

**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
CENTRO DE EXCELÊNCIA EM TURISMO
GRADUAÇÃO DE NÍVEL SUPERIOR EM TURISMO**

**HOSPITALIDADE E HOSTILIDADE
SOB A ÓTICA DA VULNERABILIDADE**

ARTHUR VIEIRA DE ANDRADE

ORIENTADORA: PROF.^a DR.^a IARA LUCIA GOMES BRASILEIRO

**BRASÍLIA – DF, 2017
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA**

**CENTRO DE EXCELÊNCIA EM TURISMO
GRADUAÇÃO DE NÍVEL SUPERIOR EM TURISMO**

**HOSPITALIDADE E HOSTILIDADE
SOB A ÓTICA DA VULNERABILIDADE**

ARTHUR VIEIRA DE ANDRADE

ORIENTADOR: PROF.^a DR.^a IARA LUCIA GOMES BRASILEIRO

Monografia apresentada ao Centro de Excelência em Turismo – CET, da Universidade de Brasília – UnB, como requisito parcial à obtenção do grau de bacharel em turismo.

BRASÍLIA – DF, 2017

Ficha catalográfica elaborada automaticamente,
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

Ah ANDRADE, Arthur V. de
HOSPITALIDADE E HOSTILIDADE SOB A ÓTICA DA
VULNERABILIDADE / Arthur V. de ANDRADE; orientador
Iara Brasileiro. -- Brasília, 2017.
53 p.

Monografia (Graduação - Turismo) -- Universidade
de Brasília, 2017.

1. Hospitalidade. 2. Hostilidade. 3.
Vulnerabilidade. 4. Escola Americana. 5. Escola
Francesa. I. Brasileiro, Iara, orient. II. Título.

**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
CENTRO DE EXCELÊNCIA EM TURISMO
GRADUAÇÃO DE NÍVEL SUPERIOR EM TURISMO**

Monografia apresentada ao Centro de Excelência em Turismo – CET, da Universidade de Brasília – UnB, como requisito parcial à obtenção do grau de bacharel em turismo.

**HOSPITALIDADE E HOSTILIDADE
SOB A ÓTICA DA VULNERABILIDADE**

ARTHUR VIEIRA DE ANDRADE

Aprovado por:

Orientadora: Prof.^a Dr.^a IARA LUCIA GOMES BRASILEIRO (CET/UnB)

Banca Examinadora: Prof. Dr. MOZART FAZITO (CET/UnB)

Banca Examinadora: Prof. Dr. IVANY CÂMARA NEIVA (CET/UnB)

Suplente: ALEXANDER MALAVER COPARA (CET/UnB)

Brasília, 07 de Julho de 2017.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus, por estar sempre ao meu lado. Também agradeço aos meus pais Sueli Andrade e Aginaldo Andrade, por estarem ao meu lado oferecendo o amor e suporte necessário para o meu crescimento pessoal e profissional. Agradeço a minha irmã Jessica Andrade, por mesmo tendo seguidos caminhos diferentes academicamente, sempre me deu apoio. Também agradeço a Agivanda Andrade e a sua filha Amanda Roza, por estarem ao meu lado durante esta jornada universitária.

Agradeço à minha orientadora Prof. Dra. Iara Brasileiro, por ser tão compreensiva e por ter aceitado o desafio de trabalhar com este tema. Sendo uma das minhas inspirações na academia. Agradeço aos professores Karina Dias, por ter me ensinado que o mundo é muito mais poético do que podemos ver, a Daniela Rocco por me mostrar que a inovação ocorre de diversas maneiras, ao Luiz Spiller por me ensinar que a postura de um acadêmico é de extrema importância. A Alessandra Santos, por ter me dado a oportunidade de trabalhar como pesquisador e ao Prof. Mozart Fazito, por me fazer perceber que a desconstrução é uma parte integrante do conhecimento.

Agradeço também a todo o “The SS Group” composto por Barbara Rodrigues, Daniel Noble, Elizabeth Pazello, Évelin Lima e Kleber Henrique por transformarem esta graduação em um local um pouco mais acolhedor, e vulnerável para todos nós.

Agradeço também a todos os amigos que fiz durante este percurso, levarei-os para minha vida toda. Agradeço ao meu amigo Lucas Garcia, que mesmo estando longe me ajudou a superar os momentos de dificuldade. Também agradeço a Sayuri Maeda Ito, por ter me acolhido em uma viagem incrível.

Também agradeço a oportunidade de ter estagiado na EMBRATUR, por ter conhecido profissionalmente os meus colegas de trabalho, Flávia Monteiro, Rafael Valverde, Letícia Lira e aos meus chefes, Alexandre Nakagawa, André Netto, Hebert Rocha, Wilson Andrade, por terem moldado a forma com que eu me porto perante os assuntos profissionais.

A hospitalidade é intrusiva, comporta uma face de violência, ruptura e transgressão. Tudo isto começa na soleira, divisão de dois mundos, o interior e o exterior (Montandon, 2011)

RESUMO

A hospitalidade é comumente estudada no curso de bacharelado em turismo, mas diversas vezes renega-se a relação entre hospitalidade e hostilidade. Para que se possa estudar esta interseção é necessária a adição de mais um componente, a vulnerabilidade. Para que assim se possa melhor compreender a relação entre os termos nas diferentes escolas de pensamento da hospitalidade. Na escola francesa a vulnerabilidade está presente nos contos e na literatura, e também através de pensamentos filosóficos. Já na Escola Americana de Hospitalidade a vulnerabilidade só é percebida quando há alguma falha no atendimento, já que esta escola não considera a filosofia como parte integrante da prestação de serviço. Este trabalhou buscou relacionar a hospitalidade e a hostilidade através do termo hostipitalidade utilizando como referência a vulnerabilidade.

Palavras-chave: *Hospitalidade, Hostilidade, Hostipitalidade, Escola Americana, Escola Francesa, Vulnerabilidade.*

ABSTRACT

Usually hospitality is studied during a degree on Tourism in Brazil. Several times when we think about hospitality we deny the relation between hospitality and hostility. It's only possible to be able to study this intersection when we add vulnerability to the equation by doing that it's possible to start to comprehend the relation between these two terms. At the French School of Hospitality we are able to see vulnerability through concepts in literature and also via philosophical thinking. At the American School of Hospitality Vulnerability is only perceived when there is a failure in attendance, since this school does not consider philosophy as an integral part of the service. This work sought to relate hospitality and hostility through the term hostipitality using as reference the vulnerability

Key words: *Hospitality, Hostility, Hostipitality, American School of Tourism, French School of Tourism, Vulnerability.*

Sumário

PRÓLOGO	10
INTRODUÇÃO	13
CAPÍTULO 1 –HOSPITALIDADE	16
1.1- Definições de Hospitalidade	16
1.2 - Hospitalidade e Vulnerabilidade.....	18
1.3 - Hospitalidade e Moral	22
1.4 - A Escola Francesa de Hospitalidade	25
1.5 - A Escola Americana de Hospitalidade.....	28
CAPÍTULO 2 - HOSTILIDADE	34
2.1 - O que é Hostilidade?	34
2.2 - A figura negativa do Estrangeiro	35
CAPÍTULO 3 - HOSPITALIDADE HOSTIL?	39
3.1 - Vulnerabilidade das relações	40
3.2 - A segurança do hóspede e do hospedeiro.....	43
3.3 – Á guisa de conclusões.....	44
CONSIDERAÇÕES FINAIS	47
EPÍLOGO	49
REFERÊNCIAS	51

PRÓLOGO

Bem-vindo leitor sente-se e relaxe, pois nas próximas páginas você será guiado em uma jornada de descobrimentos e ponderações sobre diversos temas. Em um primeiro momento a temática aqui abordada pode parecer simples e rápida, mas na verdade posso afirmar que durante o desenvolvimento deste trabalho houve uma tempestade de questões, lampejos fulminantes de ideias, e até mesmo, pânico, enquanto a viagem da construção acontecia.

O conhecimento tácito torna-se parte integrante das estórias, o conhecimento científico vira história. Desta forma, nas páginas seguintes apresentar-lhe-ei o resultado de inquietações que se iniciaram em 2015: um estudo da interseção entre hospitalidade e hostilidade.

Você pode estar se perguntando: "O que o turismo tem a ver com isso?" "Este é realmente um trabalho que deve ser feito por um graduando?", "Onde estão os dados de campo e sua análise?" Posso afirmar que, sim, um trabalho "fora de alguns moldes" pode ser feito por um estudante de graduação. Por outro lado, um estudante que não expõe o conhecimento que adquiriu, de forma verdadeiramente pessoal, apenas replicando conceitos cegamente, não está aplicando o conhecimento crítico dos temas aprendidos. Ouso, até, dizer que a construção de um trabalho pessoal, sem marca, torna-se apenas um produto que carece de identidade. Análise de dados? Bem... talvez seja melhor dizer análise de informações. Por outro lado, uma informação supõe um conteúdo que possa ser entendido, que possa expressar uma situação. Sendo assim, talvez essa seja a melhor definição que se possa fazer para as presentes reflexões.

Este conjunto de informações, disposto de maneira sistêmica permite que o raciocínio do interlocutor possa ser direcionado. Em alguns momentos deste trabalho isto ocorre de maneira orgânica, enquanto outras vezes a extrapolação da temática exige um pouco mais do leitor.

É preciso que se estabeleça, desde já, que o aqui se considera que o turismo não se dá apenas com o deslocamento de alguém para algum lugar, mas que necessita das relações estabelecidas entre a cidade, seus moradores e o turista. Aí reside a hospitalidade (ou seus contrários: a hostilidade ou inospitalidade).

Sem o estudo da hospitalidade, ação que ocorre desde os primórdios da humanidade, seria impossível traçar uma linha de entendimento do que vem a ser acolhimento. Assim, tendo como ponto de partida a importância do estudo da Hospitalidade para o desenvolvimento do Turismo, esta jornada visa entender a relação de hospitalidade e hostilidade presente na acolhida.

Esta dicotomia entre hospitalidade e hostilidade foi despertada no pesquisador ao ler o livro *Os Miseráveis*, de Victor Hugo. Nessa obra literária o processo de acolhida de Jean Valjean foi traumático para o hospedeiro: o padre Bienvenue teve a prataria furtada ao acolher o prisioneiro 24601¹. Nesse ponto inicial da história, já poderíamos comentar sobre a contradição entre o nome do padre – “Bem-vindo” – e o resultado de sua ação de acolher o necessitado.

A construção do caráter do personagem principal – Jean Valjean – é feita por Hugo de forma detalhada. O Dom Bienvenue é apresentado como tendo um bom caráter, várias de suas ações estão repletas de bondade. Tanta que chega, até, ao ponto de torcer o próprio pé por não querer pisar em uma formiga (HUGO, p. 93), enquanto Jean apenas aparece na cidade de passagem, inicialmente sem nenhuma identificação que o remeta a uma família, buscando algum lugar para pernoitar.

Durante esta busca, o ex-prisioneiro é expulso das estalagens da cidade. A primeira delas solicitou-lhe identificação. O passaporte vermelho, que indicava que havia sido preso e precisaria se apresentar à polícia de tempos em tempos, inviabilizou sua estadia. Esta relação de acolhimento, ou de hostilização tem um local marcado para ocorrer, considerando o espaço doméstico de hospitalidade. Montandon (2011) escreve:

Tudo começa naquela soleira, naquela porta à qual se bate e vai se abrir para um rosto desconhecido, estranho. Limite entre dois mundos, entre o exterior e o interior, o dentro e o fora, a soleira é etapa decisiva semelhante a uma iniciação. É a linha de demarcação de uma intrusão, pois a hospitalidade é intrusiva, ela comporta, querendo ou não, uma face de violência, de ruptura, de transgressão, até mesmo de hostilidade [...] (MONTANDON, 2011, p.33)

A soleira, assim como descrito por Montandon é semelhante a uma iniciação, mas também pode ser uma ruptura. Ela representa a divisão entre dois mundos, o interior e o exterior, e, por isso, a hostilização também pode ocorrer com a saída de um hóspede. Isto

¹ Número dado ao Jean Valjean na prisão, após ser condenado por ter roubado um pão para alimentar sua família.

ocorreu com Valjean após ter sido convidado a se retirar da estalagem, caracterizando este espaço, anteriormente de acolhimento, em um espaço hostil.

Se tivesse voltado teria visto o hospedeiro da Croix-de-Colbas à soleira da porta, rodeado de toda a gente de seu albergue e de todos os que passavam na rua, falando em alvoroço, apontando o dedo, e, pelos olhares de desconfiança e de medo do agrupamento, teriam(*sic*) adivinhado que, dentro em pouco, sua chegada seria o maior acontecimento de toda a cidade (HUGO, p. 102)

Como Valjean tinha tomado a rua principal, rumou para uma segunda estalagem, esta, mais simples. Ao chegar nesse local mais modesto, um mensageiro vindo da primeira estalagem conversou com o estalajadeiro proprietário da hospedaria mais simples. Assim que terminou de ouvir o recado expulsou o novo hóspede. Jean estava novamente vagando pela rua procurando pouso. Como não encontrou mais nenhum outro local de abrigo, já tarde da noite, decidiu descansar em um banco em frente à igreja.

Antes mesmo de se deitar, o personagem foi abordado por uma senhora que saía da igreja, que lhe mostrou onde era a casa do padre Bienvenue. Jean Valjean, então dirige-se para lá. Ele bate à porta da casa, que, diga-se não possuía trancas, e entra repentinamente após o padre permitir sua entrada.

Neste momento Jean Valjean se apresenta como ex-prisioneiro, mostra sua identidade, (assim como a hospitalidade *kantiana* requer), apresentando-se. No entanto, mesmo tendo sido acolhido, o personagem furta a pratária da igreja.

A partir da relação presente na acolhida de Bienvenue e na resposta de Valjean, o presente trabalho foi inspirado.

INTRODUÇÃO

O prólogo deste trabalho teve como objetivo apresentar sua origem. Sua leitura não é, necessariamente, imprescindível, mas considera-se que auxilie o leitor a mergulhar no mundo da hospitalidade e da hostilidade criado a partir da problemática presente no livro de Victor Hugo, Os Miseráveis. O prólogo, então, procura facilitar o entendimento da interação presente entre hospitalidade e hostilidade, em um trabalho que, especificamente, pretende relacionar esses temas antes de tratar da dialética que os envolve, antes até mesmo, de os termos serem, definidos ou conceituados. Neste trabalho, a intersessão presente na união dos termos buscará as similaridades em termos considerados antagônicos, com o intuito de explicar as relações comerciais de hospedagem no turismo.

De um lado, estará o estrangeiro/desconhecido, aquele que busca segurança, alimento e descanso, estando disposto a pagar por isso – esse é o hóspede. Do outro, o estalajadeiro, o dono do hotel ou da pousada – o prestador de serviço que é por ele remunerado. Ao se encontrarem, ambos estão em situação de vulnerabilidade, uma vez que são, um para o outro, desconhecidos. Ambos necessitarão, portanto, de acolhida e de segurança. Um está em busca do conforto, o outro, na espera do pagamento que lhe deve ser prestado na forma de “retribuição” pela acolhida e segurança.

Considera-se, então, no presente trabalho, o que ocorre no momento em que se estabelece a relação “comercial” – a **hospitalidade se defrontará com a hostilidade** e dessa interação resultará uma ou outra, já que, por natureza, são antagônicas.

A relação entre hospitalidade e hostilidade, atualmente, ocorre em todos os meios de hospedagem, desde as grandes cadeias hoteleiras, até os pequenos hotéis. A diferença entre eles está no fato de que os prestadores de serviços são treinados a lidar com a hostilidade, enquanto atuam na acolhida.

O texto está estruturado da seguinte forma:

O capítulo 1 tem como objetivo discutir a hospitalidade, apresentando suas definições, tomando como ponto de partida a definição de hospitalidade, passando pelas divisões das escolas de hospitalidade: a Escola Americana, e a Escola Francesa.

O capítulo 2 discute a hostilidade. A discussão inicia-se com a definição de hostilidade/inospitalidade, passando à apresentação da figura negativa do estrangeiro.

No capítulo 3 busca-se unir os dois conceitos – de hospitalidade e hostilidade - inicialmente considerando a vulnerabilidade das relações e finalizando com as questões de segurança do hospedeiro e do hóspede.

Com esta estrutura, espera-se alcançar o principal objetivo do estudo que é, como já explicitado, a intercessão entre hospitalidade/hostilidade e seus possíveis efeitos na hospitalidade comercial.

Objeto

A relação presente entre vulnerabilidade e acolhimento na Escola Americana de Hospitalidade/ nos meios de acolhimento tradicionais / hotéis.

Objetivo Geral

Discutir a intercessão entre hospitalidade/hostilidade medida pela vulnerabilidade e seus possíveis efeitos na hospitalidade comercial.

Objetivos Específicos

Caracterizar as escolas que estudam Hospitalidade.

Identificar diferentes tipos de hostilidade.

Identificar relações entre hospitalidade e hostilidade.

Metodologia

Objetivando o desenvolvimento do presente trabalho, a metodologia selecionada foi o levantamento e análise bibliográfica. Esta análise tem como principal objetivo condensar a definição dos termos hospitalidade e hostilidade, para assim, construir a possível relação presente entre eles. De modo geral, consideramos estes termos antagônicos e à primeira vista, não buscamos estabelecer relações diretas entre eles. Este trabalho busca relacionar estes termos numa tentativa de demonstrar que no universo do acolhimento ocorrem tanto relações completamente hostis ou hospitaleiras quanto relações que misturam essas duas definições.

Este trabalho discute a hospitalidade institucional que ocorre na relação comercial da hospedagem. Sabendo das nuances desta temática, e toda a problematização que ela causa. Em alguns momentos, os exemplos utilizados para ilustrar as passagens seguintes, buscarão ao máximo expor a visão do domínio privado. Apenas quando não for possível exemplificar com meios de hospedagem, as considerações podem vir a ser feitas utilizando outros domínios.

CAPÍTULO 1 –HOSPITALIDADE

Turismo e hospitalidade são fenômenos sociais. Pressupõem, portanto, a interação humana. Contudo, a interação pode ocorrer de diferentes maneiras. A literatura sobre Hospitalidade busca ilustrar as diversas maneiras que podem ocorrer o acolhimento.

Desta forma, necessário se faz conceituar e separar as duas escolas que discutem hospitalidade: a Francesa e a Americana.

A Escola Francesa discute a hospitalidade como dádiva, estando embasada na máxima do Dar, Receber e Retribuir presente no livro *O Ensaio sobre a Dádiva e o Dom*, de Marcel Mauss (1974). Já a Escola Americana privilegia a troca comercial dentro do sistema capitalista. Desta forma, por um lado tem-se a hospitalidade **gratuita** considerando o indivíduo por si e em si, e por outro, tem-se a hospitalidade como componente de um sistema maior, o Setor do Turismo, que **cobra** pela acolhida e pelos serviços numa visão técnica que pressupõe a segurança e qualidade por meio da padronização desses serviços.

1.1- Definições de Hospitalidade

O que é hospitalidade? Esta é uma pergunta que norteia diversos livros introdutórios que tratam da hospitalidade. A palavra tem origem em *hospitalitas* do latim. Segundo o Dicionário do Latim essencial este termo significa “condição de estrangeiro, hospitalidade”. Do outro lado, *hospes*, *hospitis*, significa “hóspede, estrangeiro, estranho” ou, ainda, aquele que dá hospedagem”. Nota-se, desde já, a polissemia do termo, em que o sujeito da ação pode, também, ser o objeto dela.

Tenha-se em mente que esta definição não define os espaços em que a hospitalidade ocorre, mas já nos apresenta que a hospitalidade só acontece quando há um “estranho”. Desta forma deve-se compreender que quando estudamos a hospitalidade necessariamente estudamos a alteridade² presente no encontro de sujeitos. Lashley (2004) define os espaços em que ocorre a hospitalidade como os domínios sociais, privados e comerciais.

² Definição: *fil* situação, estado ou qualidade que se constitui através de relações de contraste, distinção, diferença [Relegada ao plano de realidade não essencial pela metafísica antiga, a alteridade adquire centralidade e relevância ontológica na filosofia moderna (*hegelianismo*) e esp. na contemporânea (*pós-estruturalismo*)]. Fonte: Dicionário Houaiss

O *domínio social* da hospitalidade considera os cenários sociais em que a hospitalidade e os atos ligados à condição de hospitalidade ocorrem junto com os impactos de forças sociais sobre a produção e o consumo de alimentos, bebidas e acomodação. O *domínio privado* considera o âmbito das questões associadas à oferta da "trindade" no lar, assim como leva em consideração o impacto do relacionamento entre anfitrião e hóspede. O *domínio comercial*, diz respeito à oferta de hospitalidade enquanto atividade econômica e inclui as atividades dos setores tanto privado quanto público. (LASHLEY, 2004, p.6)

No domínio social, em que se insere a hospitalidade doméstica – hospitalidade esta inserida no âmbito do lar - "(...) a hospitalidade é, predominantemente, uma forma privada de comportamento, exercida como uma questão de gosto pessoal, dentro de um limitado círculo de amizade e relação" (HEAL *apud* Lashley). Desta forma este pensamento vai ao encontro dos tempos/espacos de hospitalidade definido por Camargo (2004), que também considera os domínios Domésticos, Público, Comercial e Virtual, estando estes domínios inseridos nos domínios Social, Privado e Comercial apresentados por Lashley. Há, portanto, incluídos nestes domínios da acolhida quatro ações pré-definidas: recepcionar, hospedar, alimentar e entreter.

Essas ações ocorrem em todos os domínios sociais da hospitalidade, não necessariamente da mesma forma, mas ocorrem desde o domínio social doméstico, ao domínio comercial virtual. No domínio comercial virtual um *site* hospedado em um servidor *recepciona*, através de sua página inicial, aqueles que têm a intenção de comprar determinado produto; este mesmo sítio *hospeda/apresenta* informações relevantes para o consumidor, que se *alimenta* destas informações e é *entretido* pelo conteúdo apresentado, ou, até mesmo, pela forma em que a compra é efetuada.

No domínio privado, a refeição tem um simbolismo social; ela cria laços que podem representar tanto a união de uma tribo, quanto a distribuição de riquezas. A alimentação também pode ser sinal de *status*, a depender da formação social de determinado grupo. Em uma sociedade em que a oferta de alimentos é escassa, ser rico é ser gordo. Neste domínio, a segurança do hóspede também é importante. O hospedeiro que causa mal ao hóspede é "julgado" socialmente. Por este motivo, ser um bom anfitrião requer muito mais do que a simples oferta de alimentação e moradia, mas também requer que o um desejo genuíno daquele que hospeda, de agradar ao hóspede, e não o ferir. Dentro desse domínio há uma problemática que pode ser extrapolada para o domínio comercial. Será que realmente, o anfitrião está bem-recebendo por vontade própria, ou ele está realizando esta ação pensando na gorjeta maior que será recebida ao final do serviço? (LASHEY, 2004, p.14-17)

O domínio comercial, é caracterizado pela troca monetária realizada após prestado o serviço. Assim, a acolhida é moldada de acordo com o desejo do cliente, cadeias hoteleiras apresentam diferentes serviços para públicos distintos. Desta forma, os espaços criados “bebem da fonte” tanto do domínio social, quanto do domínio privado, buscando, assim, trazer autenticidade para uma acolhida em que a maior preocupação é a retenção de clientes e a geração de divisas/lucro.

1.2 - Hospitalidade e Vulnerabilidade

Hospitalidade e vulnerabilidade, em um primeiro momento podem parecer não estar conectadas, mas não há como dissociá-las. Ao nos depararmos com um “estranho”, com um “outro”, estamos diante do desconhecido e, portanto, vulneráveis.

Essa relação está diretamente conectada ao *acolhimento* que, por sua vez, constitui a hospitalidade. Segundo o dicionário *Houaiss*, acolhimento é a “maneira de receber ou ser recebido; recepção; consideração”. Esta definição faz parte do senso comum, mas para este trabalho, considera-se o Acolhimento como algo além da acolhida, buscando o seu sentido mais subjetivo, assim como destaca a pensadora portuguesa Isabel Baptista (2002), citada por Oliveira e Santos (2010):

O mistério que é próprio da subjetividade nunca poderá ser possuído como coisa ou alimento, o que não significa que não se pode, (ou deve) tentar a relação com esse mistério, procurando criar lugares de comunicação. De contato e de proximidade. Pelo contrário, só com uma relação de proximidade possível abraçar verdadeiramente aventura da descoberta, da realização, e da superação de nós mesmos. A hospitalidade então apresenta-se como experiência fundamental, construtiva da própria subjetividade, devendo como tal ser potencializada todas as suas modalidades e em todos os contextos da vida (OLIVEIRA; SANTOS, 2010 p.4)

A subjetividade da hospitalidade independe de sua forma, comercial ou não. Abre um campo complexo no acolhimento que pode, então, ocorrer tanto na Escola Francesa, que o considera como dádiva, quanto na Escola Americana, dentro de um processo em que há troca monetária. Assim, acolhimento e hospitalidade coexistem.

Baptista (*apud* Oliveira; Santos 2010 p. 4) observa que para Lévinas:

[...] é a presença de outrem, ou seja, a exterioridade absoluta, que provoca o desejo metafísico, esse tipo de desejo que não sabe o que deseja. Um desejo impossível de confundir com aquele que emerge na esfera da necessidade, na qual nos ocupamos em procurar ser felizes. (BAPTISTA, 2002, p.158)

Apenas com a abertura a esta exterioridade do outro é que se pode conhecer a essência do sujeito. Isto não quer dizer que ao nos hospedarmos em um hotel devemos nos pautar em um desejo primário do conhecimento, pois a construção desta relação está baseada na abertura do indivíduo para o outro. E esta abertura só ocorre quando o indivíduo está vulnerável.

O significado de vulnerável é: (algo ou alguém) "Que tende a ser magoado, danificado ou derrotado; frágil. Que pode ser ferido por; destruído (Etm, do latim *vulnerabilis*)"³. Esta conceituação é conhecida e comumente utilizada, mas ao confrontá-la com o entendimento de Brown (2010), é clara a percepção de que vulnerabilidade não é apenas um estado de se estar aberto, ou fechado, para as relações sociais, mas, que esse “estado” pode, também, conduzir a outros patamares. Em 2010 Brown também percorreu sobre vulnerabilidade, antes mesmo de lançar o livro *Daring Greatly*, ela escreveu:

And I know that vulnerability is the core of shame and fear and our struggle for worthiness, but it appears that it's also the birthplace of joy, of creativity, of belonging, of love.⁴ (BROWN, 2010)

Assim, a vulnerabilidade, mesmo como centro de vergonha e medo, também pode se tornar importante para a abertura do sujeito a experiências diversas. Só é possível acolher um viajante quando se está disposto a correr riscos. Até mesmo o ato de acolher um parente é arriscado, pois não se sabe se esse hóspede que passaria um final de semana irá continuar utilizando os equipamentos da casa de forma indefinida.

Os temas vulnerabilidade e hospitalidade também estão ligados quando buscamos aceitar o outro estando abertos a fazer diferentes tipos de conexões. No caso de uma hospitalidade pautada no Dar, Receber e Retribuir, o risco de receber um viajante em casa é muito maior do que em um hotel. Os direitos e deveres nos meios de hospedagem estão pautados na troca comercial, por sua vez regulada por normas, garantindo que a acolhida ocorra de maneira segura.

A relação comercial possibilita uma segurança que anteriormente não era possível ser assegurada em uma sociedade em que a acolhida estava pautada apenas no sujeito que recebia – o anfitrião. Agora esta acolhida passa a estar condicionada ao capital. Para melhor entender

³ Segundo o Dicio Dicionário Online da Língua Portuguesa. Fonte: <https://www.dicio.com.br/vulneravel/> Acesso em: 30/05/2017

⁴ Tradução Livre: E eu sei que a vulnerabilidade é o cerne da vergonha e do medo e da nossa luta pela dignidade, mas parece que, também, é o berço da alegria, da criatividade, do pertencimento, do amor.

como esta vulnerabilidade afeta a todos nós, Theodore Roosevelt em discurso na Sorbonne (Paris) no ano de 1910, intitulado *Citizenship in a Republic* foi utilizado por Brown no livro *Daring Greatly* (2012):

It is not the critic who counts; not the man who points out how the strong man stumbles, or where the doer of deeds could have done them better. The credit belongs to the man who is actually in the arena, whose face is marred by dust and sweat and blood; who strives valiantly; who errs, who comes short again and again, because there is no effort without error and shortcoming; but who does actually strive to do the deeds; who knows great enthusiasms, the great devotions; who spends himself in a worthy cause; who at the best knows in the end the triumph of high achievement, and who at the worst, if he fails, at least fails while daring greatly⁵

De nada adianta buscar uma acolhida que possa ser entendida desde o seu sentido psicológico, até o seu sentido literal, se não estivermos dispostos a enfrentar algumas adversidades. O sistema capitalista nos possibilitou a segurança de uma acolhida padronizada, que resultou, de certa forma, em relações superficiais entre hóspedes e hospedeiros. Todavia, quando se trata de Hospitalidade, essa vulnerabilidade deve nos levar a “ser o homem na arena”.

O viajante mais vulnerável é o mochileiro, já que está mais exposto a diversas variáveis, como não ter lugar para pouso ou precisar constantemente estar em contato com o outro. Desta forma o viajante não tradicional se expõe mais durante a viagem, ao mesmo tempo em que alcança maior contato com a comunidade local, que de modo geral, não se relaciona com o viajante tradicional, já que este se hospeda os hotéis ou em outros meios de hospedagem.

Viajar pode torna-se uma ação vulnerável, para o hospede e para o hospedeiro. Contudo, de certa forma, esse viajante tradicional⁶ parece ter uma segurança maior, podendo até ser considerada como um escudo, pois o dinheiro envolvido na relação da viagem possibilita comprar interações específicas, ou, até mesmo, adquirir uma experiência sem contato pessoal ou direto.

⁵ Tradução Livre: Não é o crítico que conta; não o homem que aponta como o homem forte tropeça ou onde o criador das ações poderia ter feito melhor. O crédito pertence ao homem que está realmente na arena, cujo rosto é marcado pela poeira, suor e sangue; que se esforça corajosamente; que erra, que vem diretamente uma e outra vez, porque não há esforço sem erros e deficiências; mas quem realmente se esforça para fazer as obras; que conhece os grandes entusiasmos, as grandes devoções; que se passa em uma causa digna; que ao final sabe melhor o triunfo das grandes realizações, e que na pior das hipóteses, se ele falhar, pelo menos fracassa ousando [...]

⁶ Viajante tradicional: Sujeito que adquire sua viagem por meios tradicionais, por exemplo, em Agências de Viagem, e se hospeda também em meios convencionais.

De certa forma um espaço de acolhida tem a possibilidade de transformar-se em um espaço em que, possivelmente, ocorra a interação verdadeira entre hóspede e hospedeiro. Nesse estado de interação é que pode acontecer a verdadeira acolhida. Nesse momento a vulnerabilidade dos sujeitos parece auxiliar na construção de uma acolhida diferenciada. Uma janela de oportunidade foi aberta e uma oportunidade de conhecimento, criada. Esta nova oportunidade pode gerar diversas possibilidades, tanto de conhecimento dos gostos e preferências de um cliente, quanto de modos ou possibilidades de melhor manter este consumidor.

Quando o responsável por um meio de hospedagem percebe que o hóspede tem possibilidades de alimentar um sistema de informações, que tem como objetivo mantê-lo fiel a uma marca, deve aproveitar todas as informações deixadas pelo cliente, para que assim se possa construir um sistema de acolhida diferenciada, baseada, exatamente, na abertura das relações.

Mais do que apenas aproveitar oportunidades, como diz a Brown (2010) “let yourself be seen while daring greatly”⁷ ou seja a construção psicológica de uma pessoa que aceita sua vulnerabilidade é diferente daquela que a nega. Aqueles que negam a vulnerabilidade, normalmente se fecham para o mundo e propiciam a desumanização do trabalho, ou até mesmo das relações pessoais.

Sobre a desumanização no trabalho, Oliveira e Santos (2010) trazem à luz Mauss, e apresentam em sua análise que: “Essas coisas são almas, têm alma, e são indivíduos e grupos que as tratam como coisas” (OLIVEIRA; SANTOS, 2010, p.3). Estas coisas, no sentido apresentado pelo autor são as pessoas, que tem a sua alma arrancada, transformando-as em objeto, ou apenas uma máquina que faz os serviços. A desumanização começa a partir da desconsideração da alma do sujeito, estas questões de alma e sujeito não serão contempladas neste trabalho.

Pode-se transpor esta questão para a hospitalidade, quando o cliente, requerente do serviço, parece esquecer que aqueles que o servem em determinado momento também têm alma, que merecem respeito. Os seres humanos que trabalham em locais que não permitem uma relação patrão-empregado digna, normalmente se desconectam, pedem demissão, ou até mesmo se desligam para as questões trabalhistas, de forma abrupta.

⁷ Tradução Livre: Deixe-se ver enquanto aproveita as oportunidades.

Esta questão de desconexão abrupta está presente no capítulo seis do livro *Daring Greatly* de Brown (2012), que auxilia aquele que o lê a re-humanizar tanto a educação, quanto o trabalho. Escreve a autora:

To reignite creativity, innovation, and learning, leaders must re-humanize education and work. This means understanding how scarcity is affecting the way we lead and work, learning how to engage with vulnerability and reconciling and combating shame.⁸(BROWN, 2012 p.184)

Desta forma, ao combater a vergonha no trabalho e na educação, os beneficiados são aqueles que participam do sistema. Sendo assim a vulnerabilidade está diretamente ligada á hospitalidade. Somente com um serviço de hospedagem que tenha como mote principal a humanização, e que ofereça espaços que permitam acolher o viajante de forma real, é que a acolhida será realmente significativa, transformando o "quidam"⁹ em um indivíduo com real necessidades e, portanto, humanizado.

Com a acolhida significativa, as fontes de informações, preferências e gostos do cliente ficam mais aparentes, possibilitando, assim, por meio dessa abertura do hóspede um melhor entendimento sobre seus desejos e necessidades, para que um serviço cativante e de qualidade possa-lhe ser prestado.

1.3 - Hospitalidade e Moral

Pode-se pensar que, ao menos aparentemente, hospitalidade e moral não têm nada a ver, mas a relação moral da acolhida nos remete desde os tempos bíblicos até os dias de hoje.

Dentro do sistema de espaços de acolhida, tem-se os seguintes passos: receber, hospedar, alimentar e entreter. Esses passos, de certa maneira, estão imbuídos na questão moral, tanto do hóspede quanto do hospedeiro. São questões que podem perpassar tanto pelo campo da filosofia, quanto pela cultura de cada sociedade.

Trataremos aqui, dos conceitos filosóficos da Moral. Claro está que este trabalho não tem como objetivo principal (nem haveria tempo para isso – trata-se de um trabalho de conclusão de um curso de Graduação) apresentar todos os autores que discutem moral, ou até

⁸ Tradução Livre: Para reativar a criatividade, a inovação, e o aprendizado, os líderes devem re-humanizar a educação e o trabalho. Isto significa entender como a escassez está afetando a maneira como lidamos e trabalhamos, aprendendo como nos envolver com a vulnerabilidade e reconciliar e combater a vergonha.

⁹ Definição: *infrm.* indivíduo sem importância, insignificante. Fonte: Dicionário Houaiss Online.

mesmo discutir se há uma teoria mais correta. Aqui, a relação escolhida entre moral e hospitalidade está baseada nos imperativos hipotéticos e categóricos de Immanuel Kant.

O pensamento de Kant tem como base a hospitalidade baseada na moral, pautada na obediência das leis da pátria por aquele que nela habita.

Kant pede documentação, a hospitalidade kantiana tem limites, mas está inserida dentro de uma reflexão maior: por um lado, no âmbito da legislação da liberdade interna e do respeito ao imperativo categórico; por outro lado no âmbito da legislação da liberdade externa e do respeito as leis (PEREZ, 2007, p.26)

Uma vez que aqui, estamos tratando de redes e cadeias hoteleiras, a identificação do hóspede é indispensável para garantir a segurança do hospedeiro, além de em alguns casos estar diretamente ligada às leis de alguns países, como é o caso do Brasil. Em *A Metafísica dos Costumes* Kant escreve sobre Moral.

Para o filósofo, existem dois imperativos: o categórico e o hipotético. Rissi (2012) explica o entendimento de Kant sobre o imperativo categórico da seguinte maneira:

[...] este imperativo expressa o mandamento preciso às ações e, por justamente não ser um meio para qualquer outra coisa, contém no interior de sua formulação uma ordenação que se encerra no enunciado da máxima. [...] (RISSI, 2012, p.196)

Percebe-se que esse imperativo está diretamente ligado à Escola Francesa de hospitalidade, em que a ação da acolhida tem um fim em si mesma. Não, há, portanto, nada além do receber propriamente dito, não há segundas intenções. A acolhida nesse sentido passa a ser algo em que não se buscam ganhos nas entrelinhas. Está categoricamente voltado para a ação de acolher.

Transpondo a ideia para a questão da hospitalidade, pode-se pensar que esta acolhida, com fim em si mesma não necessariamente traz a vulnerabilidade do sujeito à tona. A oferta passa a ser uma oferta em si, sem outras intenções. Todavia, se considerarmos que cada sujeito que acolhe, recebe por razões específicas. Inserido neste mundo de possibilidades de acolhimento pode-se ter alguém que tem uma vocação específica para acolher, trazendo assim a humanização da acolhida, inserida no sistema capitalista. E esta vocação da acolhida está diretamente ligada ao sentido psicológico e humanizado do recebimento.

O outro imperativo moral considerado por Kant é o hipotético. Novamente, Rissi (2012) resume este imperativo utilizando as seguintes palavras:

Os imperativos hipotéticos, diferentemente [dos categóricos], são imperativos derivados de fins. E isso quer dizer que seus ordenamentos são meios para alcançar qualquer coisa que se queira. Eles buscam, extrinsecamente, qualquer fim que se deseje, já que apontam para algum fim possível ou real (RISSI, 2012, p. 196)

A derivação de um fim, suscita ao prestador de serviço uma segunda intenção no processo de acolhida. Desta forma, o hospedeiro não necessariamente está interessado na acolhida do cliente, mas nos recursos despendidos por aquele que é acolhido. O recebimento passa a ser a segunda intenção, e o enriquecimento a primeira. Como exemplo, pode-se pensar em um mensageiro que só desenvolve uma conversa com um hóspede pensando nas possibilidades de gorjetas a mais que poderá receber.

Acreditar que não haja mobilidade entre imperativos categórico e hipotético é arriscar-se ao erro. Os imperativos, por serem teóricos, e o turismo por ser prático, possibilitam a mistura de ambos. Contudo, pode-se assumir que por diversas vezes, o imperativo que está mais atado ao turismo é o hipotético, pois, de certa forma, o fim da acolhida está embebido no sistema capitalista, e este sistema busca o capital. Até mesmo o bem-receber tem uma finalidade diferente do acolhimento o lucro.

Não apresentar um fim em si mesmo, buscando algo implícito, não quer dizer que todo o sistema esteja condenado, e que não se devem ter ambições, ou segundas intenções. Este posicionamento do imperativo hipotético serve para demonstrar que, as segundas intenções dentro de um sistema podem ser vistos de maneira filosófica. E este imperativo - hipotético -, também pode vir a buscar a felicidade do sujeito, que ao não explicitar sua vontade em um primeiro momento, busca-a implícita em outras coisas. Como exemplo desta questão poderíamos pensar em um trabalhador, que exerce sua função sem realmente amar o que faz. Ele estaria desempenhando uma função, não pensando dela como um fim, mas sim no pagamento que virá posteriormente. Kant (2009) nos leva a refletir:

Há, não obstante, um fim que se pode pressupor como efetivamente real em todos os seres racionais (na medida em que a eles convêm imperativos, a saber, enquanto seres dependentes), logo uma intenção que eles não somente podem ter, mas da qual se pode pressupor com segurança que todos têm segundo uma necessidade natural, e tal é a intenção da felicidade. O imperativo hipotético que representa a necessidade prática da ação como meio para a promoção da felicidade é assertórico. (KANT *apud* RISSI 2012, p.200)

Esta busca pela felicidade, mesmo não sendo o principal objetivo deste trabalho é imprescindível para que se entenda a atualidade, em que são exercidas atividades com o intuito, ou o pensamento em outras. Transpondo este sistema para o turismo a felicidade nesta conjuntura é o lucro, já que, de certa forma, estamos imersos em uma sociedade em que o Ter tem mais peso do que o Ser. Rissi (2012) continua, "mesmo Kant afirmando haver este fim naturalmente nos homens e que isto pertence à sua essência, ainda assim o imperativo da prudência será hipotético, já que o mandamento da razão deste tipo se refere à escolha dos meios para a felicidade própria." (RISSI, 2012, p. 200)

Apenas com a prudência dos prestadores de serviço que atuam nos meios de hospedagem é que se torna possível ofertar uma experiência única para o hóspede. A "interpretação" do hospede favorece o prestador de serviço, na medida que pode oferecer um serviço que considera a individualidade do cliente. O respeito a esta individualidade também pode conduzir à felicidade tanto do prestador, ao receber uma gorjeta, quanto do cliente ao receber um serviço único.

1.4 - A Escola Francesa de Hospitalidade

A Escola Francesa de hospitalidade tem como base a filosofia do acolhimento que considera uma extrapolação do entendimento do simples acolhimento.

Vale ressaltar que esta escola considera as questões da Moral tendo como base o filósofo Lévinas. De modo geral, a Escola Francesa da Hospitalidade "se interessa pela hospitalidade doméstica e pela hospitalidade pública e tem a matriz maussiana do dar-receber-retribuir em sua base, ignorando a hospitalidade comercial." (CAMARGO, 2004, p. 40)

Esta corrente de pensamento considera que o acolhimento possibilita o encontro com o outro. Este encontro pode vir a fascinar o hospedeiro, que com o acolhimento, adquire conhecimento, que outrora não estava disponível em sua casa, pois não havia o estrangeiro.

Acolher o outro como hóspede significa que aceitamos recebê-lo em nosso território, em nossa casa, colocando a disposição o melhor que somos e possuímos. Contudo, nossa casa continua a ser [...] a nossa casa. Do mesmo modo, o outro mantém a liberdade do forasteiro, continuando a seduzir-nos com sua exterioridade e seu segredo. A hospitalidade permite celebrar uma distância e, ao mesmo tempo, uma proximidade, experiência imprescindível no processo de aprendizagem humana (BAPTISTA *in* DIAS, 2002, p.162)

O processo de aprendizagem humana só pode ocorrer quando, no caso da hospitalidade, busca-se quebrar o distanciamento entre hóspede e hospedeiro. Para que a base defendida por Marcel Mauss ocorra é preciso desvelar o outro, é necessário conhecê-lo.

Tendo como base principal Marcel Mauss, e sua pesquisa antropológica e etnológica, a hospitalidade debatida por esta escola está ligada ao fenômeno primitivo do recebimento. Desenvolve-se, nesses moldes, uma relação de obrigatoriedade e poder, que vêm muito antes do surgimento do turismo. Este poder ocorre dentro da relação hóspede-hospedeiro, em um primeiro momento, quem solicita abrigo depende do sujeito que tem um abrigo para oferecer. Assim, a sequência de três tempos de Mauss ocorre como forma de igualar esta balança, que estava desalinhada.

Mauss trata da troca da hospitalidade em sua sequência em três tempos: dar, receber, retribuir o convite como oferta; a visita como hospitalidade recebida e o fato de retribuir o convite -, mais do que da hospitalidade como troca. {...} Mauss de fato se concentrou nos elementos que compõem a dádiva, e mais particularmente na obrigação de retribuir [...] mais do que na troca em si mesma, que constitui, segundo Lévi-Strauss, o fenômeno primitivo (GOTMAN *in* MONTANDON, 2011, p. 75)

Estar obrigado a retribuir uma dádiva possibilita, neste sistema, a criação de um círculo virtuoso. Seguindo este pensamento, a hospitalidade torna-se infinita, já que sempre estaremos “obrigados” a devolver a dádiva. Ao mesmo tempo em que sugere ou permite este círculo sem fim, é provável que isso não ocorra, pois:

[...] não se oferece hospitalidade ao que chega anônimo e a qualquer um que não tenha nome próprio, nem patronímico, nem família, nem estatuto social, alguém que logo seria tratado não como estrangeiro, mas como um bárbaro (DERRIDA *apud* CURY e ALIS, 2014 p.190)

O maior problema de se oferecer uma dádiva a um bárbaro reside, assim, no fato de: por ele não estar inserido na sociedade, talvez, não entenda a “obrigatoriedade” de retribuir esta ação, pondo assim em cheque o círculo presente na máxima de Mauss, podendo fazer com que uma dádiva não retorne.

Desta forma a hospitalidade torna-se insustentável, pois, assim como Isabel Baptista discorre sobre Lévinas, a hospitalidade na corrente filosófica desse pensador justifica-se como um dos traços fundamentais da subjetividade humana, na medida em que representa a disponibilidade da consciência para acolher a realidade fora de si. (BAPTISTA, 2002, p.157)

Quando uma pessoa não busca acolher-se, e não está disposto a acolher o outro, há um problema no acolhimento. Este problema pode ser ignorado se considerarmos a hospitalidade absoluta, ou potencializado, se considerarmos a hospitalidade condicional. A hospitalidade absoluta, ou incondicional, tem como um de seus pilares a ruptura da hospitalidade propriamente dita, pois esta:

[...] supõe uma ruptura com a hospitalidade no sentido corrente, com a hospitalidade condicional, com o direito ou o pacto de hospitalidade [...] a hospitalidade absoluta exige que eu abra minha casa e não apenas ofereça ao estrangeiro (provido de um nome de família, de um estatuto social de estrangeiro, etc.) mas ao absoluto, desconhecido, anônimo, que eu lhe *ceda lugar*, que eu o deixe vir, que o deixe chegar, e ter um lugar no lugar que ofereço a ele, sem exigir dele nem reciprocidade (a entrada num pacto), nem mesmo seu nome. (DERRIDA *apud* CURY e ALIS, 2014 p. 197-198)

Esta formulação de pensamento aproxima-se do pensamento corrente de hospitalidade aceito na sociedade judaico-cristã:

[...] Quando deres um jantar, ou uma ceia, não chames os teus amigos, nem os teus irmãos, nem os teus parentes, nem vizinhos ricos, para que não suceda que também eles te tomem a convidar, e te seja isso recompensado.
Mas, quando deres um banquete, chama os pobres aleijados, coxos e cegos,
E serás bem-aventurado; porquanto não têm com que te recompensar; porque recompensado será na ressurreição dos justos. (BÍBLIA SAGRADA, Evangelho de Lucas, 14:12-14)

Desta forma, a hospitalidade incondicional pode estar diretamente ligada a diferentes mitos, hábitos e comportamentos de cada cultura que pode vir a possibilitar um acolhimento incondicional do sujeito, que não busca uma retribuição no momento da acolhida, mas espera receber algo, maior ou não, futuramente. De certa forma este tipo de acolhida é mais vulnerável para o hospedeiro, que pode ser submetido às mais diversas situações. Neste sentido o recebimento passa a ser construído:

Como se a lei da hospitalidade definisse essa própria impossibilidade, como se não se pudesse senão transgredi-la, como se a lei da hospitalidade absoluta, *incondicional*, hiperbólica, como se o imperativo categórico da hospitalidade exigisse transgredir todas as leis da hospitalidade, a saber as condições, as normas os direitos e os deveres que se impõem aos hospedeiros e hospedarias, aos homens e às mulheres que oferecem e àqueles e àquelas que recebem a acolhida. (DERRIDA *apud* CURY e ALIS 2014 p. 198)

A problemática desta formulação é a seguinte: como, então, receber incondicionalmente propiciando uma experiência de acolhida que não faça mal, tanto para o hóspede quanto para o hospedeiro? O imperativo categórico de Kant (2009), nos faz refletir sobre a moralidade da acolhida. Não podemos mentir, já que se mentirmos, estaremos aceitando que os outros sujeitos também mintam para nós.

Desta forma a retribuição na hospitalidade incondicional também é colocada em cheque, se considerarmos este tipo hospitalidade na atualidade. Por este motivo, de maneira geral utiliza-se outra classificação nas relações comerciais: a hospitalidade de direito, ou hospitalidade condicional que é criada a partir da oposição entre a hospitalidade de direito e a hospitalidade absoluta (LEDOUX, 2011 p. 733). Nesta nova categoria,

O estrangeiro, o *xenos* [...] que, segundo Benveniste, entra num pacto, esse estrangeiro que tem direito à hospitalidade na tradição cosmopolita que encontrará sua forma mais potente com Kant [...] esse estrangeiro, pois, é alguém a quem, para recebê-lo, começamos por perguntar seu nome; instamo-lo a declinar e garantir sua identidade [...]. (DERRIDA *apud* LEDOUX, 2011, p.733)

Para que ocorra o recebimento, em uma hospitalidade de direito, o estrangeiro precisa ser convidado; o pacto, neste sentido, é o convite formal. Este convite – de adentrar-se -, também pode, mas não necessariamente ocorre na hospitalidade incondicional – em que o receptor acolhe de maneira holística o hóspede -. A fundamentação na base incondicional possibilita um acolhimento único para o sujeito, que considera tanto seus aspectos psicológicos, quanto físicos. A Escola Francesa de Hospitalidade considera estes dois tipos de acolhida, incondicional e de direito.

1.5 - A Escola Americana de Hospitalidade

A Escola Americana de Hospitalidade, tende a ser, talvez, “demasiadamente” operacional. Segundo Camargo (2004), "Tudo acontece como se da antiga hospitalidade restasse apenas a sua atual versão comercial , baseada no contrato e na troca estabelecida por agências de viagens, operadoras, transportadoras e por hotéis e restaurantes" (CAMARGO, 2004, p.40).

A operacionalidade da Escola Americana, ao mesmo tempo que possibilitou uma experiência padronizada por meio de franquias de hotéis, também permitiu uma mudança drástica no sistema de acolhimento, que outrora era baseado na máxima de Mauss (Dar,

Receber e Retribuir). Inserida no sistema de trocas, a hospitalidade nesta Escola surge com a aglutinação, ou aglomeração, de serviços da hotelaria. Lashey (2004) vai além e comenta:

A oferta da hospitalidade comercial depende da reciprocidade com base na troca monetária e dos limites da concessão de satisfação aos hóspedes que, no fim, causam impacto sobre a natureza da conduta hospitaleira e da experiência da hospitalidade. Tanto o anfitrião quanto o hóspede entram em uma conjuntura de hospitalidade com reduzido sentido de reciprocidade e obrigação mútua. Para o anfitrião, os motivos para ser hospitaleiro são basicamente não-pertinentes: o desejo de suprir com exatidão a quantidade de hospitalidade que assegurará a satisfação do hóspede, o desejo de limitar o número de reclamações e, esperançosamente, o desejo de gerar uma visita de retorno enquanto se apura o lucro. Para o hóspede, há pouco senso de obrigação mútua relativo ao contexto doméstico. Raras vezes o hóspede pressente que os papéis serão invertidos e que ele se tornará anfitrião em outra ocasião. A troca financeira isenta o hóspede da obrigação mútua. (LASHEY, 2004, p.19)

Tendo isto em mente, a Escola Americana busca muito mais um tipo de hospitalidade institucionalizada, ou seja, dentro de espaços privados. Ainda de acordo Camargo (2004), os espaços privados em que ocorrem a hospitalidade estão inteiramente interligados, nos âmbitos de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter. É responsabilidade desses locais: oferecer serviços profissionais de hospedagem, hotéis, restauração, e de eventos e espetáculos nos espaços privados de lazer, respectivamente.

É importante ressaltar que esta forma de separação do espaço privado, não necessariamente ocorre todo tempo. Existem diversos tipos de hospedagem que utilizam da oferta provenientes da própria cidade para suprir a falta de espaços de lazer no empreendimento privado. As cidades também podem, e devem, ser hospitaleiras oferecendo espaços e sinalização que acolham tanto aquele que nela já reside, quanto o estrangeiro. (GRINOVER, 2007)

A oferta da hospitalidade comercial está diretamente ligada à rentabilidade do turismo como um todo, pois a criação de serviços especializados busca satisfazer um grupo específico de pessoas que pode vir a trazer mais recursos financeiros do que um outro grupo. Assim, a Hospitalidade transforma-se em comercial a partir do momento em que se insere num sistema comercial, e busca a profissionalização dos serviços de recepção, restauração e entretenimento.

Especificamente dentro desta questão comercial, pode-se considerar o embate de ideias que outros pensadores, fora da Escola Americana de Hospitalidade buscam trazer. Qual seria então a real diferença entre ser receptivo e ser hospitaleiro? Segundo o dicionário Dicio (2017) a definição de receptível é: “adj. Que merece ser recebido; que se consegue receber;

aceitável ou admissível: perdão receptível”. Esta definição em particular permite-nos perceber que a hospitalidade nos meios de hospedagem está muito mais ligada à receptividade do que à própria hospitalidade. Mesmo, os sinônimos de receptividade também podem ser, “aceitável ou admissível”. Sendo assim a receptividade parece estar ligada às condições físicas de um meio de hospedagem. Esse entendimento está diretamente relacionado a definições de hospedagem de Chon e Sparrowe (2003).

Para muitas pessoas, hospedagem é simplesmente um lugar para dormir. Para outras, a infra-estrutura de hospedagem corresponde a um conjunto de serviços que vão muito além de fornecer uma cama, oferecendo também instalações de lazer e entretenimento. Por este motivo a indústria da hospitalidade desenvolveu-se para acomodar os hóspedes com as mais variadas preferências - oferecendo desde hotéis econômicos até os muito luxuosos e os grandes resorts de lazer (CHON & SPARROWE, 2003, p. 6)

Desta forma, a indústria da hospedagem se adaptou aos diferentes públicos, para que assim, o acolhimento pudesse ser feito da maneira mais satisfatória possível. Em “A Missão e o Produto da Hospitalidade”, Penney traz à luz um pensamento prático: "Se nós satisfizermos nossos clientes, mas falharmos ao satisfazer nosso negócio, logo estaremos falidos. Se obtermos[*sic*] lucro, mas falharmos na satisfação dos clientes, logo estaremos sem clientes." (PENNEY *apud* CHON e SPARROWE, 2003 p. 9). Sem um plano de negócios firmado no desempenho fiscal do meio de hospedagem é quase impossível que este empreendimento tenha condições de manter uma estrutura voltada à experiência do viajante. Mesmo estando voltados para o objetivo de se manter atuantes no mercado, os meios de hospedagem, que seguem a Escola Americana de Hospitalidade procuram satisfazer os clientes considerando dois objetivos principais:

Restaurantes e hotéis têm um objetivo duplo: satisfazer física e psicologicamente as expectativas dos hóspedes. Eles conseguem isso oferecendo um bom produto (refeições ou acomodação) e um bom serviço, servindo a refeição e entregando as acomodações da maneira apropriada. (CHON e SPARROWE, 2003, p. 9)

Estes objetivos possibilitam o aparecimento de diversas formas de experiências. Pois, a indústria do acolhimento – as redes e cadeias hoteleiras – sempre, ou quase sempre, colocam a experiência do cliente em primeiro lugar. Se o hotel não tiver condições financeiras para oferecer serviços variados, o estabelecimento estará primordialmente pautado no oferecimento de um bom serviço. Este serviço, por ser de uma Escola de Hospitalidade completamente voltada para uma acolhida prática, é importante para que se entenda que a base utilizada para que a acolhida possa ser considerada boa é a praticidade e a viabilidade de

aplicação. Pois de nada adianta um serviço que pensa na filosofia da acolhida, mas não pode demonstrar uma viabilidade prática.

A base para um “bom serviço” não se assenta em filosofia abstrata nem em código de regras (certamente é muito mais do que dizer “tenha um bom dia” ou atender o telefone antes que ele toque três vezes). Ao contrário, vem de um processo interativo em que as pessoas respondem com sensibilidade às expectativas. O funcionário inicia o processo sondando cuidadosamente as expectativas do hóspede (CHON e SPARROWE, 2003, p. 12)

A Escola Americana apresenta um esquema voltado para atingir o sucesso no momento de serviço. Este esquema, apresentado na Figura 1 possibilita-nos compreender que o sucesso da hospedagem, do ponto de vista do gestor, é alcançado quando ocorre uma atitude voluntária, espontânea. Esta atitude permite ao hóspede sentir-se único, através do processo interativo entre prestador de serviço e solicitante do serviço.

A mesma figura também possibilita ao leitor compreender que um serviço só acontece de forma espontânea quando o cliente é informado do que está acontecendo colocando, assim, a comunicação entre hóspede e hospedeiro em primeiro lugar.

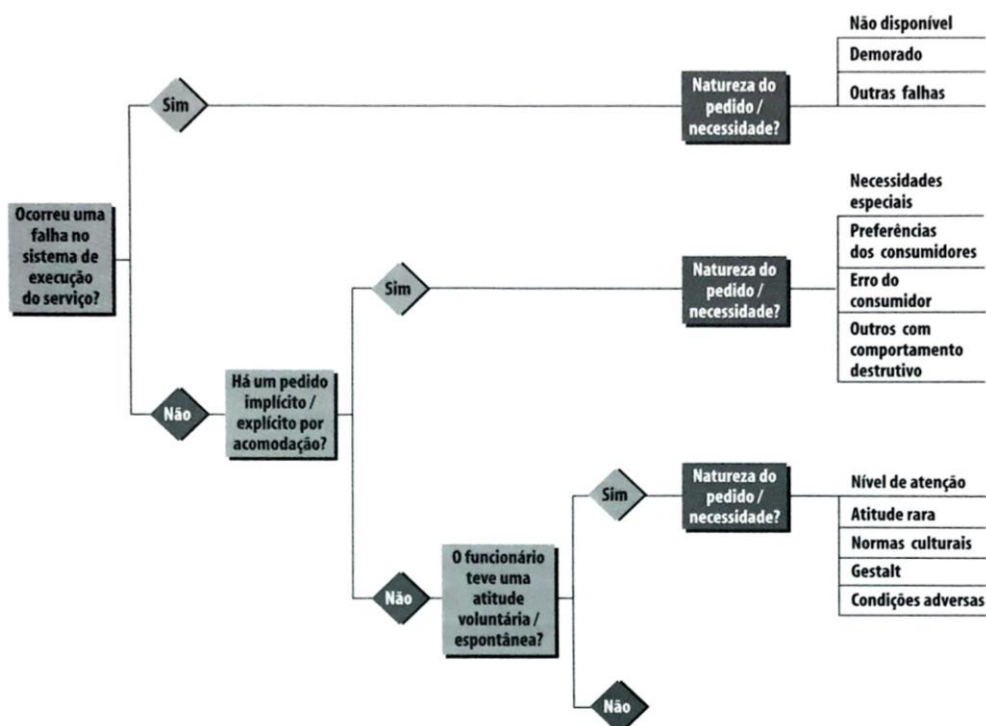


FIGURA 1 - PROCESSO DE CLASSIFICAÇÃO DAS OCORRÊNCIAS NO MOMENTO DO SERVIÇO.
 Fonte: Lashley (2004) p.13

Além da comunicação bem feita entre prestador de serviço e cliente, Knutson *apud* Lashley (2004) propõe 10 princípios que têm como objetivo obter a satisfação do hóspede. São eles:

- 1 - *Identifique seu hóspede.* Personalizar as relações usando o nome do hóspede nem sempre é possível, mas uma interação sincera e calorosa é muito bem-vinda.
- 2 - *Dê uma boa primeira impressão.* Os hóspedes julgam o que sua propaganda anuncia de acordo com o que eles acreditam e apenas aceitam novas informações que combinem com suas crenças. Mudar uma primeira impressão negativa é um desafio quase impossível.
- 3 - *Atenda as expectativas de seu hóspedes.* Os hóspedes esperam um ambiente sem problemas. Tudo o que eles querem é ter suas necessidades satisfeitas sem maiores preocupações.
- 4 - *Diminua o esforço do cliente.* Os hóspedes querem fazer o mínimo possível de esforço para adquirir seu serviço. Lembre-se: eles estão lá para relaxar.
- 5 - *Facilite as decisões do cliente.* Os hóspedes podem não estar familiarizados com tudo o que você tem a oferecer. Você pode ajudá-los a decidir de maneira sutil, como, por exemplo, exibindo em uma bandeja uma sobremesa flamejante que certamente chamará a atenção.
- 6 - *Concentre-se na percepção do cliente.* Não importa se a percepção do hóspede é precisa ou não; para ele, ela é a verdadeira.
- 7 - *Evite fazer o hóspede esperar.* O tempo de espera sempre parece quatro vezes maior do que realmente é.

8 - *Crie lembranças que o hóspede gostará de reviver.* Bons tempos e lembranças de bons tempos são o que realmente vendemos. Quando os clientes deixam um estabelecimento, tudo o que levam com eles mesmos são as lembranças... e são as boas lembranças que os fazem voltar.

9 - *Seu cliente se recordará de más experiências.* Tenha em mente que ele falará dessas más experiências, aumentando os detalhes toda vez que contá-las. Isso poderá causar má impressão de seu estabelecimento em pessoas que não o conhecem.

10 - *Deixe o cliente em débito com você.* Sua meta é fazer seus hóspedes deixarem o hotel com a sensação de ter recebido muito mais pelo que pagaram, e com a ideia de que lhe devem um retorno. (KNUTSON *apud* CHON e SPARROWE, 2003, p. 11-12)

Estes objetivos, em suma, representam a forma com que a hospedagem deve ser feita, ao obedecer os princípios técnicos da Escola Americana de Hospitalidade. Como se vê, a Escola traz diversos aspectos técnicos, e realmente alcança um novo nível na prestação de serviços dessa indústria.

Na Escola Americana, então, a hospedagem é tratada exclusivamente de maneira técnica, o que permite ao investidor no setor hoteleiro encontrar diversos estudos de caso que lhe possibilitam melhor treinar seus funcionários, em busca de sempre atender e superar as expectativas do cliente.

CAPÍTULO 2 - HOSTILIDADE

De maneira geral, ao se pensar a hospitalidade renega-se a hostilidade. No entanto, deve-se, mesmo que de forma superficial, procurar entender o antônimo do termo hospitalidade para que se possa chegar a um melhor entendimento da benevolência propriamente dita. Desta forma, a hostilidade, além de apresentar uma contraposição, também traz consigo questões relacionadas à figura do estrangeiro. Pois, o estrangeiro, ou o *xeno*, a depender da cultura em que está inserido pode causar diversas interpretações e conotações, positivas ou negativas.

O pesquisador que estuda esta palavra tem total possibilidade de direcionar o caso da hostilidade tanto para o lado negativo, quanto para o lado positivo do termo. A hostilidade pode carregar uma positividade em si, quando a segurança do que foi hostil é, anteriormente, ameaçada. Cabe comentar que a hostilidade, neste caso, é a falta de hospitalidade e não uma ação negativa direcionada a um sujeito específico.

Em um primeiro momento, a hostilidade está ligada somente ao ato negativo, mas algumas vezes a inospitalidade está relacionada à proteção daquele que no momento não está pronto, ou disposto a acolher. Estas definições serão utilizadas para discorrer sobre a questão da hostilidade, para que por fim chegue-se a um melhor entendimento de como a hostilidade e a inospitalidade se ligam à hospitalidade.

2.1 - O que é Hostilidade?

Etimologicamente, a palavra hostilidade vem do latim *hostilis*. Segundo o Dicionário de Latim Essencial (REZENDE, 2005), esta palavra tem o prefixo *hostis*, que como adjetivo, significa “inimigo”. Já como substantivo, esta palavra passa a significar “igualar, por no mesmo nível”. Sendo assim, a hostilidade tem sua raiz relacionada à hospitalidade, pois os termos derivaram da mesma concepção de recebimento.

Segundo o dicionário Michaelis da Língua Portuguesa¹⁰, hostilidade significa: “1- Qualidade de hostil; 2 - Ato ou efeito de hostilizar(-se); 3 - Atitude agressiva”. Já a palavra hostil carrega consigo os seguintes significados: “1 - Que denota agressividade; 2 - Que não é

¹⁰ Michaelis (2015) Fonte: Editora Melhoramento

favorável; 3 - Que demonstra má vontade”. Os significados trazidos pelo dicionário nos fazem melhor entender a sutileza do termo, além de nos possibilitar compreender que há diferentes níveis de hostilidade, desde uma má vontade, podendo chegar a uma agressão.

Uma agressão pode ocorrer de diferentes formas, mas pode-se dizer que existem, basicamente, duas: a verbal e a física. Nenhuma dessas agressões é aceitável em qualquer circunstância, muito menos quando se trabalha com prestação de serviços. Nesse cenário a hostilidade pode surgir como uma tentativa de igualar agressões já sofridas anteriormente. Em um trabalho em que não há humanização dos espaços, a probabilidade de agressão aumenta. Desta forma a humanização dos espaços possibilita uma prestação de serviço positiva, tanto para o cliente, quanto para os próprios prestadores de serviço, que por estarem envolvidos em uma relação hospitaleira, não hostilizarão os clientes.

2.2 - A figura negativa do Estrangeiro

Para que se entenda o estrangeiro é preciso compreender como se criou a figura do anfitrião. Cada cultura traz diferentes mitos da acolhida, e desta forma possibilita diversas formações sociais do estrangeiro. Em algumas, o estrangeiro pode ser visto como Deus, que está de passagem, testando a benevolência, ou não, dos seus súditos, enquanto em outras culturas, o estrangeiro tem a conotação negativa exaltada.

Esta conotação negativa do termo “estrangeiro”, surgiu a partir do desenvolvimento da palavra “hóspede”. Lê-se em Ledoux (2011): "Na origem tanto hóspedes quanto *hostis* significavam “estrangeiro” e foi somente ao cabo de uma evolução que a palavra *hostis* passou a designar o inimigo.” (LEDOUX in MONTANDON, 2011, p.731). Tendo como base este desenvolvimento do termo, a negatividade permitiu criar duas palavras que inicialmente significavam a mesma coisa. Tanto o hóspede, quanto o hospedeiro têm, a princípio, o desconhecimento um do outro; se este desconhecimento não existisse eles seriam considerados amigos, conhecidos ou familiares.

O anfitrião, neste caso, segundo Ledoux (2011) oferece uma “hospitalidade, [...] um ato, sem dúvida caridoso, mas refletido e assumido por aquele que chamamos de ‘hospedeiro’. Ora, Anfitrião não age, ele sofre a ação [...]” (*ibid* p. 731) O anfitrião assume a responsabilidade do acolhimento, quer ela aconteça para o bem de ambos, ou para o mal de

uma das partes. Por este motivo, ao entenderem que o outro pode vir a fazer mal para o hospedeiro é que ocorre a criação da figura negativa do estrangeiro.

A ação, então, pode tanto ter uma conotação negativa, quanto positiva. Será negativa se uma das partes envolvidas no acolhimento for hostilizadas pela outra. Ou positiva se houver uma relação de acolhimento verdadeiro, inserido, ou não, em uma hospitalidade incondicional, em que as expectativas, tanto do hóspede quanto do hospedeiro são supridas.

Esta noção de acolhida que considera em sua própria criação os mitos, passa a tratar a hospitalidade não mais como uma acolhida individualizada, mas como a hospitalidade de um povo (LEDOUX, 2011, p. 734) Sendo assim, a figura negativa do estrangeiro é construída socialmente, perpassada usualmente pelas histórias contadas por um povo.

Assim como o mito tem poder sobre como a acolhida do estrangeiro pode ser feita, o território também traz consigo diversas relações, tanto históricas quanto sociais, que possibilitam uma “categorização” do estrangeiro. Lê-se em Pereira (2011):

A mudança do território provoca efeitos na subjetividade que podem resultar em mudança de posição subjetiva desde que o sujeito consiga se confrontar com a hostilidade-hospitalidade primordial que o constitui, e a estranheza reeditada pela imigração (PEREIRA, 2011 p.1)

Nesse artigo de Pereira, a relação hospitalidade-hostilidade ocorre frente ao estrangeiro que se muda. Desta forma a mudança está muito mais relacionada à criação de um enfrentamento do desconhecido do que propriamente à construção cultural do estrangeiro. Mesmo assim, a constituição do estrangeiro também é primordial quando se pensa nos encadeamentos dela provenientes. Se tomarmos como exemplo um sujeito cristão, para entendermos a relação de hostilidade para ele, existem dois tipos de “estrangeiros” distintos nesta relação: o bárbaro – um homem que não fala a língua dele - e o pagão – um homem que fala a língua, mas não compartilha das mesmas crenças -. O bárbaro neste sentido é apresentado como:

[...] alguém desconhecido, desprovido de identidade confiável, que poderia se tornar o vetor das representações absolutas do bárbaro. Então se compreenderia que a territorialização do estrangeiro pela hospitalidade apareça como a positivação deste negativo etnocentrista que é o bárbaro. (MANZI e SURLAPIERRE, 2011, p.797)

A exemplificação do cristão feita anteriormente tem como objetivo simplificar o entendimento desta questão em particular. Não há intenção de se dizer que os bárbaros primitivos tiveram qualquer tipo de relação com a religião. Pois o bárbaro, segundo Manzi e Surlapierre (2011), além de ser desconhecido e desprovido de identidade, o também apresenta

uma barreira primordial na construção de uma relação de hospitalidade: o desconhecimento da língua. Enquanto o pagão, já é membro integrante da civilização, apenas sendo diferenciado por apresenta-se como um não cristão.

Cada sociedade, em diferentes tempos da história, criou uma relação com o estrangeiro, diferente, tanto por aspectos geográficos, quanto relativos à própria estruturação da sociedade. Os gregos, por exemplo, tinham diferentes tipos de estrangeiros, classificados como estrangeiros políticos, que poderiam, ou não, ter o direito ao voto, no que se refere à Pólis¹¹

Hóspede opunha-se ao *metoikos* (estrangeiro político, na Grécia não fazia parte da polis) Estrangeiro cultural *Bárbaro*, não conhecia a língua e se achava nos mesmos limites do logos “enquanto os escravos eram de origem *bárbara*, os *metecos* residiam nas cidades, sem todavia dispor de direitos políticos”. (MANZI e SURLAPIERRE, 2011, p.797)

A forma com que se lida com os estrangeiros está diretamente ligada à construção cultural de um grupo. Inicialmente a chegada de desconhecidos poderia significar perigo eminente, de essa comunidade ser atacada, pilhada, ou subjugada aos recém chegados. Desta forma restam duas alternativas “Ou confiar inteiramente, ou desconfiar inteiramente [...] em suma, fazer guerra ou oferecer uma dádiva”. (*ibid* 2011, p.796)

Este posicionamento, em que de certa forma todos estamos envolvidos, oscila entre os conceitos de hospitalidade e hostilidade. A figura do estrangeiro, muda de acordo com o sujeito, que de todas as formas, acolhendo ou rejeitando, tem uma estranheza inicial do desconhecido. Esta distância, ou estranhamento, ocorre pois há uma espacialização da diferença das culturas (MANZI e SURLAPIERRE, 2011, p.797). Este espaço, ou distanciamento entre as culturas, pode vir a gerar um estranhamento. Em um primeiro momento este estranhamento é até mesmo benéfico, pois o desconhecido pode vir a trazer um impacto negativo em uma comunidade.

Estar preparado para receber significa estar pronto para confiar, ou desconfiar do outro. Esta desconfiança, gerada pela distância entre as culturas possibilita a negatização do estrangeiro. Desta forma, o primeiro passo em relação ao estrangeiro desconhecido acontece de um modo baseado na dicotomia entre confiança e desconfiança. A hospitalidade neste caso, segundo Manzi e Surlapierre torna-se indecisa. Pois não se sabe ao certo as reais intenções do estrangeiro.

¹¹ Cidade-estado referente à Grécia Antiga. Fonte: Dicio Online (2017)

A hospitalidade se torna assim uma passagem indecisa, uma tendência variável [...] como um processo reversível entre membro e não membro. Assim é possível manter na alça de mira da hospitalidade a hostilidade inicial da qual ela se separa, mas que pode retornar a qualquer momento sob a forma de um fim abrupto da acolhida, ou diretamente sob a forma de uma inospitalidade arraigada. (MANZI e SURLAPIERRE, 2011, p.797)

A indecisão da hospitalidade possibilita tanto a criação de um estrangeiro negativo, quanto positivo. Um estrangeiro positivo é aquele em que a acolhida transcorre sem percalços, o negativo é aquele em que a hostilidade acontece. Cada cultura apresenta diferentes olhares sobre o estrangeiro, podendo tanto criar uma imagem positiva ou negativa do mesmo. Por este motivo compreender a formação das culturas, e seu desenvolvimento, possibilita um melhor entendimento da carga negativa associada ao estrangeiro.

CAPÍTULO 3 - HOSPITALIDADE HOSTIL?

De certa forma, se considerarmos que estamos envoltos em uma relação constante entre hospitalidade de hostilidade, podemos entender melhor que a hostilidade surgiu, em um primeiro momento, como mecanismo de defesa. Mas este mecanismo nem precisaria ser criado se tivéssemos a capacidade de enraizarmos o contexto de paz presente em “A Paz Perpétua” de Immanuel Kant seria possível compreender que:

[...] a superfície terrestre não se dispersa ao infinito, ou seja, a Terra possui um formato circular e, portanto, quanto mais um indivíduo tenta ficar longe de uma pessoa, mais perto fica de outra. A hospitalidade não se trata de filantropia, mas sim de um direito. Direito de visita e de superfície, inerente a todos, pois um não possui mais privilégio do que o outro de estar em determinado lugar. (PAGLIONE S.D, p.1)

Tendo esta específica relação em mente, pode-se vislumbrar que a hospitalidade, de certa forma, pode transformar-se em uma *hostipitalidade*, termo apresentado por Jacques Derrida (*apud* CAMARGO 2004). A relação existente em os dois termos – hospitalidade e hostilidade –, permite que, por não termos o tratado de paz perpétua assinado, estejamos diretamente vulneráveis à *hostipitalidade*, esta ocorrendo como um meio para manter a paz. A hospitalidade, mesmo que com uma conotação falsa possibilita a manutenção da paz e o oferecimento de serviços para todos aqueles que os demandam, pois para a manutenção da paz não necessariamente deve-se demandar amor incondicional do outro.

De nada adianta buscar a hospitalidade real e verdadeira, quando ela não pode ser oferecida verdadeiramente. Muito mais vale um bom acolhimento, mesmo sem vontade, do que não se ter um local de acolhida. Obviamente, neste ponto deve-se guardar as devidas proporções de acolhimento e de hostilidade em um serviço de acolhida.

Neste capítulo busca-se relacionar hospitalidade e hostilidade, tendo como base a relação presente na Figura 2. A figura foi criada pelo autor do presente trabalho, logo no início das ponderações sobre o tema que escolhera e os objetivos que intentava alcançar. A figura busca demonstrar que estamos envoltos em um pêndulo, que varia entre a hospitalidade e a hostilidade, e que é na interseção dos dois círculos que vivemos.

A hospitalidade verdadeira ocorre quando ambos os sujeitos – anfitrião e hóspede – se acolhem mutuamente. Já a hostilidade ocorre quando não é possível estabelecer um relação entre eles.. Na interseção dos termos é que acontece o turismo e a prestação de serviços.

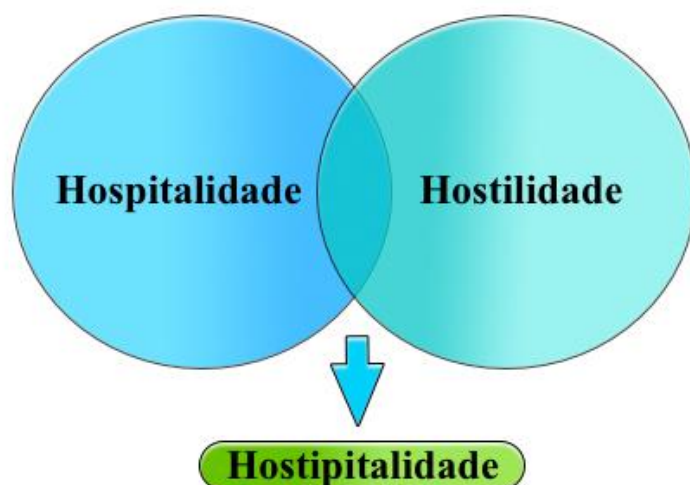


FIGURA 2 - ESQUEMA DA RELAÇÃO HOSPITALIDADE-HOSTILIDADE NO COMÉRCIO.
FONTE: ELABORADO PELO AUTOR

O estudo da hospitalidade tende a prever os mais diversos cenários da acolhida, enquanto, também, de modo geral, desconsidera a relação presente entre hospitalidade e hostilidade. De algum modo estamos envolvidos nessa dicotomia, e deve-se buscar entender como essa dicotomia funciona, e o motivo de ela se apresentar nas mais diversas formas de acolhida. Também pode-se pensar em transposições deste caso, não apenas para o turismo, mas também para as mais diversas áreas sociais.

3.1 - Vulnerabilidade das relações

Vivemos em um mundo cercado por ações, tanto positivas, quanto negativas. Permitir-se entender estas relações possibilita ao sujeito compreender seu mundo. Mesmo em um local em que a hospitalidade torna-se produto, há uma vulnerabilidade no serviço. Vale notar, que nesse ponto a vulnerabilidade no serviço não necessariamente tem uma conotação negativa, assim como disse Brown, a vulnerabilidade é o cerne da criatividade. E a criatividade pode tornar a acolhida em uma experiência única.

A relação presente entre hospitalidade e vulnerabilidade é, também, central ao desenvolvimento da hostilidade. Se um sujeito não estivesse em posição vulnerável, não sofreria (ou não sentiria) hostilidade. Há, indiretamente, na acolhida, uma relação de poder entre o acolhedor e o acolhido. O hospedeiro tem algo de que o hóspede necessita, assim ambos mergulham na jornada para o descobrimento do desconhecido. O primeiro movimento é o encontro.:

[o] Movimento primeiro da dádiva é por natureza incondicional: “não há meio-termo: confia-se inteiramente ou desafia-se inteiramente (Mauss, 1966, p. 277) Esse salto no desconhecido, pelo qual nos confiamos inteiramente ao estrangeiro, está na medida de uma ameaça de hostilidade. E somente depois que essa aliança incondicional foi selada que cada um pode começar a discutir seus termos, a “colocar condições” - e a romper alianças se ele se considera lesado, isto é, traído. Assim, “a incondicionalidade condicional” própria da dádiva da hospitalidade cessa de parecer paradoxal tão logo se distinguem estes dois momentos [...] (DANIELLE PERROT *in* MONTANDON, 2011, p. 66)

Quando se pensa em serviços de hospedagem, a incondicionalidade condicional está diretamente ligada ao capital, incondicional no sentido da acolhida mas condicionada ao pagamento. Desta forma as alianças que são formadas têm como base a troca monetária, que se apresenta como principal “sujeito” mantenedor dos serviços. Após o momento do encontro, e todos os questionamentos pertinentes, quando se descobre que o cliente que quer (e precisa) ser acolhido não tem a intenção de fazer mal a quem o recebe é que a acolhida, de fato, ocorre.

Os procedimentos de identificação são feitos historicamente "O estrangeiro sempre faz mal àquele que recusa a interrogação. Pois justamente o papel do outro em sua pura alteridade, de estrangeiro, é sempre questionar nossas certezas." (ENRIQUEZ, 1998 *apud* PEREIRA, 2011, p.13)

Hospitalidade e hostilidade se relacionam – a partir da vulnerabilidade – e, como já se falou aqui, anteriormente, desde sua etimologia. A junção eventualmente proposta – **hostipitalidade** – pode ser vista como uma tentativa de retorno ao termo em latim *hostis*, que, de certa forma traz consigo a probabilidade de surpresas, do desconhecido.

Atualmente a sociedade encara a hospitalidade de duas formas: como parte integrante de serviços e como regra de etiqueta. Há todo um ritual presente na acolhida de parentes ou amigos. Esta forma de recebimento, inicialmente considerada como de direito – uma hospitalidade que não pode ser negada -, nos leva a outra reflexão, a do hóspede parasita. Que

neste caso, só se introduz como parasita, pois reconhece que as relações familiares, ou de amizades, permitirão este acontecimento.

Sem esse direito ele [o hóspede/o estrangeiro] só pode introduzir-se “em minha casa” de hospedeiro, no *chez-soi* do hospedeiro (host), como parasita, hóspede abusivo ilegítimo, clandestino, passível de detenção ou expulsão (DERRIDA *apud* PEREIRA, 2011 p. 14)

Estamos em um mundo envolto de pessoas com posses, e vulneráveis, e a exploração da acolhida pode tanto acontecer do lado que se se pressupõe que tem maior quantidade de posses, o hospedeiro. Quanto do lado que tem menos posses – em uma cidade -, o hóspede – ou viajante -. Esta relação entre poder e acolhida, pode criar dois cenários distintos: um em que o parasitismo do hóspede torna-se em ato de hostilidade para com o receptor. E a hostilidade da acolhida, partindo do hospedeiro – um primo sendo expulso após parasitar na casa de um tio depois de alguns meses -. Neste caso, a acolhida pode vir a tornar-se insustentável a depender de como a hostilidade se coloca no ambiente. Assim, a acolhida só ocorrerá, realmente, quando houver um status, ou construção – conjunto de regras - que a favoreça.

Do contrário, haverá um inospitalidade arraigada, em que não será possível ocorrer um reconhecimento mútuo entre anfitrião e hospede. Diversas culturas, por estarem vulneráveis ao desconhecido tem em seu núcleo a proteção e o distanciamento do estrangeiro, as comunidades com o passar do tempo reveem o posicionamento do estrangeiro negativo. E só conseguem fazer isto, pois não se fecham completamente ao outro. Outorgando ao estrangeiro um novo status, a partir do conhecimento de que ele não fará mal a comunidade, nem às famílias (MANZI e SURLAPIERRE, 2011 p.797)

O reconhecimento mútuo, de certa forma, só acontece quando os sujeitos entendem que têm interesses em comum. E é a partir deste reconhecimento que todos buscamos a felicidade. De acordo com Kant (*apud* RISSI, 2012 p.197), o imperativo que deveria nos reger – o categórico –, de forma moral, e sem relativismos levaria a sociedade a um *status* de moral plena em que a acolhida aconteceria sempre buscando a melhor forma de recebimento, e não estando ligada a uma atitude vindoura. O recebimento teria um fim em si mesmo. Por fim, no que se refere a vulnerabilidade propriamente dita devemos considerar a ambiguidade presente na etimologia da hostilidade:

Derrida (2003) relembra as interpretações de Benveniste a partir da palavra *hostis* que, em latim significa tanto hóspede quanto hostil, inimigo, passando a criar o termo *hostipitalidade*. A partir desta condensação, a nova palavra agrega a hostilidade e a hospitalidade, explicita um conceito que reúne a duplicidade e a ambiguidade do movimento daquele que recebe e daquele que chega. (PEREIRA 2011, p.11)

Esta ambiguidade é mais perceptível, quando não se tem informações suficientes, que permitam caracterizar uma das partes. A *hostipitalidade* surge no cerne da vulnerabilidade, podendo ter sido uma carga positiva ou negativa, sendo pendular e ambígua.

3.2 - A segurança do hóspede e do hospedeiro

A estruturação da Escola Americana de Hospitalidade aponta para a busca em resguardar tanto hóspede quanto hospedeiro visando a segurança de ambos. Um hotel só conseguiria se promover, se tivesse como meta a segurança de seu hóspede em suas dependências.

A literatura sobre o tema dá conta de que, no início do sistema de hospedagem, muitos estalajadeiros foram mortos ao oferecer pouso para alguém que, inicialmente, se declarou como amigo, sendo, de fato, inimigo. Os diferentes relatos desses acontecimentos verídicos, assim como obras ficcionais que deles se inspiraram para manter o leitor imerso em sua história podem ter moldado a construção e a identidade dos meios de hospedagem atuais.

Solicitar os documentos passa a ser obrigatório, para que se possa garantir a segurança de ambas as partes, necessária desde a acolhida. Além disso, esse cuidado também possibilita a segurança de outros hóspedes eventualmente instalados nas dependências do hotel.

A fala também pode desenvolver-se como um complicador de uma relação de hospitalidade. Quando se considera um viajante que não domina o idioma da terra em que está, não comunicar-se nessa língua impossibilita uma real noção de hospitalidade. As nuances da língua só podem ser percebidas por um falante nativo. Este falante nativo compreende o peso das palavras e o que acarreta dizê-las. Compreender e não apenas traduzir, traz um novo significado à relação. (MANZI e SURLAPIERRE, 2011, p.798-800 in MONTANDON)

A disseminação de aparelhos eletrônicos e aplicativos tornou, relativamente, mais fácil se comunicar com qualquer pessoa no mundo, mas sempre deve ter em mente que a

possibilidade de um ruído na comunicação continua presente. Este ruído pode levar a uma interpretação errônea dos pedidos e das demandas, tanto de clientes, como de hospedeiros.

Desta forma, para que se possa ofertar um serviço de hospedagem com qualidade, é imprescindível considerar a segurança de todos os que estão envolvidos no processo, mesmo que temporariamente. Este serviço não pode se desconectar da realidade local. Diferentes localizações necessitam diferentes tipos de tomadas de decisão, que, por sua vez, sempre devem ser pautadas no bem receber, pois o processo de acolhida, como já se comentou anteriormente, não se reduz a apenas oferecer pouso a um viajante. É, também, envolvê-lo em uma experiência sem traumas.

Isto possibilita que os hotéis criem “ilhas” de segurança para os viajantes. Nessas ilhas “compradas” o viajante encapsula-se do mundo, envolvendo-se em uma carapaça de proteção. Quando um viajante não tem condições de “comprar” esta defesa, ele está mais vulnerável a todas as mudanças que podem ocorrer durante sua viagem.

Sendo assim, pode-se levantar a seguinte hipótese: o viajante que se hospeda em equipamentos de grandes redes hoteleiras consegue se defender de muito mais dificuldades que podem se apresentar durante sua viagem. Ao contrário, o mochileiro tende a ser mais exposto às intempéries de toda espécie, já que a vulnerabilidade das relações apresenta-se desprotegida da segurança que parece ser garantida quando há troca monetária. Nesse caso, a segurança estaria dependente, literalmente, dos outros seres humanos.

3.3 – Á guisa de conclusões

A real relação entre hospitalidade e hostilidade precisa ser estudada, para que assim se possa melhor entender como estes termos interagem um com o outro. Assim, precisa-se empreender um maior esforço em entender a *hostipitalidade*, relação dos termos hospitalidade e hostilidade. De um modo geral a Hostipitalidade:

Hostipitalité explore la contradiction inhérente au concept et à l'expérience de l'hospitalité, son « origine troublante et troublée », « qui se laisse parasiter par son contraire, l'hostilité ». Cet « hôte indésirable [que l'hospitalité] héberge comme la contradiction de soi dans son corps propre » constitue le nœud autour duquel se construit, paradoxalement, toute ipséité. Toute maîtrise, toute souveraineté chez l'hôte est toujours susceptible d'être fracturée du dedans par l'autre, de rendre l'hôte

otage de l'autre. Rencontrer l'autre, ce serait donc le laisser entrer, mais aussi accepter de le voir¹² (DERRIDA *apud* AMIR *et al.*, 2015, p.1)

“Problemática e problematizante”, a *hostipitalidade* constitui-se em forma completamente anárquica aos conceitos apresentados durante o curso de Turismo. É muito mais difícil de prever como esta relação ocorrerá, pois o fator humano na prestação de serviço está diretamente ligado à forma com que a experiência é apresentada e acontece.

Um hotel que padroniza todos os serviços busca blindar-se nessa relação, mas pode vir a cometer o erro de apresentar um mero, mesmo que ótimo, recebimento e não uma verdadeira acolhida. Esse serviço, então, poderá ser considerado de extrema qualidade para alguns, enquanto poderá ser avaliado como frio e distante por outros. Assim, uma vez que os gostos pessoais dos hóspedes são únicos, o hospedeiro deverá leva-los em consideração se visar a uma acolhida personalizada.

A experiência da hospitalidade e do turismo suscita mudanças profundas, tanto no viajante, quanto no receptor. Essas mudanças tendem a ser percebidas apenas após algum tempo da acolhida, pois, nesse momento, quando, de modo geral, são sutis. Mas, também, existem momentos em que as mudanças são abruptas e mudam toda a experiência de viagem.

Ao término da acolhida hospitaleira, um olhar retrospectivo pode reconhecer com gratidão a dádiva do anfitrião, mas também pode avaliar o trajeto pessoal realizado ou ainda a se fazer para voltar para casa, ou para descer de volta ao mais profundo de si. Pois, nós sabemos, a hospitalidade dada ao estrangeiro, ou recebida por ele, pode suscitar mudanças irreversíveis para a própria identidade dos indivíduos que se engajam nela. (MANZI e SURLAPIERRE, 2011, p.803 in MONTANDON)

Desta forma pode-se começar a pavimentar um caminho que busque entender a hospitalidade hostilizada, ou como teóricos definem, *hostipitalidade*. Esse tipo de hospitalidade está presente, mesmo que indiretamente, em todo serviço, já que a hospitalidade genuína não pode ser padronizada, pois é espontânea e “não planejada”. Apesar de todos os estudos sobre a hospitalidade, não se determinou uma fórmula de acolhida que pudesse vir a ser aceita por todos os grupos, em todos os lugares ou em qualquer situação, uma vez o serviço da acolhida deve ser individualizado. Essa tentativa de junção dos termos – hospitalidade e hostilidade, a partir de sua etimologia e com base nas discussões filosóficas e,

¹² A *hostipitalidade* explora a contradição inerente ao conceito e à experimentação da hospitalidade. sua “origem problemática e problematizante” “que se deixa parasitar pelo seu oposto, a hostilidade.” Esse “hóspede indesejado que os anfitriões hospitaleiros como auto-contradição em seu próprio corpo” é o nó em torno do qual construiu, paradoxalmente, toda individualidade. Todo o controle, toda a soberania no hospedeiro é sempre susceptível de ser fraturado por dentro com o outro, fazendo-o refém do acolhimento do outro. Conhecer o outro, seria deixá-lo ir, mas também aceitar a perspectiva do outro.

por que não? Mercadológicas, passando pelas questões de moral e vulnerabilidade da acolhida, de fato abrem caminho para um dos grandes desafios do homem – conhecer-se e abrir-se para o desconhecido, particularmente, para o outro, para o estrangeiro.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Comumente o estudo da hospitalidade é encontrado na forma de componente curricular dos bacharelados em Turismo. Este encontro – na maioria das vezes – é feito de maneira superficial e prático, transformando a hospitalidade apenas em um aspecto de um bom serviço. Felizmente, mesmo com um contato rápido, a percepção da hospitalidade é inerente ao bacharel em turismo.

Mesmo com uma visão de hospitalidade, apenas referente aos serviços, o senso comum e as experiências vividas possibilita-nos aproximarmos da relação presente entre hospitalidade e hostilidade. Em diferentes culturas a forma de recebimento dos sujeitos muda drasticamente. Principalmente, pois, a localização geográfica possibilitou processos de aberturas diferentes.

Estes encontros com o outro, ou momentos de alteridade, precisam ser melhor explorados pelos estudantes de turismo, para que assim o entendimento das culturas não passe a ser apenas relacionado a curiosidades. Sendo adicionado ao pensamento holístico, tanto debatido na academia.

Já a hostilidade é, comumente, sempre vista como negativa. Tira-se o peso da informação quando se pensa em hostilidade. O não conhecimento pode vir a tornar-se hostil, a depender da postura dos sujeitos envolvidos. A relação entre os termos hospitalidade e hostilidade precisa ser mais bem aproveitado pelas ciências sociais. Para que se possa alcançar um conhecimento mais holístico sobre a forma com que estes termos trabalham.

Existem diversas extrapolações que podem ser feitas, e várias formas de buscar entender este pensamento. O que foi escrito durante este trabalho, não necessariamente aplica-se apenas aos meios de hospedagem, sendo este estudo um primeiro passo para compreender o que ocorre na interseção entre hospitalidade e hostilidade.

O estudo da hospitalidade faz-se necessário para compreender que existe uma mutabilidade presente nos serviços, e mesmo com treinamento pode ser que aconteçam experiências não previstas. A hospitalidade também possibilita a inclusão real das variações presentes no serviço, já que este nem sempre é hospitaleiro. Os meios de hospedagem buscam ao máximo oferecer um serviço único, hospitaleiro e de excelência, mas não devem renegar o peso que há na subjetividade dos prestadores de serviço.

Desta forma, a hospitalidade abre um hall de discussões infinito, pois a hospitalidade, assim caracterizada, passa a ser ferramenta para obtenção de outra coisa – além

da satisfação pessoal do acolhimento – na maioria das vezes o lucro. E a partir desta busca, através da indústria do acolhimento, começamos a cunhar novos significados para as palavras hostilidade e hospitalidade. Perdendo o peso inicial que estes termos tinham e passando a apenas considera-los como parte integrante da prestação de serviços.

Acredita-se que alguns passos já foram dados para um melhor entendimento da construção dos termos, mas ainda há um longo caminho para percorrer. Deve-se entender que estrangeiro e inimigo tem em comum a mesma raiz etimológica. Podendo classifica-los como um ou outro apenas após as ações vindouras. Espera-se que esta trabalho instigue outros pesquisadores a buscarem zonas de interseção, para que assim possamos pensar diversas formas de acolhimento.

EPÍLOGO

Jean Valjean foi acolhido – por Bienvenue – e pôde integrar-se ao mundo do padre. Esta acolhida, de certa forma, mudou-o. Pois, neste caso especialmente, causou mudanças nas duas partes. No hospedeiro – que foi roubado, e demonstrou um acolhimento incondicional ao ex-prisioneiro – e no hóspede – que após roubar as pratarias, e ser perdoado pelo hospedeiro teve um momento de epifania.

Esta experiência– em um contexto de adentra-se à casa de Bienvenue - por parte do hóspede mudou-o. Transformando Valjean em um novo sujeito – através de um acolhimento verdadeiro e incondicional. Este acolhimento ocorreu, mesmo com o padre sabendo do passado de Jean Valjean – um ex-prisioneiro de alta periculosidade-. Esta experiência foi o ponto principal da mudança de Valjean, o que possibilitou todo um impacto positivo em Jean Valjean e em várias pessoas a qual ele teve contato. Desta forma a vulnerabilidade passou a ser parte integrante da transformação de Jean Valjean, pois a partir da vulnerabilidade é que a acolhida – incondicional - aconteceu.

Pode-se pensar, também, que os espaços de caminhada no livro - que acontecem com certa frequência – tenham influenciado as formas de pensamento dos personagens, principalmente de Jean Valjeand, pois, segundo Labucci (2013) caminhar é:

É o gesto mais humano; liga meio e fim; dá tempo ao tempo; nutre-se da humildade e leveza e nos restitui ao essencial, de modo a nos permitir olhar de dentro e para fora de nós. (LABUCCI, 2013 p. 75)

Este espaço de caminhada, não em um sentido de fuga possibilita ao caminhante o tempo necessário para a reflexão. O ato, de caminhar, também possibilita desligar-nos dos problemas passados, mas esta questão específica, dos tempos e espaços de caminhada é um tema para outra monografia...

Um desfecho dramático – porque não conclusivo – com emaranhados de pensamentos sobre uma questão que ao mesmo tempo parece ser completamente desconexa, mas que passa a esboçar sentido. Hospitalidade e Hostilidade estão, sim, ligadas, e é preciso estudar esses termos de maneira holística.

Formatar e sistematizar pensamentos e ideias parece possibilitar melhor entendimento das coisas, ao mesmo tempo em que também impossibilita a criação de raízes “fora da caixa”.

Pensar fora do sistema de turismo, em que tudo se volta para o lado materialista e capitalista é imprescindível para que possam ser criadas inovações tanto técnicas quanto estruturais. A mudança do pensamento só ocorre quando alguém tem a audácia, ou a coragem, de se expor a um julgamento, que sim, será feroz e voraz, mas apenas quando as ideias são expostas e postas à prova é que se pode criar um pensamento diferenciado.

Espero que você, leitor, tenha se divertido durante nossa jornada, e que diversas ideias tenham se frutificado nos seus pensamentos, pois de nada adianta ler passivamente um texto, pois a mudança só ocorre quando há discordância e até, algumas vezes, indignação com aquilo que está escrito.

Acredito que o pensamento aqui apresentado tenha sido claro, mas se não tiver sido, faça sua contribuição. Convido-o, ainda, a pensar relações mais desconexas possíveis, tais como utopias e distopias. Com estudos, com publicações e discussões poderemos conhecer melhor nossa realidade. E esta realidade em que vivemos, certamente encontra-se no emaranhado de hospitalidade e hostilidade que, de uma maneira ou outra, gera uma realidade de *hostipitalidade paralela* que nos permite ser tanto hospitaleiros quanto hostis. Cabe a cada um de nós optar de que lado queremos estar.

REFERÊNCIAS

AMIR & EFFI; FLORENTY, Élise; TÜRKOWSKY, Marcel MARTIN, Olive; BERNIER, Patrick; SAINTAGNAN, Éléonore; MOTTE, Grégoire. **HOSTIPITALITE** Disponível em: <https://www.academia.edu/31960300/HOSTIPITALITE>. Patrick Bernier and Olive Martin Elise Florenty and Marcel T% C3% BCrkowsky Effi and Amir Eleonore Saintagnan and Grégoire Motte Acesso em: 20/06/2017

BAPTISTA, Isabel - **Lugares de Hospitalidade**. In DIAS, Célia Maria de Moraes (Org.) - **Hospitalidade, Reflexões e Perspetivas** Barueri, SP: Manole (2002).

BEZERRA, Sandra Regina Zúniga de Souza. **Apontamentos sobre a Hospitalidade, Turismo e Modernidade**. In Revista Cesumar - Ciências Humanas e Sociais Aplicadas jul./dez.2007, v. 12, n. 2, p. 335-345 Disponível em: <<http://periodicos.unicesumar.edu.br/index.php/revcesumar/article/viewFile/567/482>> Acesso em: 07/06/2017

BÍBLIA, N.T. Lucas, in **A Bíblia Sagrada**. P.1124-1125 Tradução João Ferreira de Almeida. Sociedade Bíblica Trinitariana do Brasil, São Paulo 2007

BROWN, C. Brené. **Daring Greatly : how the courage to be vulnerable transforms the way we live, love, parent, and lead** / Brené Brown 1st ed. Penguin Groups , September 2012.

BROWN, C. Brené. **The power of vulnerability** TED Talks, Jun. 2010. Disponível em: http://www.ted.com/talks/brene_brown_on_vulnerability Acesso em: 17/03/15

CAMARGO, L. O. de L. (2004). **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph. (Coleção ABC do Turismo).

CHON, Kye-Sung; SPARROWE, Raymond T. **Hospitalidade: conceitos e aplicações**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, v. 2, 2003.

CURY, Maria Z. F.. ALIS, Gleidston. **A hospitalidade na literatura: uma análise de “O convívio”, de João Gilberto Noll.** GRAGOATA 2014. Disponível em: <http://www.gragoata.uff.br/index.php/gragoata/article/view/41> Acesso em: 25/04/2017

DIAS, Célia Maria de Moraes et al. Hospitalidade: reflexões e perspectivas. **GRINOVER, L. Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado.** Barueri, SP: Manole, 2002.

GOTMAN, Anne. **Uma estação sagrada da vida social** in MONTANDON, Alain. **O Livro da Hospitalidade: Acolhida do Estrangeiro na História e nas Culturas.** Editora: Senac 2011

GRINOVER, Lucio. **A hospitalidade, a cidade e o turismo.** Aleph, 2007.

HOOPER, Tom; FELINER, Eric; HAYWARD, Debra; MACKINTOSH, Cameron. **Os Miseráveis.** Working Titles Films. Reino Unido. Universal Studios .158min. Fevereiro 2013.

HUGO, Victor. **Os Miseráveis.** Edição comemorativa. **Cosac Naify;** Edição 1, 15 de Janeiro de 2015.

LABBUCCI, Adriano. **Caminhar, Uma Revolução.** 1ª Edição, Martins Fontes - Selo Martins 2013.

LEDOUX, Sandrine. **Um hospedeiro que se ignora.** in MONTANDON, Alain. **O Livro da Hospitalidade: Acolhida do Estrangeiro na História e nas Culturas.** São Paulo: SENAC, 2011.

LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado. **Barueri: Manoele,** 2004.

MANZI, Joachim; SUERLAPIERRE, Frédérique Toudoire. **O estrangeiro O desconhecido que bate á minha porta.** in MONTANDON, Alain. **O Livro da Hospitalidade: Acolhida do Estrangeiro na História e nas Culturas.** São Paulo: SENAC, 2011.

MONTANDON, Alain. **O livro da Hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas**. São Paulo: SENAC, 2011.

MOYA, Iara Maria da Silva. **Hospitalidade e cultura de paz. Convivência e Paz**, Março 2014. Disponível em: <http://convivenciaepaz.org.br/artigos/hospitalidade-e-cultura-de-paz/>
Acesso em: 26/04/15

OLIVEIRA, Ana Carolina; SANTOS, Marcia M. Cappellano dos. **HOSPITALIDADE E TURISMO: A BUSCA POR NOVOS APORTES TEÓRICOS**. ANPTUR, Setembro 2010

PAGLIONE, Gabriela Bonini. **Direito de Hospitalidade e Justiça Cosmopolitana**. S.D. Disponível em: <https://uspdigital.usp.br/siicusp/cdOnlineTrabalhoVisualizarResumo?numeroInscricaoTrabalho=1835&numeroEdicao=17>> Acesso em: 07/06/2017

PEREIRA, Maria L. I. E. Martins. **Sobre a hospitalidade e a hostilidade: uma discussão do conflito frente ao imigrante**. Contextos clínicos. Janeiro-Junho 2011 Unisinos. Disponível em: <http://revistas.unisinos.br/index.php/contextosclinicos/article/view/4458>> Acesso em: 20/05/2017

PEREZ, Daniel Omar. **OS SIGNIFICADOS DOS CONCEITOS DE HOSPITALIDADE EM KANT E A PROBLEMÁTICA DO ESTRANGEIRO. KONVERGENCIAS, Filosofia y Culturas en Diálogo**, 2007. Disponível em: <http://www.konvergencias.net/danielopez132.pdf> Acesso em 20/04/2017

REZENDE, Antônio Martinez de; BIANCHET, Sandra Braga. **Dicionário do latim essencial. Belo Horizonte: Tessitura: Crisálida**, 2005. disponível em: https://books.google.com.br/books?id=U8zfBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=dicionário+de+latim+essencial&hl=pt-BR&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=hostilis&f=false>

RISSI, João Paulo. **Os imperativos kantianos: sobre a finalidade categórica e a hipotética**. UFSCAR 2012. Disponível em: <http://www.ufscar.br/~sempggfil/wp-content/uploads/2012/05/20-João-Paulo-Rissi.pdf> Acesso em: 30/04/2017