

Sinalizadores discursivos da relação entre o turista como sujeito primariamente acolhido e uma comunidade – corpo coletivo acolhedor

Discourse traces of the relation between the tourist as primary welcomed subject and a community - welcoming collective body

Indicadores discursivos de la relación entre el turista, como sujeto primariamente acogido, y una comunidad – cuerpo colectivo acogedor

Rafael Tomio Rezende Ikawa¹

Marcia M. Cappellano dos Santos²

Resumo

O presente artigo relata o processo analítico de discursos de sujeitos turistas de um município turístico do Rio Grande do Sul, que derivou a constituição de sinalizadores de hospitalidade numa relação sociodinâmica em que um dos polos da relação de acolhimento constitui-se em sujeito coletivo – um Corpo Coletivo Acolhedor, conforme proposição de Santos e Perazzolo (2012). O conceito, segundo as autoras, estrutura-se a partir da interligação de, pelo menos, três vértices: serviços, organismo gestor e capital cultural. Com base nesses supostos teóricos e objetivando aplicá-los no contexto turístico, buscou-se identificar traços na dinâmica do acolhimento em sua perspectiva coletiva, da relação entre o turista, como sujeito primariamente acolhido, e os vértices do Corpo Coletivo Acolhedor (município de Bento Gonçalves/RS), considerando a ótica do sujeito acolhido. Aplicados procedimentos de análise de conteúdo e de discurso, o perfil dessa comunidade - corpo coletivo que acolhe -, ratificou sua dinamicidade e complexidade sistêmicas, seu caráter organísmico expresso nas relações de interdependência e semipermeabilidade dos três vértices, tendo presente os sinalizadores discursivos identificados, os quais apontaram, entre outros elementos – com seus respectivos desdobramentos –, para organização geral, turística e socioeconômica, para empreendimentos, equipamentos e atrativos turísticos, aspectos estéticos e perceptuais e recepção interpessoal.

Palavras chave: Turismo. Hospitalidade/acolhimento. Dimensão coletiva da hospitalidade. Corpo Coletivo Acolhedor. Sinalizadores de hospitalidade/acolhimento.

¹ Universidade Caxias do Sul, e-mail rafaelikawa@yahoo.com.br

² Universidade Caxias do Sul, e-mail mcsantos@ucs.br

Abstract

This article reports the analytic process of tourist subjects discourses about a touristic municipality of Rio Grande do Sul, from which hospitality traces were constituted, in a socio-dynamic relation in which one of the poles of the welcoming relationship is a collective subject- A Collective Welcoming Body, according to Santos and Perazzolo's suggestion (2012). This concept, according to the authors, structures itself from interlinking of, at least, three vertexes: services, managing organism, and cultural capital. Based on these theoretical suppositions and with the aim of applying them in the touristic context, there was an intention of identifying traces, in the welcoming dynamics from the collective perspective in the relationship between the tourist, as primary welcomed subject, and the vertexes of the Welcoming Collective Body (municipality of Bento Gonçalves/RS), considering the optics of the welcomed subject. After applying procedures of content and discourse analysis, the profile of this community - collective body which welcomes - proved its systemic dynamicity and complexity, its organism character expressed in interdependence and semi permeability relations of all three vertexes, considering the identified discourse traces, which indicated, among other elements – with their respective unfolding –, for general, touristic, and socio-economic organization, for enterprises, equipment and touristic attractions, aesthetic and perception aspects, and interpersonal reception.

Keywords: Tourism. Hospitality/welcoming. Collective dimension of hospitality. Welcoming Collective Body. Traces of hospitality/welcoming.

Resumen

Este artículo relata el proceso analítico de discursos de sujetos turistas de un municipio turístico de Rio Grande do Sul, que derivó la constitución de señalizadores de hospitalidad, en una relación socio dinámica, en la que uno de los polos de la relación de acogida se constituye en sujeto colectivo – un Cuerpo Colectivo Acogedor, conforme proposición de Santos y Perazzolo (2012). El concepto, según las autoras, se estructura a partir de la intercomunicación de al menos tres vértices: servicios, organismo gestor y capital cultural. Con base en esos presupuestos teóricos y objetivando aplicarlos en el contexto turístico, se buscó identificar trazos en la dinámica de acogida en su perspectiva colectiva, de la relación entre el turista, como sujeto primariamente acogido y los vértices del Cuerpo Colectivo Acogedor (municipio de Bento Gonçalves/RS), considerando la óptica del sujeto acogido. Aplicados procedimientos de análisis de contenido y de discurso, el perfil de esa comunidad - cuerpo colectivo que acoge, ratificó su dinamismo y complejidad sistémicos, su carácter orgánico expresado en las relaciones de interdependencia y semipermeabilidad de los tres vértices, llevando en consideración los señalizadores discursivos identificados, que indicaron, entre otros elementos – con sus respectivos despliegues –, para organización general, turística y socioeconómica, para emprendimientos, equipos y atractivos turísticos, aspectos estéticos y perceptuales y recepción interpersonal.

Palabras clave: Turismo. Hospitalidad/acogida. Dimensión colectiva de la hospitalidad. Cuerpo Colectivo Acogedor. Señalizadores de hospitalidad/acogida.

Introdução

Recorrentemente citado na literatura científica está o fato de que, ao longo da História, múltiplas e diversificadas têm sido as leituras do fenômeno “hospitalidade”, as quais dão origem igualmente a uma multiplicidade de conceitos tecidos a partir de diferentes abordagens norteadas por diversificados critérios analíticos, tais como: contextos em que se efetiva (histórico, social, cultural etc.); natureza das trocas (hospitalidade comercial ou hospitalidade como dádiva), ou mesmo, os próprios processos de interação entre acolhedor e acolhido (ações/fenômeno). Expressão desse universo conceitual são proposições como as de Emmanuel Lévinas, Jacques Derrida, Alain Caillé, Anne Gotman, Marcel Mauss, Alain Montandon, Isabel Baptista, John Walker, Bob Brotherton, Roy C. Wood, Kye-Sung Chon, Raymond T. Sparrowe, Conrad Lashley, Alison Morrison, Jafar Jafari, Mário Carlos Beni, Ada de Freitas Maneti Dencker, Célia Maria de Moraes Dias, Gilberto Gidra, Margarita Barretto, Luiz Octávio de Lima Camargo, Alexandre Panosso Netto, Luiz Gonzaga Godoi Trigo, Marutschka Martini Moesch, Biagio Maurício Avena, Susana de Araújo Gastal, Lúcio Grinover. Contudo, apesar dessa amplitude teórica, os estudos sobre hospitalidade tendem a centrar-se, a princípio, em duas configurações da relação de troca: a comercial e a dádiva, objetos, respectivamente, das escolas americana e francesa. Na primeira, a hospitalidade é vista sob as lentes das trocas cambiais e comerciais entre pessoas. Sua prática – e análises que dela se fazem – remetem aos benefícios econômicos advindos da aplicação de ações de “cunho hospitaleiro” nos serviços de hospedagem, alimentação e bebidas. É nessa vertente que se aborda a substituição do termo *Hotel management* por *Hospitality*, com as implicações disso decorrentes. Na segunda, toma-se principalmente por referente a obra *Sociologia e Antropologia*, de Marcel Mauss, cuja primeira edição data de 1950, em que é traçado um panorama de como se efetivava o sistema de trocas instituído no “dar – receber- retribuir” - tripé da dádiva.

A concepção de hospitalidade adotada neste trabalho, construída com aportes da Psicologia, diz respeito a um dinâmico fenômeno humano-social cuja compreensão requer análises sob diversos ângulos, à luz da especialidade e da complementaridade de diferentes áreas do conhecimento. Parte-se assim do suposto de que a hospitalidade representa um dos principais elementos constitutivos do turismo, cujo cerne está nas relações e experiências vividas pelo sujeito turista e pelo sujeito acolhedor. Subjacente a essa proposição de relação entre turismo e hospitalidade, está o

entendimento de turismo como um fenômeno assentado especialmente em sua dimensão humana (entendimento compartilhado por estudiosos brasileiros como MOESCH, 2002; PANOSSO, 2003, 2005, 2009; BENI, 1999, 2001, 2003). Está o entendimento de turismo como um fenômeno de experiências vividas que refletem desejos diferentes por parte dos sujeitos envolvidos, experiências em que o turista se institui como um ser em construção, em contínua formação. Está o pensamento de que, nesse quadro, o turismo poderia passar a ser visto “[...] como a busca da experiência humana, a busca da construção do “ser” interno do homem, fora do seu local de experiência cotidiana” (PANOSSO, 2011, p. 30). Também numa leitura pautada pela dimensão humana do turismo, Perazzolo, Santos e Pereira (2013) propõem que esse teria sua motivação básica alicerçada no processo que aciona todos os demais comportamentos humanos: o desejo que emerge de diferentes formas, na condição de uma metáfora do objeto original, inacessível, decorrente do impulso de conhecer/experienciar na sua forma mais primária, “[...] tal como apresentado no conceito de pulsão epistemofílica proposto por Freud (1992)”, pulsão a partir da qual, as autoras constroem sua proposição teórica. Sob essa perspectiva, seria por meio da hospitalidade, ou do processo de interação social na forma de trocas realizadas entre acolhedor e acolhido, que o fenômeno turístico se efetiva e se potencializa.

Para as autoras, “[...] o sujeito que demanda o acolhimento porta expectativas que dão forma e concretude ao desejo de ver/viver “o novo”, como alternativa para o prazer impossível de ser tomado/conhecido na sua origem, tendo como referência o conceito freudiano de pulsão do conhecimento” (PERAZZOLO, SANTOS, PEREIRA, 2013, p.145 - tradução nossa). Esse sujeito seria em essência o turista, ou o estrangeiro, que precisa/deseja estar em outro lugar que não é o seu. E, nesse sentido, o acolhimento (termo tomado como equivalente a “hospitalidade”), instituindo-se como um elemento fundante do fenômeno turístico, não repousa somente no desejo de um ou de outro sujeito (acolhedor e acolhido) situado em um dos polos de interação, mas no espaço onde o acolhedor se transforma em acolhido, e o acolhido, em acolhedor, num movimento alternado. Hospitalidade ou acolhimento seria, sob essa ótica, uma área constituída na intersecção resultante do encontro dinâmico de demandas distintas, com origem, necessariamente, numa perspectiva subjetiva do desejo, orbitado por eventos circunstanciais, o que significa que, para que ocorra o acolhimento, ambos os sujeitos têm que se ajustar dinamicamente na interação de suas necessidades. O acolhimento, na sua expressão genuína, sob esse entendimento, não se efetiva sem

a dimensão interacional, sem a experimentação do prazer e da afetividade, sem a ocorrência de alguma transformação em ambos os protagonistas da relação. Nesse processo, acolhedor e acolhido se distanciam de demandas autocentradas (SANTOS, PERAZZOLO, 2012).

A perspectiva coletiva do acolhimento: o corpo coletivo acolhedor

É com esse pressuposto, que as pesquisadoras também se voltam à perspectiva coletiva do acolhimento fazendo incursões teóricas que o abordam em sistemas complexos, dos quais fazem parte grupos humanos, suas organizações estruturais e funcionais, seus valores, cultura e processos de transmissão, sistemas esses que configuram o que denominam “Corpo Coletivo Acolhedor”.

A hospitalidade em sua dimensão coletiva, particularmente no âmbito urbano, também foi focalizada por Grinover (2007), para quem ela envolve a relação entre hospedados e instituições, ou seja, entre pessoas e organizações integradas em um sistema de natureza institucional, pública, privada, ou familiar. Em assim sendo, uma cidade será considerada bonita e hospitaleira conforme sua competência para comunicar o significado, a importância e o valor de sua constituição social, estrutural e arquitetônica, envolvendo também a ação da esfera político-administrativa e da população em geral. O autor entende que a qualidade urbana, a identificação dos grandes signos que traçam o perfil das cidades, facilitam a emergência do sentimento de bem-estar e segurança do estrangeiro, permitindo autonomia de deslocamento e tomada de decisões pessoais. Do autor é igualmente a proposição de que a hospitalidade de uma cidade depende da coexistência de três dimensões de ordem social, cultural, histórica, econômica e ambiental: acessibilidade, legibilidade e identidade.

Já na proposição teórica de Perazzolo e Santos (2012), com inspiração na confluência da perspectiva psicanalítica e do modelo sistêmico, a relação do acolhido se dá com um “corpo coletivo”, aquele que se institui na representação evocada por seu nome e que dá forma e identidade às comunidades, estruturando-se a partir da interligação de, pelo menos, três vértices. Os pontos dessa triangulação delimitam o espaço em que o fenômeno do acolhimento e as práticas de hospitalidade se organizam e se desenvolvem numa comunidade, num sistema social (SANTOS; PERAZZOLO, 2012). Conceitualmente, os vértices aglutinariam as dimensões fundamentais do tecido social, concebido como um sistema aberto, envolvendo: a) o conjunto dos **serviços**

disponibilizados no âmbito das relações internas/externas; b) o **organismo gestor**, de natureza operacional, pública; e c) o **capital cultural**, o conhecimento gerado, compartilhado e transmitido pelo grupo/comunidade. É esse o corpo que acolhe. Um corpo que acolhe através das mãos que recepcionam o estrangeiro (**serviços**), da voz marcada pelo discurso singular da cultura local (**capital cultural**), dos valores a que foi submetido; corpo construído a partir de recursos disponíveis e assimilados na relação com o **organismo gestor**.

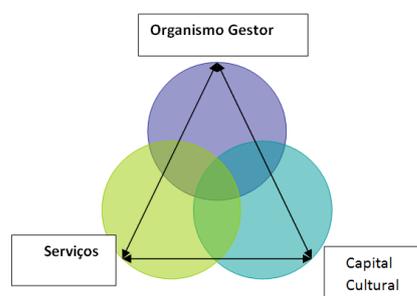


Figura 1 – Esquema representativo do Corpo Coletivo Acolhedor

Fonte: Santos e Perazzolo (2012, p. 9)

Por outro lado, o conceito de Corpo Coletivo Acolhedor, tal como referido, situa-se no âmbito de uma construção teórica tecida prioritariamente pela via da racionalidade - o que, de resto, parece não destoar da grande parte de estudos sobre a hospitalidade. A esse respeito, Dias (2002, p. 127), considera que "[...] a maioria das definições semânticas enfoca o anfitrião e suas habilidades, virtudes e deveres a priori. Descrições de hospitalidade do ponto de vista da vivência do hóspede parecem não existir".

A pesquisa

Fazendo-se uma contraposição a essa constatação, a pesquisa que dá origem a este artigo, volta-se especificamente a identificar, pela voz do sujeito turista, sinalizadores discursivos de como se efetiva o processo relacional de acolhimento entre ele e o Corpo Coletivo Acolhedor, considerados os seus vértices. Em outras palavras, procura responder à questão: Que traços

poderiam ser identificados, na dinâmica do acolhimento em sua perspectiva coletiva, da relação entre o turista como sujeito primariamente acolhido e os vértices do Corpo Coletivo Acolhedor, considerando a ótica do sujeito acolhido? Ressalte-se que a expressão “sujeito primariamente acolhido” diz respeito àquele que se insere numa zona de proximidade com o outro (mesmo que a relação ainda não tenha sido "ativada"), que se concebe como visitante/turista no espaço/território desse outro e tem a expectativa de ter suas demandas atendidas pelo sujeito primariamente acolhedor. O destino da relação dependerá da prevalência da disposição para o acolhimento ou de uma orientação autocentrada.

Metodologicamente, a pesquisa assume caráter predominantemente qualitativo, indo ao encontro das considerações de Chizzotti (2003), segundo o qual o termo "qualitativo" implica uma partilha densa com pessoas, fatos e locais que constituem objetos de investigação, cabendo ao pesquisador interpretar, com perspicácia e competência científica, os significados patentes ou ocultos do seu objeto de estudo, para isso convergindo diferentes abordagens analíticas. Considerando, de um lado, que, no quadro teórico em que se inserem as presentes reflexões, o fenômeno do acolhimento se institui na interação entre sujeitos consubstanciada por meio da linguagem em seus aspectos verbais e extraverbais, ou seja, institui-se em interações discursivas; e, de outro, que se busca dar voz ao sujeito acolhido, recorre-se a uma abordagem hermenêutica e, via análise interpretativa de seus discursos, identificam-se significados explícitos e depreendem-se sentidos subjacentes, ou seja, identifica-se o que, no contexto situacional, é significado por ele como portador de acolhimento e, em sendo assim, efetivamente acolhe. No entanto, conforme Ricoeur (1978), esse processo de apreensão supõe uma estrutura teórica hermenêutica que atue como crivo interpretativo, o qual, operacionalmente neste trabalho, encontra-se em pressupostos da Linguística enunciativa. Esta se volta para a enunciação e/o enunciado: a primeira, entendida como o conjunto de procedimentos formais que geram e organizam o discurso; o segundo, entendido como o resultado na enunciação, possuindo elementos que o reenviam à instância enunciativa. A frase, então só passa a ter sentido “[...] quando um enunciado é resultante de seu emprego efetivo [...] numa determinada situação enunciativa”, de forma que se torna necessário analisar o contexto do discurso e dos sujeitos da enunciação (CERVONI, 1989, p. 14). O sistema da língua passa a adquirir, desse modo, um caráter discursivo, ou seja, o componente discursivo da língua torna-se o conjunto de operações a partir das quais o falante cria o discurso (SANTOS, 2001). A perspectiva

analítica adotada é, pois, aquela pautada pelo estudo do uso real da linguagem por locutores reais (CHARAUDEAU; MAINGUENEAU, 2008), trazendo a exame, particularmente, marcas da enunciação identificadas ou inferidas – que, no universo deste trabalho, correspondem a sinalizadores discursivos, através dos quais se busca depreender traços da relação do sujeito turista com o Corpo Coletivo Acolhedor, traços do perfil que deste foi construído pela/nas significações relacionais.

Para a organização e análise dos dados, utilizaram-se, além das técnicas de análise do discurso, as da análise de conteúdo, segundo Bardin (2000, p. 9), para quem “[...] a análise de conteúdo corresponde a uma técnica de investigação aplicável ao discurso”, [constituindo-se numa] “hermenêutica controlada, baseada na dedução: a inferência. Em consonância com os princípios e procedimentos metodológicos propostos pela autora, partiu-se da leitura flutuante, passando-se aos processos de análise léxica e categorial (em diferentes níveis de desdobramento), dos quais emergiram categorias e subcategorias.

Definido o município turístico de Bento Gonçalves/RS como comunidade-alvo e selecionados diferentes atrativos e equipamentos turísticos localizados nos espaços rural e urbano (os quais recebem expressivo número de turistas), foram selecionados aleatoriamente os sujeitos a serem entrevistados. De um total de 59, constituíram o universo da pesquisa 37 sujeitos (turistas primariamente acolhidos), provenientes de 13 estados brasileiros, cujas respostas não sofreram efeito de direcionamento, pelo pesquisador, na formulação das questões.

As entrevistas pautaram-se por três núcleos de questões: o primeiro, tendo por foco dados gerais de identificação dos sujeitos com o intuito de possibilitar eventuais associações analíticas com o contexto de produção do discurso; o segundo buscando identificar a visão global dos sujeitos aos quais se solicitavam destaques sobre a viagem como um todo (tinha-se a preocupação de assegurar a expressão livre dos sujeitos, sem induzi-los em suas respostas); o terceiro, focalizando aspectos pontuais da viagem, no sentido de possibilitar eventuais ratificações, contrapontos, retificações e complementações das respostas à questão anterior.

Abordagens analíticas

No conjunto de verbalizações (fragmentos discursivos), três grandes abordagens analíticas possibilitaram construir interpretações sobre a relação do turista (sujeito primariamente acolhido) com o Corpo Coletivo Acolhedor: Análise léxica e categorial; Aproximações da análise categorial com características gerais dos sujeitos respondentes; Aproximações das análises ao Corpo Coletivo Acolhedor (ou seja, entre outros, a elementos estruturais, funcionais, organizacionais, culturais e a valores, todos associados, numa perspectiva sistêmica, aos vértices da triangulação que delimitaria o espaço no qual o fenômeno e as práticas do acolhimento se organizariam e se desenvolveriam na comunidade Bento Gonçalves).

Análises léxica e categorial

Na análise léxica, fez-se inicialmente o levantamento de tópicos discursivos em verbalizações enunciadas por primeiro³ e, na sequência, em verbalizações adicionais a essas, o que possibilitou, na etapa seguinte, a constituição de eixos categoriais compreendendo categorias e subcategorias.

Globalmente, a análise léxica chama a atenção para alguns pontos que se mostram importantes, alguns deles, inclusive, sendo reiterados/redimensionados nas demais abordagens: marcas de experiências vividas, sinalizadoras de prazer psíquico e físico, de relações sinestésicas e afetivas com a comunidade, para as quais remetem especialmente expressões enfáticas, sufixos, referências à tranquilidade local (*comida maravilhosa; cidade boa; muito gostoso de fazer; Vou*

³ A opção por assim iniciar o processo de organização dos dados levou em conta o suposto de que os afetos dos quais a emoção são a expressão estabelecem as cores que tonalizam todas as outras funções mentais, particularmente as do pensamento e da memória, interferindo no valor positivo ou negativo conferido às experiências, determinando a aceitação ou rejeição de objetos e situações. “Quanto mais forte for a emoção, maior será o impacto sobre a representação mental construída sobre a experiência, maior será o sentimento de prazer ou desprazer que a tonalizará, maior será a intensidade dos comportamentos que levarão a aproximar ou evitar experiências similares futuras, maior será a intensidade das lembranças que organizarão o sistema mnemônico em relação ao momento vivido” (PERAZZOLO; SANTOS; PEREIRA, PASSOS, 2012). A emoção e os afetos agem assim sobre o processo de significação e amplificação dos fenômenos sob forma de blocos mnemônicos, entendendo-se que a memória se organiza em unidades, ligando com lógica e coerência relatos mentais e linguísticos a partir de uma significação precedente). Esses blocos estariam refletidos nos tópicos discursivos enunciados por primeiro, havendo uma correlação entre as significações, a organização enunciativa do discurso e a conseqüente disposição dos tópicos nos enunciados.

bater no ponto dos Caminhos de Pedra. Adorei lá, bem atrativo, o pessoal bem hospitaleiro; Local bem bonito e bem limpinho; Muito calma); quebra positiva de expectativas no tocante, particularmente, à sinalização, às condições das estradas (*A sinalização é boa, nem precisa pedir informação para chegar aqui*); de outro, em contraponto, expressando valências negativas, a não concretização de expectativas (*Não tem muito o que fazer lá; mas quando cheguei estavam fechados*). Ressalte-se que o tópico “limpeza” manteve-se como o mais mencionado.

Com a passagem da análise léxica para a categorial, emergiram quatro eixos categoriais, estruturantes, assim nomeados: relações sócio-humanas, estrutura e organização socioeconômica e administrativa, produtos/atrativos turísticos, impressões sociocognitivas. Em torno desses, construíram-se categorias e subcategorias aglutinadoras dos fragmentos de verbalizações, a seguir, esquematicamente apresentadas no quadro 1.

Eixo categorial	Categoria	Subcategoria
Relações sócio-humanas	Recepção interpessoal	<ul style="list-style-type: none"> • Acolhimento • Educação
Estrutura e organização socioeconômico-administrativa	Organização geral	<ul style="list-style-type: none"> • Manutenção/limpeza • Organização socioadministrativa • Acesso
	Organização turística	<ul style="list-style-type: none"> • Estrutura turística • Equipamentos
	Organização socioeconômica	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento
Produtos/atrativos turísticos	Empreendimentos	<ul style="list-style-type: none"> • Roteiros e organizações
	Naturais	<ul style="list-style-type: none"> • Clima • Paisagem
	Socioculturais	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura da imigração
Impressões sociocognitivas	Aspectos estéticos	<ul style="list-style-type: none"> • Beleza
	Aspectos perceptuais	<ul style="list-style-type: none"> • Atmosfera ambiental

Quadro 1 – Eixos categoriais, categorias e subcategorias construídos para análise de relações de acolhimento na dimensão coletiva

Fonte: Elaborada pelos autores

Eixo relações sócio-humanas

O eixo compreende as subcategorias **acolhimento e educação**, as quais teriam na **recepção interpessoal** o elemento que as aproxima (categoria). Às relações sócio-humanas, vinculam-se fragmentos como: *Além das pessoas terem me recebido super bem; A receptividade das pessoas; (Cidade) acolhe bem para o turismo; (Pessoas) hospitaleiras (Um ar aconchegante, um ar de família); Gostei muito do povo daqui, o povo é assim muito atencioso, quando vai pedir informação, tem boa vontade; A educação do povo; povo muito formal.*

Especificamente em relação à subcategoria **acolhimento**, chamam a atenção dois aspectos: de um lado, os enunciados têm como foco a coletividade; de outro, as verbalizações desenham uma concepção de acolhimento na qual o sujeito, desde seu lugar de acolhido, marca a ação e a forma de receber como elementos centrais do processo de acolher. Outro traço do acolhimento presente nos enunciados dos sujeitos é o vínculo com o ambiente familiar ligado à ideia de aconchego. Destaca-se ainda relativamente à subcategoria **educação**, a formalidade que, na caracterização dessa coletividade, expressa uma relação interpessoal, não espontânea e/ou tonalizada por preceitos de civilidade.

Eixo estrutura e organização socioeconômico-administrativa

Três categorias foram construídas como afetas a esse eixo: **organização geral, organização socioeconômica e organização turística**. Em **organização geral**, estão compreendidas subcategorias para as quais convergem elementos/aspectos passíveis de ser apropriados pelo turismo ou que repercutem sobre ele: **manutenção/limpeza** (*As pessoas não jogam lixo, as pessoas são educadas*); **organização socioadministrativa** (*A limpeza urbana é muito eficiente; Bem organizada, mas o trânsito é saturado; As divisões de área são muito bem claras (zona residencial, centro, área de lazer, restaurantes, hotéis)*) e **acesso** (*Em primeiro lugar, eu acho muito bem sinalizado (placas em português e em inglês; A estrada está em condições razoáveis, poderia estar melhor)*). Paralelamente à **organização geral**, é colocada em evidência a categoria **organização socioeconômica**, na qual se destaca a subcategoria **desenvolvimento**: *Uma cidade que tem uma*

renda per capita muito boa; Eu acho Bento, é uma cidade assim “progressiva”, ela vai, tá bombando e acho que vai bombar mais; Aqui tem clima que estimula fazer as coisas.

No tocante à categoria **organização turística**, as verbalizações remetem à subcategoria **estrutura turística/equipamentos**, predomina igualmente a valência positiva (*O pessoal já está preparado para receber turistas; Cidade mais turística do que imaginava; Hotel maravilhoso; As pessoas costumam ser bem servidas*).

Eixo produtos/atrativos turísticos⁴

Esse eixo passou a compreender as categorias: **empreendimentos, atrativos naturais e atrativos socioculturais**. Com relação à categoria **empreendimentos** e à respectiva subcategoria, **roteiros e organizações turísticas**, os fragmentos ressaltam predominantemente qualidades. Uma observação interessante diz respeito aos Caminhos de Pedra, sobre o qual sobressaem-se predicações como potencialidade turística, hospitalidade e aprendizagem, reforçando o entendimento de que relações de acolhimento genuíno promovem aprendizagens (*Vou bater no ponto dos Caminhos de Pedra. Adorei lá, bem atrativo, o pessoal bem hospitaleiro; Os caminhos de Pedra e eu achei tudo muito lindo, porque aprendi um pouco de tudo*). Já nas menções à Maria Fumaça, chama a atenção a ligação que é feita com a diversidade de cenários e também com memórias da infância, o que possibilita retomar a ideia de que emoção e afetos agem sobre o processo de significação das experiências (*Eu ia falar da oportunidade de fazer a Maria Fumaça porque, quando eu era pequeno, na minha cidade tinha Maria Fumaça*).

Clima e paisagem são as subcategorias que compõem a categoria **atrativos naturais** (*O clima; A serra, que é muito bonita, bem diferente do que a gente está acostumado; A paisagem é bastante emblemática*). A paisagem emerge como uma figura simbólica, representativa da localidade tornada singular.

No que tange à categoria **atrativos/produtos socioculturais**, que se desdobra na subcategoria **cultura da imigração**, as verbalizações põem em relevo não apenas os aspectos

⁴ O processo de categorização que se fez a partir do eixo categorial **produtos/atrativos turísticos**, pautou-se pelo entendimento que autores como Beni (1998), Bahl (1994, 2004), Lage e Milone (1991), Boullón (1990) têm a respeito.

culturais em si, mas o fato de que ali a comunidade deixa transparecer que confere valor a essa cultura (*Eu acho bacana a valorização dessa coisa italiana, da cultura*).

Eixo impressões sociocognitivas

As categorias **aspectos estéticos** e **aspectos perceptuais** – às quais correspondem, respectivamente, as subcategorias **beleza** e **atmosfera ambiental** –, constituem o eixo categorial **impressões sociocognitivas**. Os enunciados dos sujeitos dão conta de construções sociocognitivas efetivadas somente a partir da experiência – no caso, estar ou ter estado na localidade. Ressalte-se, no conjunto das verbalizações atinentes aos aspectos estéticos, a forte presença de enunciados atribuindo valência positiva à beleza do local. Em alguns casos, essa valência positiva origina-se da associação com a limpeza, esta se tornando um elemento constitutivo da própria beleza.

Sobre as verbalizações vinculadas à subcategoria **atmosfera ambiental**, as qualificações encerram uma relação prazerosa (de fruição) refletindo um processo de significação tonalizada por emoções e afetos, o que estaria sendo estendido às pessoas em geral (*Eu gosto do povo, das pessoas; Cidade gostosa, as pessoas que passeiam*).

A organização dos dados como até aqui descrita encaminhou a uma outra leitura das verbalizações dos sujeitos, em que se contabilizaram, de forma global, as respectivas incidências por eixo categorial. Pela voz dos turistas, o eixo **estrutura** e **organização socioeconômico-administrativa** foi o que apresentou maior número de menções, contrariamente ao eixo **relações sócio-humanas**, com a menor incidência. Entre eles, o eixo **produtos/atrativos turísticos** vem seguido de **impressões sociocognitivas**. Outras leituras foram realizadas a partir do detalhamento das categorias e subcategorias, cuja explicitação extrapola os objetivos deste artigo.

Aproximações entre os dados analisados e os dados gerais dos sujeitos

Referentemente à segunda abordagem, com a qual se realizaram aproximações entre os dados analisados e dados gerais dos sujeitos, identificou-se que todas as regiões brasileiras (tendo em conta os 13 estados de origem dos turistas respondentes) estiveram representadas nos diferentes eixos categoriais, excetuando a região Centro-oeste referentemente ao eixo **impressões**

sociocognitivas. Situação análoga se verifica no tocante às faixas etárias, na medida em que, das seis consideradas, todas estão contempladas no eixo **estrutura e organização socioeconômico-administrativa**, e cinco, nos demais. Aos turistas que vieram pela primeira vez (65,62% do total de respondentes) aproximam-se, com percentuais elevados, os eixos **relações sócio-humanas** e **impressões sociocognitivas**, permitindo inferir que o acolhimento e a educação das pessoas marcam mais fortemente a experiência desses turistas, ao que vem aliar-se a beleza e a atmosfera ambiental. Ao eixo **produtos/atrativos turísticos** vinculam-se mais significativamente pessoas que vieram por mais de quatro vezes e cujo deslocamento se fez em pacote turístico.

Aproximações das análises aos vértices do Corpo Coletivo Acolhedor (comunidade Bento Gonçalves)

Tendo presente o fato de a pesquisa estar voltada a trazer à discussão a dimensão coletiva do acolhimento e, para isso, buscando especificamente identificar, pela voz do sujeito turista, sinalizadores discursivos de como se efetiva o processo relacional de acolhimento entre ele (como sujeito primariamente acolhido) e o Corpo Coletivo Acolhedor, na terceira abordagem, faz-se uma nova leitura das relações já estabelecidas entre as subcategorias construídas nas análises léxica e categorial, direcionando-as primeiramente aos vértices do Corpo. Nesse sentido, sinalizadores discursivos possibilitaram identificar/inferir na/da voz do turista sua fala com o corpo, a fala do corpo e como esse corpo se faz falar, se desenha e redesenha na relação, como ele o interpreta e nele se percebe, refletindo a complexidade de quando se aborda o acolhimento numa perspectiva sociodinâmica, expressando a própria complexidade das relações sistêmicas.

Ao vértice **capital cultural** foram relacionadas as subcategorias “acolhimento, educação e cultura da imigração”, compreendendo relações interpessoais marcadas por receptividade, simpatia, atenção, educação, disposição positiva para receber e, discursivamente, expressas com elementos verbais enfáticos; menções a lastros de cultura, de valorização dessa cultura pela população local (povo e cidade mesclando-se nas verbalizações que apontam essas qualidades). As subcategorias **estrutura turística, equipamentos, roteiros e organizações turísticas** remeteram o foco do olhar aos **serviços**, ou seja, aos elementos/aspectos da comunidade através das quais o microcosmo efetiva seu sistema de transações diretas, as práticas de dar e receber, aos agentes ou espaços com os quais ou nos quais se efetivam/esperam/promovem trocas entre turista e comunidade. Já

manutenção e limpeza, organização socioadministrativa, acesso e desenvolvimento foram reportadas ao **organismo gestor**, aos macroprocessos de organiza\ção (geral, turística e socioeconômica) e de inter-relação do sistema. Para eles apontam verbalizações que dizem respeito a condições de estradas, sinalização, segurança, limpeza, renda per capita, progresso, elementos e processos de gestão do turismo.

Dois conjuntos de verbalizações não expressaram direcionamento de foco para nenhum dos vértices analisados. No primeiro, as verbalizações refletem construções sociocognitivas que se efetivam somente a partir da experiência. Dito de outra forma: no contexto de um sistema aberto, a emergência dessas construções ou desses “metaprodutos” se faz na interdependência dos vértices e porque o corpo revela uma identidade que lhe é própria e que, ao mesmo tempo, é “re”construída na dinâmica de interação que o sujeito estabelece com ele. Metaforicamente, as verbalizações apontam para o “coração” do Corpo Coletivo Acolhedor, trazendo à tona processos de significação tonalizada por emoções e afetos ou por efeitos sinestésicos (cidade gostosa, boa, bonita, feia, bem limpinha, aconchegante, maravilhosa, calma, que cria a impressão de bem organizada, bem administrada). No segundo, as verbalizações apontam para elementos naturais traduzidos por **clima** e **paisagem** (subcategorias da categoria **atrativos naturais**). Trata-se de uma dimensão levada à constituição do próprio Corpo, o qual se organiza considerando esses elementos. Pode-se dizer então que clima e paisagem dão uma certa “tonalidade” ao Corpo.

IKAWA, Rafael Tomio Rezende; SANTOS, Marcia M. Cappellano dos. Sinalizadores discursivos da relação entre o turista como sujeito primariamente acolhido e uma comunidade – corpo coletivo acolhedor. *Revista Hospitalidade*. São Paulo, v. XII, n. 1, p. 325 - 343, jun. 2015.

Beleza

1. Uma cidade bonita (54)
2. Local muito bonito e limpo (1)
3. Local bem bonito e bem limpinho (2)
4. Cidade bonita (37)
5. É lugar muito bonito (53)
6. Bonita (27)
7. Em termos de cidade, é feia (55)

Atmosfera Ambiental

8. Cidade gostosa (21)
9. Cidade boa (37)
10. Cidade maravilhosa (08)
11. Bem calma (25)
12. Muito calma (53)
13. As pessoas que passeiam (40)
14. Local calmo (49)
15. Eu gosto do povo, das pessoas (12)
16. Cidade aconchegante (29)
17. Cidade bem administrada (37)
18. Organização do povo enquanto sociedade (20)
19. Me parece, me passou uma cidade muito organizada (27)

Clima

1. O clima (40)
2. Assim... o clima (16)

Paisagem

1. Seria mais as paisagens, as paisagens em geral (08)
2. Paisagem, bem arborizado, acho que é isso aí (42)
3. A paisagem, ela é bastante emblemática (26)
4. O colorido das flores (40)
5. A serra que é muito bonita, a vegetação bem diferente do que a gente está acostumado (57)

Estrutura Turística

1. Bento não tem muito o que fazer lá, a não ser o Vale (58)
2. Boa estrutura para o turismo (51)
3. Foram me dadas várias informações sobre os locais a serem visitados, mas quando cheguei estavam fechados (1)
4. Não tem o que fazer exceto os passeios (55)
5. O pessoal já está preparado para receber turistas (29)
6. Cidade mais turística do que imaginava (42)

Equipamentos

7. Hotel maravilhoso (9)
8. Comida maravilhosa (9)
9. Gastronomia, porque no geral ela é bastante farta enfim, as pessoas costumam ser bem servidas (26)

Roteiro e organizações turísticas

10. Eu ia destacar a Maria Fumaça (13)
11. Eu ia falar da oportunidade de fazer a Maria Fumaça (porque, quando eu era pequeno, na minha cidade tinha Maria Fumaça) (41)
12. Vou bater no ponto dos Caminhos de Pedra. (Adorei lá, bem atrativo, o pessoal bem hospitaleiro) (11)
13. Vinícola (09)
14. Os caminhos de Pedra e eu achei tudo muito lindo, porque aprendi um pouco de tudo (2)
15. Passeio pela Colônia de São Pedro, aqui é muito gostoso de fazer (29)
16. Os caminhos de Pedra não tem graça nenhuma (58)
17. Maria Fumaça, que acho que sai viajando, você vê um pouquinho de tudo (40)
18. Vinícolas (12)

Manutenção/Limpeza

1. A limpeza da cidade (3)
2. Cidade limpa (15)
3. Cidade bem limpa (21)
4. Cidade limpa (37)
5. Local muito bonito e limpo (1)
6. Local bem bonito e bem limpinho (2)
7. Limpeza (9)
8. A limpeza (20)
9. Limpa (16)
10. Limpa (27)
11. Ruas limpas (34)

Organização socioadministrativa

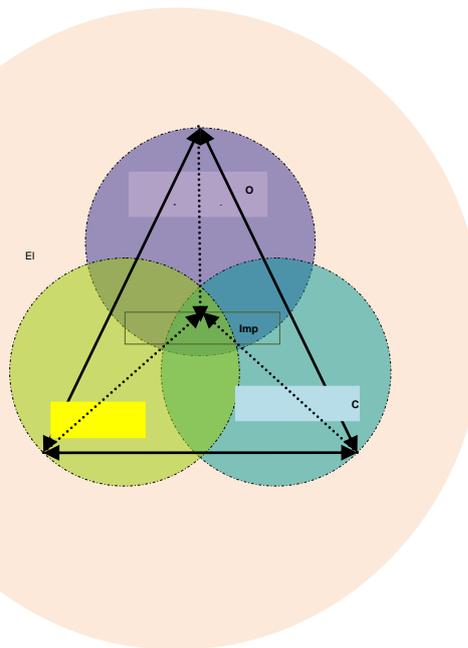
12. Bem organizada (29)
13. Mas o trânsito é saturado (32)
14. As divisões de área são muito bem claras (zona residencial, centro, área de lazer, restaurantes, hotéis...) (31)
15. (Quando se faz uma obra aqui eu vi em vários lugares, ocupa a calçada inteira, e faz a passagem das pessoas cercada na rua (14)
16. Segurança que se tem aqui, acho isso que é diferente (49)

Acesso

17. Em primeiro lugar, eu acho muito bem sinalizado (placas em português e em inglês) (27)
18. O centro de Bento Gonçalves é bem sinalizado (32)
19. Sinalização é boa, nem precisa pedir informação para chegar aqui (15)
20. Bem sinalizada (29)
21. A estrada está em condições razoáveis, poderia estar melhor (57)
22. O caminho é bom de vir (21)

Desenvolvimento

23. Uma cidade que tem uma renda per capita muito boa (34)
24. Eu acho Bento, é uma cidade assim "progressiva", ela vai, tá bombando e acho que vai bombar mais (23)
25. Aqui tem clima que estimula fazer as coisas (22)



Acolhimento

1. (Aqui, na cidade) a hospitalidade (20)
2. Além das pessoas terem me recebido super bem (1)
3. (Pessoas) hospitaleiras (Um ar aconchegante, um ar de família) (21)
4. O pessoal, assim, é bem simpático (16)
5. A receptividade das pessoas (57)
6. (Cidade) acolhe bem para o turismo (51)
7. Gostei muito do povo daqui o povo é assim, muito atencioso quando vai pedir informação, tem boa vontade (19)

Educação das pessoas

8. A educação do povo (52)
9. As pessoas são educadas (2)
10. A educação das pessoas lá da cidade (3)
11. As pessoas são educadas (20)
12. (povo) muito formal (20)
13. As pessoas não jogam lixo (52)

Cultura da imigração

14. O que me chama atenção aqui é a cultura italiana (46)
15. Eu acho bacana a valorização dessa coisa italiana, da cultura (36)
16. A cultura do vinho é bastante interessante (26)

Figura 2 - Visão geral das incidências de foco do conjunto de subcategorias sobre os vértices do Corpo Coletivo Acolhedor

Fonte: Elaborado pelos autores

Esse olhar para cada um dos vértices não permite, no entanto, que se perca de vista a relação de dependência entre eles, a perspectiva sistêmica do Corpo Coletivo. Isso significa recuperar proposições de Morin (2005) referentes: (a) ao sistema em si, entendido como unidade complexa, considerado o caráter fenomenal do todo e o complexo das relações entre o todo e as partes; (b) à interação, ou seja, o conjunto das relações, ações e retroações que nele se efetuam e se tecem; (c) e à organização, isto é, o caráter constitutivo das interações. Significa recuperar o caráter orgânico do conceito, expresso nas coproduções, nas relações recorrentes de interdependência. A subcategoria **manutenção/limpeza** pode ser tomada como exemplo ilustrativo disso.

Onze verbalizações dizem respeito diretamente à categoria **organização geral**, portanto ao **organismo gestor**, o qual estaria administrando recursos disponíveis ou aportando elementos básicos de infraestrutura para a conservação da limpeza. Esta, no entanto, está também vinculada a um aspecto cultural das pessoas da comunidade que *são educadas, não jogam lixo no chão*. Nas relações de troca entre a comunidade e o turista, aquela oferece eficiência dos serviços de manutenção, tal como expresso em *A limpeza urbana é muito eficiente*. Agrega-se ainda a isso, a expressão “bem limpinho”, que encerra, da parte do turista, uma marca enfática de relação afetiva, eventualmente associada à atmosfera ambiental que estaria sendo tonalizada pela limpeza. Nesse caso, a subcategoria poderia ser aproximada ao eixo **impressões sociocognitivas**.

Um outro aspecto importante a destacar é o conceito de acolhimento e sua relação com o conceito de turismo que se depreende das verbalizações dos sujeitos referindo-se ao Corpo Coletivo Acolhedor, de modo especial quando se tem por suposto que o turismo é uma expressão do desejo humano de conhecer, de saber e que esse saber procurado se constrói por meio da relação “[...] através de movimentos de interação – constitutivos do fenômeno do acolhimento – provocando mudanças nos sujeitos da experiência” (SANTOS; PERAZZOLO, 2012).

As verbalizações reportam a uma concepção de acolhimento na qual o sujeito, desde seu lugar de acolhido, confere às ações do acolhedor e à forma com que este recebe, o *status* de elementos centrais definidores do processo de acolher. Parece aí estar presente, expressando uma visão autocentrada, a ideia de que ao acolhedor cabe oferecer o que dele é esperado, o que é “devido” ao acolhido na sua condição de “consumidor”, logo, distante do entendimento de acolhimento como o processo que viabiliza, simultaneamente, a atenção às demandas dos dois polos

da relação. Ao que se mostra por essas verbalizações, o discurso não traz sinalizadores que revelem disposição inicial para o aprender na relação, a abertura para novos saberes, o que estaria reforçando a ideia, numa situação contrária à da pulsão epistemofílica, de um deslocamento do turista para “ver”, “constatar” o previsto, o conhecido, o “comprado”, o imaginado. O discurso não dá conta de ou explicita maiores desdobramentos de saberes novos originados na relação. Tem-se aí um ponto fundamental das relações entre turismo e acolhimento que mereceria constituir-se em objeto de estudo, no sentido de ampliar a compreensão dessa realidade e fomentar o alargamento das discussões teóricas a respeito.

Na direção de considerações finais

Ao serem consideradas as reflexões até então realizadas, os achados da pesquisa, em relação ao modelo teórico tomado como referência, permitiriam afirmar que a teoria do Corpo Coletivo Acolhedor se presta a uma análise da relação entre o sujeito turista e o local de destino enquanto comunidade, numa perspectiva sociodinâmica do acolhimento. Ao mesmo tempo eles levam a identificar uma área que dele emerge somente a partir da experiência, do contato do sujeito turista com esse Corpo. Seria o domínio das construções sociocognitivas, não referido na proposta inicial, a que se teria, também numa analogia com o corpo humano, denominado de “coração” do Corpo.

Já no tocante à dimensão político-administrativa, se o perfil desse corpo-comunidade, conforme os dados analisados, põe em relevo sua potencialidade no que tange a alguns elementos como, notadamente, a limpeza, a atmosfera ambiental, os roteiros, ele também aponta para uma fragilidade importante no que diz respeito ao acolhimento, entendido como uma competência genuinamente relacional. Pensar, pois, o turismo, conduz, sob essa ótica, a pensar concepções de acolhimento na dimensão coletiva presentes na prática turística, de parte de quem é acolhido e de quem acolhe.

Referências bibliográficas

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Tradução de Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. Edições 70, Lisboa, Portugal, 2000.

IKAWA, Rafael Tomio Rezende; SANTOS, Marcia M. Cappellano dos. Sinalizadores discursivos da relação entre o turista como sujeito primariamente acolhido e uma comunidade – corpo coletivo acolhedor. *Revista Hospitalidade*. São Paulo, v. XII, n. 1, p. 325 - 343, jun. 2015.

CERVONI, Jean. **A enunciação**. São Paulo: Ática, 1989.

CHARAUDEAU, Patrick; MAINGUENEAU, Dominique. **Dicionário de análise do discurso**. coordenação da tradução Fabiana Komesu. 2 ed., 3 reimpressão. - São Paulo: Contexto, 2008.

CHIZZOTTI, Antônio. A pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais: evolução de desafios. **Revista Portuguesa de Educação**, ano/vol. 16, número 002, 2003. ISSN (Versión impressa): 0871-9187. Universidade do Minho, Braga, Portugal. pp. 231-236. Disponível em: <http://www4.fct.unesp.br/docentes/educ/alberto/page_download/DELINEAMENTO_2010/6%AA%20AULA_CHIZZOTTI.pdf> Acesso em: 25 de fev.2011.

DIAS, Célia Maria de Moraes. O modelo de hospitalidade do Hotel Paris Ritz: um enfoque especial sobre a qualidade. In: _____. **Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas** (org.). - São Paulo, Edit. Manole, 2002.

FREUD, S. **Inhibición, Síntoma y Angustia**. Edição Standard Brasileira das Obras Psicológicas Completas. Rio de Janeiro: Imago, 1992.

GRINOVER, Lúcio. **A hospitalidade, a cidade e o turismo**. São Paulo: Aleph, 2007.

MAUSS, Marcel. **Sociologia e Antropologia**. São Paulo: Cosac & Naify, 2003.

MORIN, Edgar. A organização (do objeto ao sistema). In: _____. **O método 1: a natureza da natureza**. 2. ed. Porto Alegre: Sulina, 2005. p. 122-34

PANOSSO NETTO, Alexandre. **Filosofia do Turismo**. 2. ed. São Paulo: Aleph, 2011, p.177.

PERAZZOLO, O. A; SANTOS, M. M. C. dos; PEREIRA, S. Dimensión relacional de la acogida. **Estudios y perspectivas en turismo**. v.22, p.138-153, 2013.

RICOEUR, Paul. **O conflito das interpretações: ensaio de hermenêutica**. Traduzido por Hilton Japiassu. Rio de Janeiro: Imago, 1978.

SANTOS, M. M. C.; PERAZZOLO, O. A. Hospitalidade numa perspectiva coletiva: o corpo coletivo acolhedor. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**. São Paulo, v. 6, n. 1, jan./abr. 2012, p. 3-15.

SANTOS, Marcia Maria Cappellano dos. **Texto didático: propriedades textuais e pressupostos epistemológicos**. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.

Recebido em novembro de 2014.

Aprovado em março de 2015.