentos, notadamente imigrantes, e a existência de ignoradas e surpreendentes formas de acolhimento e cuidado com os mesmos, Anne Gotman (2013) fala de *interstícios* hospitaleiros.

Pode-se dizer que a hospitalidade acontece nas frestas da inospitalidade dominante. Por isso, surpreendemo-nos diante de atitudes carregadas de calor humano, seja de pessoas que dedicam suas vidas a reconhecer o outro, a servi-lo, seja do estranho

que não apenas nos dá uma informação, mas que ainda perde alguns minutos auxiliando, seja do vendedor numa loja seja do recepcionista de um hotel, que reconhecem uma situação particular e mostra tanta gentileza que nos confunde, inesperada que é!

Os **domínios** da hospitalidade acontecem na realidade nos **interstícios** de um cotidiano e de uma história marcada pela inospitalidade quando não pela hostilidade. Daí o significado do título, que nos dá uma brecha para pensar o tema: a hospitalidade analisa a relação interpessoal como o resgate, a troca do calor humano num ambiente social cada vez mais inóspito, quando não hostil, ressaltando as possibilidades que restam no mundo contemporâneo, de manifestação ou de recriação dos vínculos sociais.

A natureza da troca é igualmente uma dimensão do tema a ser estudada. O vínculo estabelecido pela troca pode resultar de uma manifestação genuína ou estudada, encenada (traduzida em protocolos); pode ser não apenas uma atitude ética como estética, quando se torna “uma finalidade sem fim”, na expressão de Kant, mas também pode, de forma velada ou clara esconder um interesse material (um negócio) ou imaterial (prestígio, fausto, poder).

Nesse pensamento, que imagino em evolução, senti necessidade de tentar desconstruir a noção de hospitalidade, de forma a integrar todas as correntes de pensamento atuantes, sem deslegitimá-las ou subestimá-las, contextualizando-as apenas.

Pode-se dizer que há várias dificuldades no entendimento do significado teórico da hospitalidade, em parte já comentadas: a sua abrangência e o que se pode chamar de dupla dimensão – a do fato social e a do valor. A hospitalidade como forma de indivíduos e famílias de lugares diferentes se socializarem, de se alojarem e de usufruírem de serviços mútua e reciprocamente, “é uma questão ao mesmo tempo, atual e muito antiga [...] que nos remete à proximidade entre hospitalidade e hostilidade, virtude associada à ideia de casa, de grandeza, supondo que podemos receber sem constrangimentos” (GOTMAN, 1997, p.6, tradução livre). A hospitalidade pode ter também uma dimensão coletiva e um caráter de obrigação que, durante muito tempo foi associada à religião e à ideia de caridade e que hoje depende, sobretudo dos serviços públicos e do domínio da proteção social (alojamentos públicos, hospitais), ou do

domínio comercial (notadamente os hotéis).

Desta forma, a hospitalidade pode também ser entendida como a dimensão dos direitos e restrições impostas aos estrangeiros e aos imigrantes na transposição do que Raffestin (1997, p.166) chama de fronteiras, os limites de ordem material e outros que constituem as normas, de ordem moral, que se impõem aos estrangeiros, aos refugiados, aos deslocados de seu habitat, e que regem o direito de entrada, as convenções, e que definem claramente o interior e o exterior. A passagem da interioridade à exterioridade supõe uma autorização ou um convite regulado exatamente por um rito, o da hospitalidade.

A hospitalidade designa então, o ritual de visitar e receber amigos em casa, confraternizar com conhecidos (e mesmo desconhecidos) nas ruas, nas empresas (ligadas ou não a serviços de hospitalidade propriamente ditos) e mesmo às formas virtuais de contato humano. É quase como se este termo acompanhasse as mais diferentes ações do nosso cotidiano, numa aparente totalidade que assusta e confunde. É um “fato social total” (LANNA, 2000).

Essa confusão fica maior quando se percebe que hospitalidade designa também um valor. Pensando no termo, é como se se tratasse quase de um superego a nos mostrar como a relação humana *deve* funcionar. Se assim não fosse, a palavra hospitaleiro designaria apenas o encontro e não, como ocorre habitualmente, o encontro estimulador do vínculo humano. Hospitalidade não designa aqui apenas todas as formas de encontro entre pessoas. Traz, também, implícita, a opção-obrigação de que ambos se portem adequadamente no encontro. Esta obrigação vem de leis não escritas e daí que, como tal, sua não observância gera alguma forma de hostilidade, ou de “hostipitalidade” (na expressão de Derrida).

Uma terceira dificuldade também pode ser lembrada. Advém da natureza da troca que acontece no ritual da hospitalidade. Essa troca pode ser amical, amorosa, marcada pelo desejo genuíno do contato humano (é o que pensamos habitualmente diante do termo) ou mediada pelo pagamento, pelo dinheiro. Qual é a diferença entre uma e outra? Eu sei que devo dizer “obrigado” a um indivíduo desconhecido que me dá uma informação, mas devo dizê-lo também a quem me vende algo e me cobra um preço

acima do esperado, ainda que justo (ao menos do ponto de vista do vendedor)? Ideologias se fazem presentes na discussão e dificultam uma visão do conjunto, não raro de forma maniqueísta. Afinal, já se conhece o processo a que foram submetidos os conceitos de consumo, comércio, utilitarismo, etc. Douglas e Isherwood (2004), Sahlins (1979), Bourdieu (1996) podem mostrar o consumo como algo mais que sua simples monetização, como fenômeno chave para a compreensão das relações sociais e de sistemas simbólicos.

Falar de domínios ou interstícios, assim, responde a uma visão geral sobre o tema, levando ao aproveitamento da ocasião para uma atualização da reflexão que venho empreendendo desde 2002. O ponto de vista adotado neste ensaio é de uma noção de hospitalidade entendida como uma relação humana em que acontece uma troca entre alguém que recebe (anfitrião) e alguém que é recebido (hóspede), cujo desenrolar pode redundar em apaziguamentos, sentimentos que vão desde a amizade, amor, calor humano (expressão de virtude) até algum nível de conflito, de agressividade, de hostilidade. A dimensão que a noção de hospitalidade envolve, assim, deve levar a alguma forma de desconstrução para o entendimento de seu significado.

Para tanto, dividirei esta reflexão nos componentes que acredito essenciais do conceito de hospitalidade, os quatro conceitos que, a meu ver, estão integrados e como tal serão aqui tratados: a relação humana, a virtude, o ritual, a troca. Infelizmente, outros conceitos poderiam também ser desenvolvidos e aqui são citados apenas de passagem: hospitalidade como paradigma, urbanidade, etiqueta, etc.

### **Hospitalidade como relação interpessoal**

“Não existe vínculo social nem cultura sem um princípio de hospitalidade” (DERRIDA, 1997, s/i, tradução livre). Todas as culturas guardam princípios, leis não escritas da hospitalidade, herdadas de formas ancestrais de direito, não escritas, que regem o relacionamento humano em casa ou fora de casa. As leis são as mesmas. As formas locais de exercício dessas leis fazem parte da hospitalidade local, principalmente

sob a forma de normas de etiqueta.

Hospitalidade, portanto, é mais do que um campo de estudo previamente delimitado como ocorre nas ciências puras e aplicadas. É como diz Godbout (1998) em relação à dádiva (e a hospitalidade é uma dádiva), um novo paradigma para o estudo do relacionamento humano, uma nova perspectiva, um novo olhar sobre as cenas de encontro estudadas na ciência e imaginadas na ficção.

A relação interpessoal é o componente básico da cena hospitaleira. Daí a importância de nos determos um pouco mais sobre a questão. Vale aqui lembrar e resgatar as noções sociológicas clássicas de relação primária, marcada pela intimidade, e da relação secundária, marcada pela etiqueta. A primeira busca a aproximação, a afetividade, a expressão dos sentimentos. A segunda recomenda a distância, a polidez, uma hospitalidade que se poderia chamar de neutra.

Do ponto de vista da hospitalidade, essas noções são importantes desde que colocadas não como oposições binárias, mas dispostas num eixo de uma relação social afetada pela mobilidade geográfica, cultural, social e econômica. Em outros termos, à medida em que o indivíduo se afasta de casa e se expõe a contatos secundários, a intimidade diminui de intensidade e a polidez passa a se impor como norma. Quanto mais distante do ambiente doméstico mais o indivíduo é submetido ao processo civilizador de que fala Elias (1994), aos rituais da civilidade, da urbanidade, da etiqueta, da capacidade de viver e conviver em sociedade, aquilo que habitualmente chamamos de boa educação.

Mas, intimidade e anonimato não podem ser entendidos como oposições binárias, mas como um *continuum*. A intimidade nunca é total e o anonimato também não o é. Como bem lembram Canclini (1997) e Castells (1973), os indivíduos criam ilhas de relações primárias, formas seletivas de sociabilidade em meio à sensação de anonimato nas metrópoles. Este, aliás, é o sentido das noções antropológicas de lugar (SANTOS, 1979; TUAN, 1983), de pedaço (MAGNANI, 1998), espaços geradores de sociabilidade, por oposição ao não-lugar (AUGÉ, 1994), ao espaço de passagem. Resta, ao cabo e ao fim, o substrato humano, corporeidades em presença que reagem uma à outra. Em cada relação, o indivíduo se situa em algum ponto do *continuum*

anonimato-intimidade, que, aliás, pode mudar várias vezes durante a cena. Mas pode-se dizer que a inospitalidade resultante da predominância do anonimato é uma sequela do processo civilizador de que falou Norbert Elias (1994) e de sua profundidade numa sociedade.

Para ele, a partir do século XVI, a crescente urbanização alimentada pela busca de ocupação na cidade fez nascer um conjunto de regras para a urbanidade, o comportamento esperado do cidadão na relação com os demais. A urbanidade, tal como a concebemos hoje, pode ser aqui entendida como o resultado do projeto de educação de pessoas oriundas das zonas rurais e de culturas tradicionais. Uma das muitas regras e uma das mais importantes é que até mesmo certa dose de calor humano pode estar presente, mas com circunspeção no trato, discrição, controle de emoções, enfim, uma relação mais próxima da secundária que primária.

Contudo, essas regras de conduta são, também, marcos de segregação, dividindo os indivíduos entre civilizados e brutos, entre bem educados e mal educados, entre “cidadãos” e caipiras e, no limite, entre ricos e pobres.

Definir como objeto de estudo da hospitalidade as diferentes formas e modelos de relações humanas e o resultado do ponto de vista do reforço ou do esgarçamento do vínculo humano serve também para mostrar que a hospitalidade diz respeito à relação entre seres humanos. Uma empresa não é hospitaleira ou inospitaleira: seus responsáveis, aqueles que atendem o público é que são! Uma cidade não é hospitaleira ou inospitaleira: os que (não) planejaram adequadamente o espaço urbano, aqueles com os quais nos relacionamos é que (não) o são.

A introdução do sistema de senhas no qual os usuários esperam confortavelmente sentados em cadeiras com tevê, revistas, café e água, certamente partiu não da instituição em si, mas de pessoas mais hospitaleiras ou que, ao menos, notaram as longas filas de usuários em fila, em pé, aguardando penosamente o atendimento. O esforço de sinalização de uma cidade não parte de uma entidade abstrata, mas de gestores urbanos que podem ou não ser sensíveis aos sofrimentos dos que se locomovem na cidade. A proposição dessas medidas pode vir de espíritos caridosos ou movidos pela racionalidade administrativa. Mais importante no caso é



como o fato é percebido pelos usuários.

Entender a hospitalidade como atributo do humano serve para mostrar que as propriedades de sociabilidade dos espaços não existem por si mesmas. Ainda assim, pode-se falar de espaços inóspitos (ainda, assim, para quem?); de auto-hospitalidade, como o fez Corrado (2011, p.655-668) ao estudar o diário íntimo como uma dimensão metafórica da hospitalidade ou da relação do indivíduo com a morte, a visita indesejável (VERDADE, 2006), ambas como formas de ecologia mental (GUATARI, 1990). Da mesma forma, pode-se falar da natureza enquanto anfitriã, da relação do homem com a natureza animal e vegetal como o fez Lovelock (2006), ao mostrar que Gaia, nossa mãe-terra, recebeu-nos num Éden hospitaleiro e deve nos achar hóspedes intrusos, condenados à expulsão (aniquilação) por mau comportamento. Enfim, para falar como os existencialistas alemães (BINSWANGER, 1977) enquanto relação humana, a hospitalidade não diz respeito apenas à *Mitwelt* (relação com os outros), mas também à *Eigenwelt* (relação consigo mesmo) e à *Umwelt* (relação com a natureza).

Pode-se, no limite, falar também de hospitalidade não somente das relações entre o homem e o mundo que o cerca, como também das relações entre animais e mesmo entre plantas: termos como comensalismo, parasitismo, etc.

### **Hospitalidade enquanto virtude**

A dimensão virtuosa da hospitalidade é a mais corrente, tanto no pensamento comum como na vida acadêmica. Os próprios dicionários assim a definem, como um valor, como um estágio mais avançado do comportamento humano. Esta abordagem coloca a hospitalidade dentro de uma árvore léxica recheada de termos como solidariedade, altruísmo, caridade, amor.

É explicável assim que o pensamento humano tente se aproximar do tema através da filosofia e da teologia. Desnecessário debruçar-se aqui sobre a concepção filosófica da hospitalidade enquanto virtude. Basta remeter à reflexão de Telfer (2004), da qual extraímos uma simples e profunda fórmula: virtude é algo que se espera em

benefício de si próprio e dos demais, que requer vontade, e que se traduz na correção de comportamentos indesejáveis. É algo, pois, que falta.

Designar a hospitalidade como virtude é considerar que o panorama social é marcado pela sua ausência. Montandon (2002) já observou que sempre se fala de hospitalidade como algo do passado, que quase não existe mais. Assim, da mesma forma que, enquanto virtude, a hospitalidade surge em meio a uma constelação semântica de termos como sociabilidade, solidariedade, caridade, amor, etc., sua ausência o é por termos como inospitalidade, misantropia, hostilidade, agressão, violência, parasitismo, ostentação, etc.

De que qualidades fala a virtude da hospitalidade? Na maior parte dos estudiosos, a virtude da hospitalidade refere-se a comportamentos desejáveis do anfitrião. Para Lévinas (1996) essa virtude - abertura infinita para com o outro – vale em todas as circunstâncias. Para ele, a hospitalidade é um problema ético-teológico e não jurídico (PEREZ, 2007, p.45).

O mesmo se pode dizer de seu amigo Martin Buber (1979) e suas fórmulas do eu-tu, para marcar relacionamentos genuínos e do eu-isso para marcar relacionamentos instrumentais. Estes foram os inspiradores de Jacques Derrida (1997) e sua lei da hospitalidade total e incondicional, aquela que somente diz sim ao outro. Embora impossível de ser traduzida em leis do direito positivo, serve para fustigar os comportamentos inospitais e hostis entre nações e indivíduos, sobretudo, os imigrantes.

Na mesma linha, para René Scherer (1993), a hospitalidade deve ser a base de um direito cosmopolítico respeitador de uma hospitalidade como processo de humanização e que, portanto, deve ser universal. Para Jabès (1991), a hospitalidade deve ser tratada como uma “boa nova”, o arco-íris que simboliza o pacto pela qualidade de anfitrião/hóspede a ser transmitido de geração em geração. Para Serrès (1997), é o vínculo humano que se estabelece na relação interpessoal, gerador de um *tiers-instruit*. A virtude, nessa filosofia que ele chama de mestiça, é a conversão espiritual que acontece e nos transforma. Para Isabel Baptista, é “a ligação respeitosa e afectuosa (sic) com o mundo habitado bem como o esforço de repensar, a reactualizar e a ampliar, as

antigas leis e práticas da hospitalidade, num esforço de permanente reinvenção da cidadania (2008, p. 5)”. Nessa mesma linha, o teólogo brasileiro Leonardo Boff (2005) fala da hospitalidade como princípio para um novo mundo possível.

O dever incondicional da hospitalidade é uma tônica dos autores. Mas, e os inúmeros riscos embutidos nessa hospitalidade incondicional? Para o anfitrião, os riscos são os da intrusão, do parasitismo quando não das simples inconveniências dos seus hóspedes. Para estes, por outro lado, os riscos são o de ter pela frente um anfitrião inospitaleiro ou mesmo hostil, desconhecedor das leis da hospitalidade ou que abusa do direito sobre o espaço, até mesmo sufocando o hóspede de gentilezas ou agredindo-o seja física como psicologicamente.

A virtude do anfitrião estaria, assim, em agradar e ao mesmo tempo vigiar o hóspede. A palavra vigiar esconde toda a extensão do problema. A solução são os protocolos que o anfitrião estabelece: convites, senhas, fórmulas verbais e posturas ao receber, espaços a serem utilizados, etc. Essas regras são vistas pelos hóspedes como barreiras, sentimento que o anfitrião deve contrabalançar com as dádivas que oferece: comidas, bebidas, contato com outros convidados, entretenimento, enfim!

O próprio Derrida opõe à lei incondicional da hospitalidade ilimitada aos deveres e direitos condicionados e condicionais que indivíduos e organizações impõem aos usuários.

Uma comunidade cultural ou linguística, uma família, uma nação, não podem deixar de suspender ou mesmo de trair este princípio da hospitalidade incondicional, para proteger sua casa, o próprio e a propriedade contra a chegada ilimitada do outro, mas também para propiciar um acolhimento efetivo. (DERRIDA, 1997, s/i - tradução livre)

Perez (2007) analisa este princípio da hospitalidade incondicional, numa perspectiva histórica e filosófica, mostrando que Kant fala em limites para a relação. Para este filósofo, tratar bem os convidados é um imperativo categórico, mas a obrigação está inserida dentro de uma reflexão maior: por um lado, no âmbito desse imperativo, mas, por outro lado, no âmbito da legislação da liberdade externa e do respeito à lei jurídica.

E no ambiente comercial pode-se falar em virtude? Telfer (2004) responde que a maximização do lucro não é necessariamente a motivação principal do “comerciante” da hospitalidade.

Não se pode considerar que um hospedeiro comercial se comporta com hospitalidade só pelo fato de ser pago pelo seu trabalho como não se pode considerar que um médico apenas se comporta com compaixão porque ele é pago pelo serviço que presta. Ambos podem ter escolhido essa profissão apenas pelo trabalho que prestam (TELFER, 2004, p. 63).

Em outras palavras da própria Telfer (2004): um comerciante é hospitaleiro somente pela contrapartida de lucro ou é hospitaleiro e, por isso, escolheu o negócio da hospitalidade? Sem dúvida a questão é complexa, mas essa questão auxilia ao menos a entender que não se pode apressadamente excluir no negócio a complexidade da troca que se efetua, não apenas no plano psicológico como gerencial.

Aqui a sua noção de hospitabilidade mostra-se em toda a sua profundidade e extensão. O espírito hospitaleiro é facilmente reconhecível no que presta um serviço comercial e no que tem essa hospitabilidade, a capacidade de ser hospitaleiro. Telfer (2004) fala de uma virtude permanente, da qual alguns são bem dotados. Lugosi (2008) enriquece essa noção, estabelecendo três dimensões ou formas da hospitalidade em espaço comercial:

A oferta de comida, bebida, abrigo e entretenimento em transações comerciais; a oferta de hospitalidade como busca de realização social ou de objetivos políticos; e a meta-hospitalidade, – estados temporários de espírito que são diferentes das manifestações racionais de hospitalidade. Meta-hospitalidade é o vínculo para momentos comunicativos (*communitisque*) – vivências emocionais esporádicas que podem ser construídas ou experienciadas nas transações comerciais (LUGOSI, 2008, p. 140).

Mais do que pela geometrização dessa hospitalidade, a reflexão de Lugosi merece dois destaques: em primeiro lugar, pela consideração do papel do entretenimento na hospitalidade e isto vale não apenas para o entretenimento comercial, na hospitalidade em âmbito urbano, ao lado das formas de acolhimento, da hospedagem e da alimentação, como para a necessidade de todo anfitrião entreter seu hóspede.

Na visão de Lugosi, o espaço criado e as atitudes hospitaleiras e não apenas o serviço oferecido em si são a marca, a virtude do anfitrião comercial hospitaleiro. Ele busca a reciprocidade nos frequentadores, cria um espaço comunicativo em que, paradoxalmente, estes se sentem igualmente “donos”. Mais: para os frequentadores o espaço passa de não-lugar, espaço de passagem e converte-se em lugar, no sentido antropológico do termo, criador de intimidade e apego. Entre parênteses: o apego leva indivíduos a protestarem contra a destruição de qualquer tipo de patrimônio. Isto é compreensível em se tratando de bens tangíveis e intangíveis tombados. Mas como entender o desconsolo, quando não o protesto dos frequentadores assíduos contra o fechamento de um bar ou qualquer outro espaço de sociabilidade na cidade se não pelo fato de se sentirem igualmente “donos” do espaço?

Em segundo lugar, coloca em cena o hóspede, o cliente que retribui. Se do ponto de vista da gestão, isto pode ser chamado de co-criação de valor, também introduz um novo elemento teórico da hospitalidade, que é a troca. Essa troca acontece ao longo de um ritual, como será comentado mais adiante.

A cena hospitaleira ainda deve incluir a relação entre hóspedes e os empregados que os servem e traz à tona a discussão de Guérrier e Adib (2003) sobre serviço e servilismo, servir e ser servil. O estatuto diferenciado do empregado em relação aos que ele serve é complexo na medida em que depende de uma interação entre atitudes de ambos. Há quem goste de empregados servis, aos quais se dirige de forma autoritária, e há quem prefira os empregados com postura mais altiva diante daquele que serve; de outro lado, há empregados com o orgulho de bem servir e outros, que talvez mais interessados em gorjetas, não hesitem em adotar atitudes servis, entre os quais o malsinado “riso comercial”.

Finalmente, cabe entrar com muita delicadeza (e, por isso mesmo, com rapidez!) sobre a virtude do servir, virtude na medida em que o ser servido goza de estatuto social mais elevado. Há uma intensa discussão na psicologia, a partir das teses de Freud sobre sublimação e histeria que são vulgarizadas no senso comum como produtoras de um gosto neurótico pelo gosto pelo gosto dos outros, de servir, enfim! Não se quer aqui entrar imprudentemente nesse terreno pantanoso. Mas pode-se dizer que os sentimentos

de altruísmo, filantropia, gosto por servir não são exclusivamente produzidos por essa dinâmica psicológica de compensação de pulsões reprimidas. Como disse Bachelard (1990, p.70), criticando exatamente a vulgarização da psicanálise da década de 1930, “o esterco não explica a rosa”.

### **O ritual da hospitalidade**

É desnecessário lembrar a presença do ritual em nossas vidas. Nossas relações interpessoais (corporeidades em presença) são regidas por rituais. Para Rivière (1997), o rito pode ser considerado um conjunto de comportamentos simbólicos repetidos, que respondem à incerteza, à ambivalência social e à desordem. O rito ordena, classifica e prioriza as tarefas do cotidiano, conferindo ao indivíduo o sentimento de viver em uma sociedade organizada e fora do caos. O rito é “o veículo da permanência e da mudança: do retorno à ordem ou da criação de uma nova ordem, uma nova alternativa (RIVIÈRE, 1997, p. 36)”. Entretanto, é extremamente importante referir que nossa cultura odeia o ritual, o rito e a ritualidade, pois escapam do domínio da razão. Mas não há como fugir da constatação de Durkheim (2003, p. 499) de que o rito é a respiração da sociedade, a sociedade em ato: “o rito estabelece o ritmo da vida social, do qual é o resultado”. Nas palavras de Rivière “não há sociedade sem rito, nem rito sem sociedade” (RIVIÈRE, 1997, p. 28).

As leis da hospitalidade regulam as relações sociais. Dito de outra forma, as relações interpessoais exigem o ritual da hospitalidade para que se chegue a bom termo. Ao pedir uma informação, o indivíduo coloca-se diante do seu anfitrião instantâneo e procurando manter a postura adequada, sendo obrigado a começar com o “por favor”. Inversamente, ao encontrar pela manhã um conhecido, nada se consegue sem “bom dia!”, um “como vai?”.

Essa cena é acompanhada de uma estética não apenas do espaço como das roupas e adereços de anfitrião e convidados. A própria cena tem uma estética própria que vem do bom desempenho dos atores. Não há como deixar de lembrar aqui como as

dimensões ética e estética da hospitalidade foram incorporadas pelos gregos na sua noção de *καλοκαγαθία*, o bom e o belo, como ideal de todo cidadão. O gesto hospitaleiro bem realizado expressa ao mesmo tempo uma correção moral e uma perfeição gestual, misturando ideais de bondade e de beleza.

Qual é o ritual da hospitalidade? É uma cena, no sentido teatral da palavra, com dois atores centrais, individuais ou coletivos, um considerado anfitrião e outro, hóspede, com marcações precisas de espaço e tempo. Seja em casa, na rua, na praça, nas repartições públicas, no ambiente de trabalho, e mesmo nos meios virtuais, o ritual começa com um convite ou como um pedido de acolhimento. Antes de encontro, há o limiar, a soleira da “porta”. Aqui, o hóspede deve hesitar e aguardar o sinal para transpô-la. Em seguida, ele se torna um hóspede na expressão da palavra e como tal é introduzido no espaço do anfitrião. Assim, a cena hospitaleira é sempre um microrritual de passagem, nas três fases definidas por Van Gennep (1978): separação, passagem e integração.

O ritual é complexo. Na cena, a proxemia é essencial. Pode-se mesmo falar de marcação no sentido também teatral do termo. A distância maior ou menor que se guarda do anfitrião ou de outro convidado tem um sentido especial: pode mostrar afabilidade, interesse ou, inversamente, tédio e mau humor. As falas são mais ou menos estudadas dependendo da intimidade dos atores, mas algumas sempre serão rituais e obrigatórias, como num roteiro teatral em que são recorrentes as expressões consagradas no ritual de cada língua: “dá licença”, “desculpe”, “por favor” e, sobretudo “obrigado”. O centro da análise recairá sobre as peripécias e, sobretudo, os deslizos dos atores que se equilibram numa autêntica corda bamba em meio a regras cujo deslize no cumprimento pode levar a finais insuspeitos. O anfitrião com hospitabilidade safa-se desses deslizos com elegância, mas o travo amargo da violação das leis da hospitalidade continua.

E aqui e ali acontecem cenas de *potlach*: o melhor vinho, a roupa mais cara, o *chef de cuisine* mais renomado, as maiores celebridades, etc. Aqui se institui uma nova polaridade entre a expressão identitária e a distinção social, capítulo especial para a sociologia inspirada em Bourdieu.

Quais são as regras do exercício cênico da hospitalidade? Segundo Pitt-Rivers (2012), a lei básica consiste em que aquele que recebe (o anfitrião) deve honrar seu visitante (hóspede), servir-lhe o que tem de melhor em sua casa, atender às suas necessidades de acolhimento, hospedagem, alimentação e entretenimento, convidando-o a desfrutar daquilo de que gostar ou necessitar (“faça de conta que está em sua casa”), organizando o espaço destinado a este encontro, mas, ao mesmo tempo, vigiando-o. Este, por sua vez, deve honrar seu anfitrião com palavras e presentes, ocupando apenas o espaço que lhe é reservado, fora do qual todo uso necessita de permissão, e aceitando todas as gentilezas que receber.

A cena hospitaleira é marcada por uma troca de dádivas e contradádivas. O convite feito ou o pedido de acolhimento aceito é uma primeira dádiva do anfitrião. A contradádiva do hóspede é de si mesmo: “estou honrado (grato) pela sua presença!”, dirá o anfitrião. Este dirá “obrigado pelo convite!”. A nova contradádiva do anfitrião é a promessa de comensalidade e entretenimento. A comensalidade é o ponto alto da cena. O anfitrião deve oferecer a seu(s) hóspede(s) o que ele tem de melhor, de comida e bebida. Estes, por sua vez, devem confraternizar entre si e proporcionar esta experiência é a maior dádiva do anfitrião. Para o hóspede, a dádiva final é a oferta do leito, da hospedagem, quando, no pequeno espaço que lhe é reservado, ele receberá de presente um pequeno, mas íntimo espaço, quase uma nova casa. Ele, mais uma vez deverá hesitar e aceitar somente com muita insistência dos anfitriões.

Cabe ao anfitrião delimitar o espaço no qual o seu hóspede deverá transitar e este não deve se iludir com o “faça de conta que está em sua casa!” e respeitar a regra estabelecida de ocupação do espaço. Contudo, embora na grande cena hospitaleira, a superioridade do anfitrião permaneça, cada retribuição, cada contradádiva marca uma mudança de posição, numa assimetria complexa e, ainda que momentaneamente, o hóspede retoma sua posição de superioridade. Tudo se passa como se a cena hospitaleira fosse, na verdade, o cenário bizarro de uma gangorra com anfitrião e hóspede invertendo-se nas suas posições.

Quando há grande número de hóspedes, no caso de uma recepção ou de uma festa, maior o número de microcenas que se sucedem e se integram, cada uma com seu



anfitrião e seu hóspede. Harvey Cox (1974), observando as festas medievais, notou que o sucesso de uma festa transparece no momento em que se estabelece o que ele chama de caos organizado, o ir e vir dos convidados, a sua integração, que os hóspedes retribuem com um novo convite (“na próxima vez, o encontro será em minha casa”). A cada dádiva e contradádiva surge a palavra que, na realidade, é a elipse de uma frase mais longa: “você me fez um favor e, por isso, eu me sinto **obrigado (a)** a retribuir”.

A retribuição traz à tona mais um paradoxo para o ritual da hospitalidade que é o interesse. O anfitrião deve oferecer a dádiva sem nenhum outro interesse que servir, mesmo sabendo que o outro deve retribuir. A frase “que gentil, não precisava!” com que a anfitriã retribui sorrindo ao receber um vaso de flores do hóspede não deve iludi-lo. Precisava, sim, e ambos sabem disso.

As leis da hospitalidade não abrangem, pois, apenas o anfitrião. Se se quer fazer da hospitalidade um adjetivo, o mesmo deve referir-se também a quem é recebido. Ambos estão imbricados inseparavelmente na cena. A existência desse vínculo encontra sua expressão maior nos termos francês e grego, respectivamente *hôte* e *xenos*, que designam igualmente quem recebe e quem é recebido.

Pode-se dizer que a lógica da cena repousa em questões que rondam a imaginação dos atores. O anfitrião: como um hóspede não sabe o meu nome? Ou: como ele se ousa vasculhar minha casa? Ou ainda: como ele se atreve a se mostrar mais saliente que o homenageado da festa? Outras surgem do lado do hóspede: como ele nos convida e nos sonega o que tem de melhor? Ou: somos hóspedes menores? Até quando ele vai nos segurar aqui? Por que ele insiste, se não quero comer mais?

Sem as peripécias das diferentes formas de cena hospitaleira, a comédia e todo tipo de ficção perderiam boa parte de seus enredos. Estes seriam fatalmente diferentes. Inversamente, não é por acaso que os principais terrenos de observação da hospitalidade sejam romances, contos, filmes, etc. que exploram psicologicamente as reações interpessoais das personagens.

Mas onde estão essas leis? Existe um manual de hospitalidade? Não existe... o que significa que tais regras nunca foram escritas. Aprendêmo-las simplesmente em casa, ao longo de nossa educação informal, não-formal e formal, ou, como diz mais

apropriadamente Bourdieu (2007), pelo nosso *habitus*, o conjunto de disposições incorporadas ao longo do nosso processo de socialização, integrando experiências passadas, atuando como uma matriz de percepções. São leis não escritas, mas a cuja obediência a vida social nos condena. O mínimo deslize instaura o desconforto ou o verso da hospitalidade, que é a hostilidade (não por acaso de mesma raiz etimológica).

O momento alto do ritual é o da comensalidade, o “comer-junto”, que, segundo Boutaud (2011, p.1213), “assume um significado simbólico e ritual além da simples satisfação do comer (e) condensa os traços da hospitalidade e da mesa”. Na comensalidade, estão em jogo os dois eixos essenciais de nossa humanização, o horizontal, com os semelhantes, e o vertical (as origens, as hierarquias).

E no âmbito comercial? Em que medida o dinheiro afeta o ritual? Gotman (2009) tem razão em afirmar que toda dádiva implica em sacrifício de algo que se oferece e que gera retribuição. O dinheiro é uma retribuição que bloqueia o dar-receber-retribuir. É a troca justa. É uma hospitalidade que se pode chamar de neutra, com rituais impessoais. Mas, na verdade, o anfitrião genuinamente (como indivíduo e não apenas como empresário) hospitaleiro tentará compreender e criar forma de interação com seus hóspedes que dão origem a novos rituais. Um dos exemplos mais ilustrativos é o da garrafa individual de bebida no bar, quando o anfitrião de certa forma materializa, na cena comercial, o sonhado “faça de conta que está em sua casa”. Outro exemplo é o da gorjeta, que será analisado mais adiante.

### **Hospitalidade como troca**

O tema da troca é central na antropologia e na sociologia econômica, pois é uma das bases da relação interpessoal. Pode-se, assim, inferir que na relação interpessoal acontecem trocas de bens tangíveis e intangíveis: aquele que recebe troca algo com aquele que é recebido. As peripécias dessa troca já foram aqui mencionadas. Dessa forma, mais do que ilustrar as trocas, cabe aqui discutir sua natureza.

Na antropologia, entre os autores clássicos do estudo da troca, destaca-se Marcel

Mauss e seu Ensaio sobre a dádiva (1974). Neste texto, ele fala do modelo de troca humana, ancestral ao comércio, por oposição ao moderno e prevalente modelo de troca comercial. O modelo da dádiva assenta-se sobre características de **pessoalidade** (quem oferece a dádiva importa mais do que a dádiva em si), **infinitude** (a amizade é a sua melhor expressão), **assimetria** (quem recebe está em situação subalterna em relação a quem oferece a dádiva), e está baseada num encadeamento de dádivas e contradádivas que podem se suceder infinitamente, na fórmula clássica do dar-receber-retribuir (SALLES, BUENO e BASTOS, 2010), aquilo que habitualmente chamamos de amizade.

Com a Revolução Industrial e a criação dos Estados nacionais com uma moeda lastreada num tesouro, a troca mercantil institui-se como modelo prevalecente de troca. Este modelo assenta-se sobre características de **impessoalidade** (os indivíduos se transformam em contratante e contratado), **finitude** (contratos têm obrigatoriamente uma cláusula de encerramento) e **igualdade** (donde a fórmula “livres e iguais” também presentes em todo contrato).

É importante entender porque a percepção dos estudiosos do tema da hospitalidade (notadamente de origem francesa) buscou inspiração teórica e metodológica nesse ensaio de Mauss. A nosso ver, tal acontece porque a quase totalidade dos fatos e textos estudados por ele de alguma forma sempre se reportam ao processo de hospitalidade humana. “Não conheço quem receba que não goste de ser recebido” (MAUSS, 1974, p. 23). A abertura deste antigo poema escandinavo é o primeiro dentro os muitos fatos da hospitalidade observados por Mauss no seu ensaio. Nessa corrente, mais do que eventuais objetos trocados, o ato de receber alguém é, em si, uma dádiva, que obriga a retribuição por parte de quem recebe. É natural, pois, que esta influência esteja presente em autores que estudaram especificamente a hospitalidade (MONTANDON, 2011, 2002; GOTMAN, 2013, 2009, 2008, 2000, 1997) e que também deles tenha nascido a oposição entre uma hospitalidade que existe dentro do sistema comercial e outra, dentro do sistema da dádiva, como oposição binária.

Entre parênteses: é curioso notar que boa parte dos manuais sobre hospitalidade trata na verdade da vertente mercantil, principalmente a hotelaria, reservando apenas

algumas páginas agradáveis sobre olimpíadas, mosteiros medievais, etc. Tudo se passa nesses manuais como se a hospitalidade “antiga” tivesse desaparecido e outra, comercial, tivesse surgido em seu lugar. Em contrapartida, na enciclopédia organizada por Montandon (2011), mais de 80 autores trabalham o conceito sem referência à hospitalidade comercial. Mesmo o capítulo que trata da história do albergue até o hotel (GRASSI, 2011) detém-se inesperadamente com a chegada dos hotéis em seu atual conceito, no século XIX, como se a hospitalidade na hospedagem tivesse desaparecido com o advento massivo da hospitalidade comercial.

A hospitalidade comercial pode ser analisada sob o paradigma maussiano da dádiva? Teria o sistema da dádiva desaparecido sob a avalanche do comércio?

Alain Montandon (2002) vê a hospitalidade em meio comercial como um sinônimo de boa acolhida, sem envolver as turbulências que a noção mais profunda de hospitalidade implica.

Qualificar (de hospitalidade) a hospedagem comercial não é **escandaloso** (grifo nosso) desde que estejamos de acordo com as definições. A utilização comercial do termo indica, em todo caso, como a hospitalidade permanece uma marca, uma perspectiva e um horizonte para uma interação bem sucedida entre os homens, quer sejam clientes, amigos ou simplesmente estrangeiros com a mão estendida (MONTANDON, 2002, p. 142).

De forma não tão simpática, Anne Gotman (2008, p.117) sugere que se trata de uma “tentativa ingênua e ideologicamente comprometida de camuflar o apelo mercadológico de venda de algo”. No turismo, para ela, ao invés da hospitalidade genuína, acontece apenas sua encenação.

Hoje, há um grande número de pesquisadores, notadamente o grupo de Alain Caillé, que busca mostrar que Marcel Mauss não estava falando da dádiva como um hábito em extinção; ao contrário, a partir das contribuições reunidas dos pesquisadores na *Revue Du M.A.U.S.S.*<sup>2</sup>, pode-se até mesmo formular outra hipótese, de que o assim chamado terceiro setor é, em si mesmo e em sua ideologia, uma tentativa de eliminar a figura do lucro ou da mais-valia, a própria encarnação dessa mistura dos dois

<sup>2</sup> *Mouvement Anti-Utilitariste em Sciences Sociales*.

paradigmas, da dádiva e do comércio. O objetivo da revista é exatamente este, o de desvelar a lógica da dádiva que persiste nas formas de troca atuais, inclusive no comércio, dentro da hipótese formulada por Alain Caillé (2002, p. 148) segundo a qual

(a tríplice obrigação de dar-receber-retribuir) [...] continua agindo vigorosamente até no seio da socialidade secundária. Nenhuma empresa, pública ou privada, nenhum empreendimento científico poderia funcionar se não mobilizasse em benefício próprio as redes de primariedade cimentadas pela lei da dádiva.

A persistência do sistema da dádiva no comércio é também o tema de antropólogos brasileiros que mostram como os sistemas da dádiva e do comércio se sobrepõem, como os conflitos derivam menos do contrato, para o qual existe a ação judicial junto aos órgãos de defesa do consumidor, do que da dádiva. Especial destaque deve ser dado ao estudo da antropóloga brasileira Ciméa Bevilacqua (2001) que analisou as queixas depositadas em órgãos de defesa do consumidor, notando que as queixas referiam-se menos aos produtos ou preços e mais com o desrespeito de que foram vítimas, tal como na relação mediada pela dádiva.

Seria apressado demais concluir que, da mesma forma que gestos inospitais, também há gestos hospitais na hospitalidade comercial? Anne Gotman (2009, p.25), mesmo de forma relutante, fornece uma pista:

[...] Uma garrafa de champanhe aberta “excepcionalmente”, “uma vez” para a data de aniversário de um cliente pode constituir um gesto de hospitalidade. O recurso sistemático (a esse gesto) será apenas um diferencial comercial.

Sobretudo no campo da hotelaria e da restauração, cabe a pergunta: será que o champanhe a que se refere Gotman é tão raro assim, uma excrescência do cotidiano nesses ambientes? A pesquisa de Lugosi (2008) num bar de Budapeste ilustra o fato de que em todas as áreas de serviços, existe uma infinidade de gestos que não se regulam exclusivamente pelo mercado. Mencione-se ao menos a figura do garçom-confidente, tão presente na ficção e que nunca foi acusada de pouco verossímil. O cliente assíduo certamente relatará outras experiências de calor humano proporcionadas pelos seus anfitriões. Em outras palavras, tudo se passa como se o recepcionista do hotel ou qualquer outro profissional do receptivo turístico, mesmo ostentando o “riso comercial”

da etiqueta, da socialidade secundária mencionada por Caillé (2002), mesmo mobilizando seus recursos comunicacionais a serviço do contrato do hotel com o hóspede, continuasse alguém também capaz de reagir positivamente ao apelo hospitaleiro do hóspede ou de ele próprio tomar a iniciativa. Até onde ele age por força do contrato e até onde ele age por força do apelo ancestral da dádiva e suas leis?

Lugosi (2008), com seus três degraus na hospitalidade, dá uma boa pista de estudo em meios comerciais. Um hotel, um bar, um restaurante, uma loja hospitaleiros certamente ostentam um serviço honesto, iniciativas capazes de entreter os hóspedes e finalmente, como construção coletiva de anfitriões e hóspedes, o ambiente comunicativo.

Do lado da sociologia econômica, Sahlins (1979) apontou que troca mercantil e não mercantil não são oposições binárias, mas pontas extremas de um *continuum* no qual ate mesmo o dinheiro pode ser ao mesmo tempo mercadoria e dádiva.

Esta assertiva pode ser ilustrada com o polêmico tema da gorjeta “voluntária”, além da instituída legalmente. Esta é a retribuição do hóspede a quem lhe presta um serviço que ele avaliou como genuinamente hospitaleiro. Nesse caso, não há bloqueio do fluxo da dádiva, gerando uma nova contradádiva que é um serviço ainda mais hospitaleiro na cena seguinte.

### **Considerações finais**

Há uma filosofia e uma teologia que se ocupam da hospitalidade do ponto de vista ético e estético. Há uma antropologia que desvela as peripécias do exercício dessa ética e dessa estética da cena hospitaleira, ao longo dos eixos da intimidade e do anonimato, sentimento genuíno e encenado, desinteressado e interessado. Com isso, abre-se um grande leque de alternativas de aplicação de ciências puras e aplicadas no campo da hospitalidade.

Este fato gera a situação singular segundo a qual o pesquisador de hospitalidade notará que a maior parte dos estudos sobre o tema vêm de estudos que nem sequer

mencionam o termo. Aqui se situam os estudos sobre a relação humana nos diferentes espaços e tempos do cotidiano (da psicologia, da sociologia, da antropologia), da ética e da estética da cena hospitaleira (da filosofia e da semiologia), e da gestão, que merece um comentário adicional.

A título de considerações finais, cabem duas reflexões transversais ao texto. A primeira é sobre a gestão. Lembre-se, preliminarmente, que a hospitalidade em meios comerciais compreende grosso modo os mesmos desafios da que acontece em meios domésticos. Os problemas são os mesmos: como criar um ambiente comunicativo, alegre, sem dar espaço a hóspedes com gosto pela intrusão, pelo roubo, pelo parasitismo, etc. Note-se que os protocolos estabelecidos tanto num como noutro caso são barreiras. O senso comum perguntaria: “alegria, mas com ordem?” ou “ordem, mas com alegria?”. O filósofo Jacques Maritain (1956) já lembrou que, nas orações coordenadas adversativas, ambas as frases não têm exatamente o mesmo peso: a que vem após o “mas” é a mais importante?

Essa assertiva do filósofo encontra eco nas reflexões de Brotherton e Wood (2004) que propõem a seguinte pergunta: qual é o estatuto epistemológico da expressão administração da hospitalidade? Qual dos conceitos tem um estatuto predominante? Se o estatuto predominante é o da gestão, o esforço recairá para a relação do preço justo entre o que se oferece e o que se retribui monetariamente. Se o estatuto epistemológico predominante for a hospitalidade, o desafio será ir além e de forma complicada: como organizar um ambiente para relações de sociabilidade, de interação, de alegria, etc. Pode-se dizer que as ciências aplicadas à gestão ainda engatinham nesse desafio de entender o que é desenvolver um serviço formal e ao mesmo tempo permitir e favorecer que tais manifestações aconteçam.

A reflexão final é a referência à hospitalidade do brasileiro. Ouve-se com frequência dos turistas e visitantes que o brasileiro é hospitaleiro. Qual é o significado disso, se todas as cidades, nações, regiões, cidades fazem questão de definirem-se como hospitaleiras? Na verdade, os brasileiros e nossos vizinhos latino-americanos somos conhecidos por comportamentos bizarros que divertem aqueles que nos visitam, por fugir ao padrão polido da urbanidade: o gosto pelo contato físico, pela busca forçada de

intimidade, o hábito de chegar pontualmente meia hora depois do combinado em reuniões e festas e de o anfitrião nunca (poder) marcar o horário de término, a predileção pelos prenomes ao invés dos nomes, o gosto do apelido, o riso fácil, entre tantos outros.

A hipótese aqui é que esse hospitaleiro refere-se não a um gene específico dos que nascem na nossa confluência de latitude e longitude e sim a um traço resultante das características específicas da dinâmica da urbanização no país. É natural que a visibilidade social do anonimato nas ruas seja maior na Inglaterra, majoritariamente urbana desde o início do século XIX, do que, no Brasil, onde ocorreu apenas no final do século XX. Uma grande cidade europeia é o retrato de uma urbanização consolidada. Na Inglaterra, oito gerações foram submetidas a essa educação. No Brasil, as imensas periferias das grandes cidades mostram fortes contingentes da população urbana, ainda confrontados pela primeira vez às regras da urbanidade.

Existe é verdade, uma população urbana mais afeita à urbanidade, seja porque de estirpe urbana de longa data, seja pelo *habitus* (BOURDIEU, 1996) formado ao longo da vida, mas ainda somos cordiais, no sentido que um dos nossos maiores sociólogos da cultura, Sérgio Buarque de Holanda (1989), atribuiu ao caráter cultural do brasileiro: alegria e violência, sentimentos sempre à flor da pele.

O homem cordial – cujos sentimentos e emoções tendem a aflorar em todos os tons, da euforia à depressão, da intimidade à violência – é, segundo esse autor, o ideal-tipo do brasileiro. Ressalte-se que a urbanização na maior parte dos países europeus e mesmo norte-americanos é um processo que envolveu populações de origem rural, mas que dispunham de uma cultura material rica, já conheciam ao menos os padrões de civilidade urbana, mesmo sem os praticá-los cotidianamente no campo. Já no Brasil, tivemos uma circunstância especial.

Como bem notou Flusser (1998), é impossível conhecer o brasileiro sem entender que a infraestrutura (sic) da urbanização no Brasil é constituída de uma população que permaneceu isolada do litoral e das práticas civilizatórias que pouco a pouco ali chegavam. Apenas após a década de 1950, quando tem início o grande êxodo do campo e das pequenas cidades (também de costumes rurais), estes imigrantes



tiveram contato mais amíúde com a civilização urbana (SOUZA, 1964). Os rituais da hospitalidade entre nós são, assim, ainda fortemente marcado pela nossa cultura tradicional e rural (HOLANDA, 1989).

Do ponto de vista da hospitalidade, a progressão da urbanização brasileira coloca em xeque esse caráter cordial. Nosso futuro será o mesmo das populações dos países de urbanização mais antiga? Somos condenados a substituir o espírito cordial pelas etiquetas? Há uma transformação em curso, mas o tradicional insiste em persistir. Como diz Garcia Canclini (2008, p.17), entre nós “as tradições ainda não se foram e a modernidade ainda não terminou de chegar”. Para onde, então, caminha a hospitalidade brasileira? A esperança é de que as políticas públicas relacionadas ao patrimônio cultural intangível (sotaques regionais, festas típicas, etc.) temperem o furor do processo civilizador e auxiliem a distinguir entre o substrato de uma miséria que deve ser erradicada daquilo que deve ser preservado.

## Referências

AUGÉ, Marc. *Não-lugares: Introdução a uma Antropologia da Supermodernidade*. Campinas, SP: Papyrus, 1994.

BACHELARD, Gaston. *A formação do espírito científico*. Rio de Janeiro: Contraponto, 1996.

\_\_\_\_\_. *A terra e os devaneios do repouso*. São Paulo: Martins Fontes, 1990.

BAPTISTA, Isabel. Hospitalidade e eleição intersubjectiva: sobre o espírito que guarda os lugares. *Revista Hospitalidade*. São Paulo, ano V, n. 2, p. 5-14, jul.- dez. 2008.

BEVILACQUA, C. Notas sobre a forma e a razão dos conflitos no mercado de consumo. *Revista Sociedade e Estado*, v. 26, n. 1/2, p. 306-334, 2001.

BOFF, Leonardo. *Virtudes para um outro mundo possível*. Petrópolis: Vozes, 2005.

BOURDIEU, Pierre. *A distinção: crítica social do julgamento*. Porto Alegre: Editora Zouk, 2007

\_\_\_\_\_. *Razões práticas: sobre a teoria da ação*. Campinas: Papyrus Editora, 1996

BOUTAUD, Jean Jacques. Comensalidade. In: MONTANDON, Alain. (org). *O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas*. São Paulo: SENAC, 2011, p.1213-1230.

BROTHERTON, Bob; WOODS, Roy C. Hospitalidade e administração da hospitalidade. In: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. São Paulo: Manole, 2004, p.191-222.

BINSWANGER, Ludwig. La escuela de pensamiento de análisis existencial. In: MAY, Rollo (org). *Existencia, una nueva dimensión en psiquiatría y psicología*. Madrid: Gredos, 1977, p. 158-174.

BUBER, Martin. *Eu e Tu*. São Paulo: Cortez & Moraes, 1979.

CALHOUN, Craig. O papel das Ciências Sociais em um mundo em mudança acelerada. *Revista FAPESP*, ago/2014.

CAMARGO, L.O.L. Os domínios da hospitalidade. In: DECKER, Ada de Freitas Maneti; BUENO Marielys Siqueira. *Hospitalidade: cenários e oportunidades*. São Paulo: Pioneira, 2003, p. 7-14.

CAILLÉ, Alain. *Antropologia do dom*. Petrópolis: Vozes, 2002.

CASTELLS. M. *La cuestión urbana*. México: Siglo XXI, 1973.

CORRADO, Danielle. Diário íntimo. A auto-hospitalidade. In: MONTANDON, Alain. *O livro da hospitalidade* (org). São Paulo: SENAC, 2011, p. 655-668.

COX, Harvey. *A festa dos foliões*. Petrópolis: Vozes, 1974.

DERRIDA, Jacques. *De l'hospitalité*. Paris: Calmann-Lévy, 1997.

DOUGLAS, Mary; ISHERWOOD, Baron. *O mundo dos bens: para uma antropologia do consumo*. Rio: Ed.UFRJ, 2004.

DURKHEIM, Émile. *As formas elementares da vida religiosa*. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

ELIAS, Norbert. *O processo civilizador*. Rio de Janeiro: Zahar, 2 vols., 1994.

FLUSSER, Vilém. *A fenomenologia do brasileiro*. Rio: UFRJ-CEBIC, 1998.

GARCIA CANCLINI, N. *Culturas híbridas - estratégias para entrar e sair da modernidade*. São Paulo: EDUSP, 1997.

GODBOUT, Jacques T. Introdução à dádiva. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, vol. 13 n. 38, p. 39-52, 1998.

GOTMAN, Anne. Entrevista a Marie Raynal. *Revista Hospitalidade*, v. X, nº 1, p. 146-157, 2013.

\_\_\_\_\_. O comércio da hospitalidade é possível? *Rev. Hospitalidade*. v.6, nº 2, 2009, p. 3-27.

\_\_\_\_\_. O turismo e a encenação da hospitalidade. In BUENO, Maria Lucia; CAMARGO, Luiz Octavio de Lima. *Cultura e consumo*. São Paulo: Ed. SENAC, 2008, p.115-134.

\_\_\_\_\_. *Le sens de l'hospitalité: essai sur les fondements sociaux de l'accueil de l'autre*. Paris: PUF, 2000.

\_\_\_\_\_. La question de l'hospitalité aujourd'hui. *Communications* 65. Paris, Seuil, 1997.

GRASSI, Marie-Claire. Hospedaria: do albergue ao hotel. In: MONTANDON, Alain. (org). *O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas*. São Paulo: SENAC, 2011, p. 533-540.

GUATTARI, Félix. *As três ecologias*. Campinas: Papyrus, 1990.

GUÉRRIER, Y.; ADIB, A. Work at leisure and leisure at work: the emotional labour of tour reps. *Human Relations*, 56, p. 1399-1417, 2003.

HOLANDA, Sérgio Buarque de. *As raízes do Brasil*. Rio: José Olímpio, 1989.

JABÉS, E. *Le livre d'hospitalité*. Paris: Gallimard, 1991.

LANNA, Marcos. nota sobre Marcel Mauss e o *ensaio sobre a dádiva*. *Rev. Sociol. Polít.*, Curitiba, 14: p. 173-194, jun. 2000.

LASHLEY, Conrad. Para um entendimento teórico. In: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. São Paulo: Manole, 2004, p. 1-24.

LEVINAS, LÉVINAS, Emmanuel. *Entre nós: ensaios sobre a alteridade*. Petrópolis: Vozes, 1997.

LORENZ, Konrad. *Os oito pecados mortais do homem civilizado*. São Paulo: Brasiliense, 1988.

LOVELOCK, James. *A Vingança de Gaia*. São Paulo: Intrínseca, 2006.

LUGOSI, Peter. From food, work and organization to the study of hospitality and organization: reconsidering the special issue of Human Relations. *Hospitality & Society* 1(1), 61: 7, p. 85-89, 2008.

MAGNANI, José Guilherme C. *A festa no pedaço: cultura popular e lazer na cidade*. São Paulo: Hucitec, 2004.

MAUSS, Marcel. *Ensaio sobre a dádiva*. In: \_\_\_\_\_. *Sociologia e Antropologia*. São Paulo: EPU, 1974.

MARITAIN, Jacques. *Elementos de filosofia: a ordem dos conceitos*. Rio de Janeiro: Agir, 1956.

MONTANDON, Alain. Hospitalidade, ontem e hoje. In: DIAS, Celia Maria de Moraes (org). *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. Barueri: Manole, 2002, p. 172-196.

\_\_\_\_\_. *O livro da hospitalidade* (org). São Paulo: SENAC, 2011.

PEREZ, D. O. Os significados dos conceitos de hospitalidade em Kant e a problemática do estrangeiro. *Konvergências Filosofia y Culturas en Diálogo*, v. Ano IV, n. 15, p. 23-34, 2007.

PITT-RIVERS, Julian. The law of hospitality. *HAU: Journal of Ethnographic Theory* 2(1): 501-517, 2012.

RAFFESTIN, Claude. Réinventer l'hospitalité. *Communications*, 65, 1997. pp. 165-177.

RIVIÈRE, J. *Os ritos profanos*. Petrópolis: Vozes, 1997.

SAHLINS, Marshall. *Cultura e razão prática*. Rio de Janeiro: Zahar, 1979.

SALLES, Maria R.R.; BUENO, Marielys S.; BASTOS, Sênia. Desafios da pesquisa em hospitalidade. *Revista Hospitalidade*. São Paulo, v. VII, n. 1, p. 3-14, 2010.

SANTOS, Milton. *Espaço e sociedade*. Petrópolis: Vozes, 1979.

SERRES, Michel. *O terceiro Instruído*. Lisboa: Instituto Piaget, 1997.

SOUZA, Antônio Cândido Mello e. *Os parceiros do Rio Bonito*. Estudo sobre o caipira paulista e a transformação dos seus meios de vida. Rio de Janeiro: José Olympio, 1964.

TELFER, E. A filosofia da "hospitabilidade". In: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. São Paulo: Manole, 2004, p. 53-78.

TUAN, Yi-Fu. *Espaço e lugar: a perspectiva da experiência*. São Paulo: Difel, 1983.

VAN GENNEP, Arnold. *Os ritos de passagem*. Petrópolis: Vozes, 1978.

VERDADE, Marisa Moura. *A ecologia mental da morte*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2006.

Recebido em dezembro de 2014.

Aprovado em fevereiro de 2015.