

HOSPITALIDADE E PRECONCEITO NO TURISMO

HOSPITALITY AND PREJUDICE IN TOURISM

Norma Ernestina Klein de GONZÁLEZ*

RESUMO

O turismo, atividade marcante do final do século XX e início do século XXI, é um fenômeno aberto a múltiplas abordagens. Este trabalho analisa o turismo sob a ótica de uma característica comum a numerosos grupos humanos de todos os tempos: a hospitalidade. Entretanto, juntamente com o espírito de boa acolhida entre pessoas de línguas e culturas diferentes, se registra a ocorrência de preconceito decorrente de sentimentos de etnocentrismo ou de arrogância cultural. Neste contexto, o turismo se perfila como mediador no conflito, outorgando sustentabilidade social e cultural à relação entre grupos humanos em contato.

Palavras-chave: Turismo; Hospitalidade; Preconceito; Cultura.

ABSTRACT

Tourism, a major activity of the end of the late 20th and early 21st Centuries, is a phenomenon that can be addressed in many different ways. This work analyzes tourism from the perspective of a characteristic that is common to numerous groups of peoples of all historical periods: hospitality. Yet, along with this spirit of welcoming amongst people of different languages and cultures, there also exists prejudice, arising from feelings of ethnocentrism or cultural arrogance. In this context, tourism is seen as a mediator of conflict, leading to social and cultural sustainability in the relations between groups of people in contact with one other.

Key words: Tourism; Hospitality; Prejudice; Culture.

INTRODUÇÃO

A sociedade pós industrial trouxe consigo uma série de transformações nas estruturas ligadas tanto às esferas políticas quanto ao dia a dia, as quais, por sua vez, se refletiram nos modos de vida e de pensar das pessoas. O homem pós moderno viu ruir as colunas que serviam de sustentação ao seu mundo sem que encontrasse outras para substituí-las. As cada vez mais rápidas transformações provocam nas pessoas angústia perante o novo, sentimento que convive com o otimismo ligado às facilidades tecnológicas e às possibilidades lúdicas e hedonistas que a vida na sociedade contemporânea apresenta.

Outro dado característico da sociedade pós-moderna é representado pela economia internacional assentada, em sua maior parte, no setor terciário do qual o turismo faz parte. Turismo e lazer, então, fazem parte dos sonhos e das necessidades de grandes setores da população submetidos, ao mesmo tempo, ao peso de responsabilidades estafantes

INTRODUCTION

Postindustrial society brought with it a series of transformations in structures related both to the political spheres and to the daily life which, in turn, are reflected in our lifestyles and ways of perceiving people. Postmodern man has seen the collapse of the pillars that supported his world, but has been unable to find others to replace them. These transformations, which are happening more rapidly than ever before, are causing anguish in those who try to face up to them, a feeling that is mixed with optimism about the technological facilities and attractive hedonistic possibilities presented by life in contemporary society.

Another characteristic of post-modern society is an international economy that is based principally on the tertiary sector, of which tourism forms a part. Tourism and leisure, therefore, form part of the dreams and needs of large sectors of the population, who are subjected, simultaneously, to the tiring burden of responsibilities, and to the mirage of

* Mestre em Turismo e Hotelaria. Univali

E-mail: normakgonzalez@hotmail.com

* Master's Degree in Tourism and Hotel Management. Univali

E-mail: normakgonzalez@hotmail.com

e à miragem de viagens paradisíacas para fugir do cotidiano (Trigo, 1998).

Juntamente com essas variáveis, aparecem no comportamento humano algumas constantes, embora com traços diferenciados em espaços e tempos diversos. Uma dessas constantes é a hospitalidade, que se manifesta sob diferentes formas nas várias culturas, mas que sempre manda receber bem o forasteiro, o visitante, e fazê-lo sentir-se como na própria casa, ou melhor ainda.

Outra constante é o preconceito cultural, visível sob muitos disfarces, mas que, em essência, considera “bárbaro” quem não compartilha nossos costumes ou nossa língua.

Neste trabalho será tomada a noção de hospitalidade em suas concepções diversas, porém compreendendo o mesmo espírito de boas vindas e de preocupação com o bem estar do visitante, expressão ao mesmo tempo de calor humano e de garantia de reciprocidade quando o hospedeiro se tornar hóspede.

A continuação será analisada a noção de preconceito em sua dimensão cultural e, finalmente, se verá a possibilidade de capitalizar a hospitalidade inerente ao turismo – atividade marcante da atualidade – como via de aproximação entre pessoas de línguas e culturas diferentes, para superar ou amenizar o preconceito.

1. A HOSPITALIDADE

Há uma constante que atravessa a história das diversas culturas e que perdura na sociedade contemporânea. Essa constante é a noção de hospitalidade. O conceito de turismo está diretamente fundamentado no de hospitalidade. *O Correio da Unesco* dedica seu número de abril de 1990 ao tema da hospitalidade, oferecendo exemplos de povos muito diversos. Seu Editorial recorda que na Grécia antiga os estrangeiros eram acolhidos como enviados dos deuses e que, entre os beduínos do deserto, eram tratados como protegidos de seu anfitrião e de seu clã. Mais adiante, o escritor e jornalista argentino Manzur (1990) fala da cortesia pampiana e do grande respeito dos índios pelos viajantes. Compartilhar o pão e oferecer um leito para passar a noite constituem, portanto, desde tempos imemoriais, um dever sagrado.

A hospitalidade faz parte do acervo cultural de vários povos, apresentando traços diferentes, porém conservando algumas características semelhantes. Sua presença é mais significativa em áreas rurais e menos desenvolvidas, mas nunca é limitada pela escassez de recursos ou pela modéstia de quem

paradisíacas journeys as an escape from the daily routine (Trigo, 1998).

Alongside these factors, human behavior also exhibits some unchanging aspects, although these aspects may take on different characteristics in different places and at different times. One of these constant factors is hospitality, which is manifested in different forms in various cultures, but which always involves, at the very least, welcoming strangers or visitors and making them feel at home.

Another constant factor is the cultural prejudice, which is visible in many guises, but which in essence, views those that do not share our customs or language as “barbaric”.

This work focuses on the concept of hospitality in its various forms, but always involving the same spirit of welcome and concern for the visitor’s well-being, an expression which is one of human warmth and at the same time, a guarantee of reciprocity when the host becomes a guest.

It analyzes the idea of prejudice in its cultural dimension, and finally, looks at the possibility of capitalizing on the hospitality inherent to tourism – an important activity nowadays – as a means of bringing together people of different languages and cultures, in order to overcome or lessen prejudice.

1. HOSPITALITY

There is a constant factor running through the history of diverse cultures, which continues in contemporary society. This factor is the notion of hospitality. The concept of tourism is directly based in that of hospitality. The journal *O Correio da Unesco* dedicated its April 1990 issue to the theme of hospitality, giving examples from a range of peoples. Its editorial column stated that in ancient Greece, strangers were welcomed as having been sent by the gods, and among the Bedouins of the desert, they were given special protection by their host and his clan. More recently, the writer and journalist Manzur (1990) speaks of the courtesy of the inhabitants of the South American Pampas, and the high respect the Indians showed towards travelers. Sharing bread and offering a bed for the night have been then, since time immemorial, a sacred duty.

Hospitality is part of the cultural heritage of many peoples, taking on different characteristics, but always preserving some common features. Its presence is more significant in rural, less-developed areas, but it is never limited by the scarcity of resources or the humble living conditions of those

está oferecendo sua casa ao viajante. O ponto em comum a todos eles é deixar o convidado à vontade, ser amável e atender a todos os seus desejos. “Ainda hoje, a palavra grega *xenos* significa ao mesmo tempo *estrangeiro* e *hóspede*” (Kédros, 1990, p. 28).

Explica-se este comportamento nas civilizações camponesas, diz Lisowski (1990, p. 19), pelo isolamento relativo em que viviam essas pessoas, a monotonia de seu cotidiano e a curiosidade pelas notícias do mundo que o forasteiro poderia trazer. Mas, independente do cerimonial mais ou menos complexo, a hospitalidade – afirma o autor – não é movida apenas pela curiosidade em ter notícias da cidade; é a manifestação de “um impulso que nasce do coração, uma verdadeira cordialidade, talvez um tanto ingênua e um pouquinho convencional, mas, em todo caso, sincera”.

Chelhod (1990, p. 13) afirma que a hospitalidade tem dois aspectos: o mais geral, que se refere ao cerimonial e à etiqueta de cada povo, e o específico, que estabelece relações especiais entre anfitrião e convidado.

Aquele que recebe a hospitalidade é ao mesmo tempo um emir, um prisioneiro e um poeta, dizem os beduínos. Em primeiro lugar, é um príncipe, pois tem direito a todas as atenções; mas em troca tem que se mostrar agradecido. [...] Quem é recebido é prisioneiro de quem recebe, pois deve seguir sempre as indicações de seu anfitrião. [...] Uma vez que haja deixado o clã, o seu comportamento será o de um poeta: entonará louvores por toda parte à casa hospitaleira e testemunhará as atenções de que foi objeto.

A tradição persa expressa o mesmo conceito quando diz que o convidado se transforma na “burrinha do dono da casa”, aludindo ao fato que ele perde sua independência, aceitando com humildade as honrarias que lhe forem dedicadas. O primeiro dever do convidado, então, é retribuir a gentileza, insistindo na visita imediata de seu anfitrião.

Uma das vantagens da hospitalidade, e não a menor, é impedir que os conflitos e desacordos se perpetuem. Quando se compartilham “o pão e o sal” não é possível fazer críticas nem provocar conflitos. Trata-se de um acordo tácito entre as duas partes, anfitrião e convidado, que cria uma forte solidariedade (Richard, 1990, p. 33).

Percebe-se uma semelhança com modernos pontos de vista que vêem o turismo como elo de ligação entre povos e uma ponte de aproximação entre culturas.

who offer their homes to the traveler. The common factor in all cultures is making the guest feel at home, and being friendly and attentive to all his needs. “Even in modern Greek, the word *xenos* means both *stranger and guest*” (Kédros, 1990, p. 28).

Lisowski (1990, p. 19) states that this behavior in rural societies can be explained by the relative isolation in which the people lived, the monotony of their daily lives and their curiosity for news about the world that the stranger could bring. But irrespective of the fairly complex ceremonies involved, hospitality, affirms the author, is not only provoked by curiosity for news of the city; it is the manifestation of an “impulse that is born in the heart, a true cordiality, perhaps a little naïve and a little conventional, but in every case, sincere”.

Chelhod (1990, p. 13) affirms that hospitality has two aspects: the more general, which relates to the ceremony and etiquette of each people group, and the specific, which establishes specific relationships between the host and the guest.

The Bedouins say that he who receives hospitality is, at the same time, a prince, a prisoner and a poet. Firstly, he is a prince because he has the right to every attention; but in exchange, he is obliged to be thankful. [...] He who is received is a prisoner to the one who receives him, as he must always follow his host's advice [...] Once he has left the clan, his behavior will be that of a poet: he will extol the praises of the host's home to everyone, and will testify to the attentions he received.

The Persian tradition expresses a similar idea when it says that the guest becomes the “home owner's little donkey”, alluding to the fact that he/she loses his/her independence, humbly accepting the honors bestowed on him/her. The host, then, is indebted to his guest, and must repay the kindness by insisting on the immediate return visit of his host.

One of the advantages of hospitality, and by no means the least, is that it prevents the continuation of conflicts and disagreements. When the “bread and salt” are shared, there is no room for criticizing or provoking conflicts. There is a tacit agreement between the two parties, the host and the guest, which creates a strong bond of solidarity (Richard, 1990, p. 133).

Similarly, from a modern perspective, tourism is seen as a link between peoples, and as a factor that brings cultures together.

As regras da hospitalidade do campo e do deserto parecem estar hoje em vias de desaparecer. Perderam, entretanto, alguns resquícios que se vislumbram nas raízes do marketing e na importância da propaganda boca-a-boca. A tradicional saudação dos povos africanos: “Seja bem-vindo, você está em sua casa”, é o slogan preferido de destinos e equipamentos turísticos no mundo todo (Fall, 1990). Hoje as condições têm se modificado bastante. A urbanização crescente, a tecnologia e o turismo de massas deram outros matizes à hospitalidade. Conserva-se, porém, a cordialidade na acolhida ao visitante.

Entretanto, atualmente, a boa vontade e o coração aberto não são suficientes para o exercício da hospitalidade. A profissionalização do turismo colocou outras exigências. Na sociedade contemporânea, o estudo de línguas e costumes estrangeiros ultrapassa o mero interesse cultural para se constituir numa ferramenta no relacionamento diplomático e comercial. Conhecendo o código lingüístico e o comportamento provável de nosso interlocutor, aumentam as possibilidades de se estabelecer uma comunicação produtiva que nos aproxime dos fins propostos, quaisquer que eles sejam.

2. O PRECONCEITO

Na era da tecnologia e das comunicações, o mundo se tornou pequeno. A frequência das viagens e o maior acesso da população às mesmas, junto com a velocidade com que se processam as comunicações, trouxeram inúmeras vantagens, entre elas a aproximação de povos e nações. Entretanto, esse contexto de encontro de línguas e de culturas diversas, representando mundos significativos diferentes, é propício ao aparecimento do preconceito.

Os preconceitos se manifestam através de inúmeras formas. Podem ser observados na língua como principal elemento comunicador, mas também em diversas atitudes, que tendem a valorizar ou desvalorizar o interlocutor. É possível perceber vários tipos de diferenças culturais na maneira de vestir-se, divertir-se, comunicar-se, alimentar-se, etc. O preconceito surge quando essas diferenças não são compreendidas como fazendo parte de uma cultura diferenciada, as quais, no entanto, têm o mesmo nível de importância que a língua e a cultura local.

Allport (1971), que estudou exaustivamente o tema, define o preconceito como um sentimento, favorável ou desfavorável, a respeito de uma pessoa ou coisa, anterior a uma experiência real ou não baseado nela.

The rules of hospitality, whether in the countryside or in the desert, seem to disappearing nowadays. However, some vestiges remain in which we can glimpse the origins of marketing and the importance of word-of-mouth propaganda. The traditional African greeting: “Welcome, you are at home”, is the preferred slogan of tourism destinations and facilities the world over (Fall, 1990). Nowadays, the conditions have changed somewhat. The growth of urbanization, technology and mass tourism have tinged hospitality with other hues. What has not changed, however, is the cordial welcome given to the visitor.

Nowadays, however, good will and an open heart are not enough for the practice of hospitality. The professionalisation of tourism has brought other demands. In contemporary society, the study of foreign languages and customs are no longer merely for cultural interest, but have become a tool for diplomatic and commercial relations. Knowing the linguistic code and probable behavior of one’s interlocutor increases the possibility of establishing productive communication that will bring us closer to our proposed goals, whatever they may be.

2. PREJUDICE

In an era of technology and communications, the world has become smaller. The frequency of travel and better access to travel for the population, and the speed of communications, have brought innumerable advantages, including that of bringing together peoples and nations. However, this context of the meeting of diverse tongues and cultures, representing very different worlds, has also led to the appearance of prejudice.

Prejudice is revealed in many forms. It can be seen not only in the language, as the principal element of communication, but also in various attitudes, which tend to either add or detract value from the interlocutor. Various kinds of cultural differences can also be noted in the mode of dress, use of leisure time, communication, food, etc. Prejudice arises from a lack of understanding that differences form part of a different culture, which is, nevertheless, just as important as the local language and culture.

Allport (1971), who has studied the theme exhaustively, defines prejudice as a favorable or unfavorable feeling towards a person or thing, following a real or imagined experience based on it.

Quanto ao significado do termo, a Enciclopédia Delta Universal (1985) define **preconceito** como

uma forma de pensamento na qual a pessoa chega a conclusões que entram em conflito com os fatos por tê-los prejudgado. [...] O preconceito existe em relação a quase tudo e varia em intensidade da distorção moderada a um erro total. Os preconceitos são favoráveis ou desfavoráveis, mas a maioria das pessoas emprega o termo preconceito para juízos negativos. [...] Se o preconceito pudesse ser controlado, as pessoas só formariam julgamentos com base em fatos.

Allport reforça a referência a preconceitos tanto positivos quanto negativos, desde que sejam juízos *imotivados* ou *sem motivo suficiente*. Admitindo que é difícil fazer uma divisão rígida entre o motivo suficiente e o insuficiente, afirma que o estabelecimento excessivo de categorias é uma armadilha na qual cai freqüentemente a razão humana. Para explicar essa tendência, o autor especula que a vida humana é tão curta e a exigência de adaptações práticas tão grande que o indivíduo não pode permitir que sua ignorância o detenha no seu dia a dia. Ele não pode tomar em consideração cada um dos objetos do mundo, ele tem que decidir se os objetos são bons ou maus por classes. É assim que o autor define preconceito como uma atitude hostil ou prevenida a respeito de uma pessoa que pertence a um grupo, simplesmente por pertencer a esse grupo, supondo, portanto, que possui as qualidades objetáveis atribuídas a esse grupo.

Allport estabelece também um critério para distinguir entre um erro no juízo e um preconceito. Alguém que pode retificar um julgamento errôneo à luz de novos dados não é preconceituoso; os preconceitos somente são considerados como tais quando não são reversíveis sob a ação de conhecimentos novos. Um preconceito, diferentemente de uma simples concepção errônea, resiste ativamente a toda evidência que possa perturbá-lo. Há uma propensão a reagir emocionalmente quando um preconceito é ameaçado por uma contradição. De modo que a diferença entre um erro por pré-julgamento e um preconceito está no fato de um erro poder ser discutido e retificado sem resistência emocional.

Na procura das raízes do preconceito, chega-se à noção de etnocentrismo, que, em palavras de Rocha (1985, p.7),

é uma visão do mundo onde o nosso próprio grupo é tomado como centro de tudo e todos os outros são pensados e sentidos através dos nossos valores, nossos modelos, nossas definições do que é a existência. No plano intelectual,

The *Enciclopédia Delta Universal* (1985) defines **prejudice** as

a form of thought in which the person draws conclusions that conflict with the facts, having pre-judged them [...] Prejudice exists towards almost everything and varies in intensity from moderate distortion to total error. Prejudice may be favorable or unfavorable, but the majority of people use the term prejudice for negative judgments [...] If prejudice could be controlled, people would only form judgments based on the facts.

Allport emphasizes the reference to positive, as well as negative prejudice, since it is a judgment that is *unmotivated* or *without sufficient reason*. The author, admitting that it is difficult to make a clear distinction between sufficient and insufficient reason, affirms that excessive categorization is a trap into which human reason frequently falls. To explain this tendency, he speculates that human life is so short, and the need for practical adaptation so great, that the individual cannot allow his ignorance to hold him back in his daily life. It is impossible for him to take into consideration every object in the world, so he has to decide whether objects are good or bad by categorizing them into classes. Thus, the author defines prejudice as a hostile or cautious attitude towards a person belonging to a group, simply because he belongs to that group, and assuming, therefore, that he has the objectionable qualities attributed to that group.

Allport also establishes some criteria for distinguishing between an error of judgment and prejudice. Someone who is able to correct a wrong judgment in the light of new information is not prejudiced; prejudice is only considered as such when it cannot be reversed in the light of new knowledge. A prejudice, unlike a merely erroneous concept, actively resists any evidence that can disturb it. There is a tendency to react emotionally when a prejudice is threatened by a contradiction. Thus, the difference between an error of pre-judgment and prejudice lies in the fact that an error can be discussed and rectified without any emotional resistance.

In the search for the roots of prejudice, we come across the notion of ethnocentrism which, in the words of Rocha, (1985, p.7):

is a vision of the world where our own group is seen as the center of everything and all others are viewed and felt through our values, our models and our definitions of what is existence. At an intellectual level, this may be

pode ser visto como a dificuldade de pensarmos a diferença; no plano afetivo, como sentimentos de estranheza, medo, hostilidade, etc.

O autor esclarece que este problema não é exclusivo de uma determinada época nem de uma única sociedade; é um dos fatos humanos de mais unanimidade. Seu pano de fundo é a experiência de um choque cultural nascido da constatação das diferenças. “A diferença é ameaçadora porque fere nossa própria identidade cultural” (ibid., p. 9). O monólogo etnocêntrico confronta o próprio grupo ao grupo dos outros e procura saber quem **está errado**. Surge então a leitura da própria visão do mundo e das coisas como “a melhor, a natural, a superior, a certa” (id.), reforçando a identidade do grupo. A sociedade do “eu” representa o espaço da cultura e da civilização por excelência, onde existem o saber, o trabalho, o progresso. Conseqüentemente, a sociedade do “outro” fica, nessa lógica, como sendo engraçada, anormal ou ininteligível: são os bárbaros. Acontece precisamente um julgamento do valor da cultura do “outro” nos termos da cultura do grupo do “eu”.

3. O TURISMO COMO MEDIADOR

O problema do encontro entre pessoas de culturas diferentes tem duas faces. A primeira diz respeito ao visitante, ao forasteiro que se vê fragilizado fora de seu contexto habitual. A outra face da discussão é o impacto que a comunidade receptora sofre com a chegada dos “novos” que, com sua presença, modificam a estrutura do grupo, colocando em questionamento algumas pautas de conduta moral ou social, podendo, em certas ocasiões, desestabilizar a organização existente. Portanto, também para os nativos será uma difícil tarefa “metabolizar” e incorporar a presença do “estranho”.

Assim, não somente quem viaja sente em perigo sua própria identidade: também, ainda que de modo diferente, a comunidade receptora pode sentir ameaçada sua identidade cultural, a pureza de seu idioma, suas crenças e, em geral, seu sentimento de identidade grupal.

No lado oposto a uma posição etnocêntrica, diz Rocha (1985, p. 20), está a relativização. Relativizar é ver um fato, não em sua dimensão absoluta, mas no contexto em que acontece, compreendê-lo nos seus próprios valores, ver as coisas do mundo do ponto de vista da relação entre elas. “Relativizar é não transformar a diferença em hierarquia, em superiores e inferiores ou em bem e mal, mas vê-la na sua dimensão de riqueza por ser diferença”. Nesta visão, a diferença é a forma pela qual

seen as a difficulty in understanding the difference; at an emotional level, as feelings of strangeness, fear, hostility, etc.

The author stresses that this problem is not exclusive to a specific period or society; it is one of the most unanimous aspects of humankind. Behind it lies the experience of a cultural shock which arises when differences are observed. “Difference is threatening because it harms our own cultural identity” (ibid., p. 9). The ethnocentric monologue confronts its own group with the others’ group, and seeks to discover who is **wrong**. From this emerges a reading of one’s own view of the world and of such things as what is “best, natural, superior, correct” (ibid. p. 9), thereby reinforcing the group identity. The society of the “I” represents the culture and civilization par excellence, where there is knowledge, work and progress. Consequently, the society of “others” is, according to this logic, seen as funny, abnormal or unintelligible: they are the barbarians. What actually occurs is that the value of the “other’s” culture is judged in terms of the “I” group culture.

3. TOURISM AS A MEDIATOR

The problem that arises when people from different cultures meet has two sides. The first concerns the visitor, the stranger, who sees himself as vulnerable and out of his habitual context. The other side of the argument is the impact suffered by the host community due to the arrival of these “new people”, who change the structure of the group through their presence, putting into question some of their rules of moral or social contact and managing, on certain occasions, to destabilize the existing organization. It can also be a difficult task, therefore, for the local inhabitants to “metabolize” and incorporate the presence of these “foreigners”.

Thus, it is not only travelers who feel their own identity to be in danger. The host community may also, though in a different form, feel its cultural identity, the purity of its language, its beliefs and its general sense of group identity to be under threat.

At the opposite end of the scale from the ethnocentric position, says Rocha (1985, p. 20), is relativization. To relativize is to see a fact, not in its absolute dimension but in the context in which it occurs, understanding it from the viewpoint of its own values, seeing the things of the world from the perspective of the relationship between them. “Relativizing does not mean transforming the difference into hierarchy, into superiors and inferiors or good and bad, but to see, it in its dimension of

os seres humanos deram soluções diversas a limites existenciais comuns, transformando o que na visão etnocêntrica era uma ameaça em uma alternativa ou uma possibilidade a mais.

Na esfera dos negócios internacionais, o choque cultural é um dos primeiros empecilhos a ser superado para se estabelecer uma relação de sucesso. Dourado Filho (2000, p. 169) explora o tema baseado numa extensa experiência pessoal, trazendo exemplos extremos de contrastes culturais que originam verdadeiros “curtos-circuitos culturais”. Ele começa considerando que é reducionista e simplório considerar que a ordem globalizada decretou o fim das diferenças. Elas existem e devem ser respeitadas; entretanto, quando o objetivo for entrar em sintonia com uma cultura diferente, o caminho é buscar uma proximidade emocional conhecendo o padrão previsível de conduta e de valores.

O autor afirma que “a planetarização da convivência, e a necessidade de estabelecermos uma sintonia fina com uma gama considerável de povos” desafia as pessoas envolvidas a realizar um “exercício de multiculturalidade” (ibid., p. 29). Destaca a importância de contemplar “nossa cultura apenas como mais uma dentre tantas, por mais que seja forte o apelo lá de dentro para que lhe atribuamos o papel de referencial único e determinante” (ibid., p. 30). É importante não interpretar as situações segundo nosso prisma cultural de origem.

É preciso considerar também que as fronteiras geográficas às vezes são ilusórias. No que se refere a dimensões mais superficiais como costumes, hábitos alimentares e vestimentas, e no relativo a camadas mais profundas que dizem respeito a normas e valores mais enraizados, é possível afirmar o seguinte: a proximidade geográfica nem sempre garante a proximidade de costumes. Um turista procedente de Buenos Aires provavelmente assemelha-se mais a um habitante de São Paulo ou de Nova Iorque que de um morador de um pequeno local turístico do seu país. O que origina o distanciamento é a falta de empatia, a falta de sintonia com o “software mental do interlocutor” (ibid., p. 58). Essa situação dá origem à chamada *arrogância cultural* exercida por alguns contingentes turísticos em determinados locais.

Numerosos autores abordaram o tema do turismo como mediador de diferenças nacionais e culturais. Barreto (1997) faz referência ao mito vigente na década de 70 que caracterizava o turismo como passaporte para a paz universal, já que permitiria o conhecimento e o convívio de pessoas pertencentes a diferentes culturas. Transcorridos alguns anos, essas expectativas não se confirmaram.

wealth, as difference”. From this perspective then, difference is the means by which human beings find various solutions to common existential limits, transforming what from under ethnocentric perspective constituted a threat, into another alternative or opportunity.

In the area of international business, culture shock is one of the first hurdles that needs to be overcome if a successful relationship is to be established. Dourado Filho (200, p. 169) explores this theme, based on extensive personal experience. He gives some extreme examples of cultural contrasts that have given rise to true “cultural short-circuits”. He starts with the view that it is reductionist and simplistic to believe that the global order has put an end to the differences. They do exist and should be respected; Meanwhile, when the objective is to be in harmony with the different culture, the way forward is to seek emotional closeness, learning more about the expected code of conduct and values.

The author affirms that the “globalization of co-existence, and the need to establish a closer harmony with a wide range of peoples” is challenging those involved to practice “multi-culturality” (ibid., p. 29). He stresses the importance of viewing “our culture as just one among many, no matter how strong the urge in us is to attribute to it the role of unique referential and determinant” (ibid., p. 30). It is important not to interpret situations from the perspective of our own cultural origin.

It should also be taken into account that geographical boundaries are sometimes illusory. In terms of both the more superficial aspects like customs, habits, food and clothing, and the deeper layers that relate to more entrenched rules and values, it can be affirmed that: geographical proximity does not always guarantee similarity of customs. A tourist from Buenos Aires will probably have more in common with an inhabitant of Sao Paulo or New York than an inhabitant of a small tourist town in his own country. What creates distancing is a lack of empathy, a lack of harmony with the “mental software of the interlocutor” (ibid., p. 58). This situation leads to what is known as the *cultural arrogance* of some groups of tourists in certain locations.

Numerous authors have addressed the theme of the role of tourism as a mediator of national and cultural differences. Barreto (1997) refers to the myth, popular in the 1970s, that tourism was a passport to universal peace, in that it led to knowledge and harmonious co-existence with people from different cultures. Some years later, these expectations have not been materialized. The author observes that in this global climate of intolerance, tourism

A autora observa que nesse contexto mundial de intolerância o turismo provavelmente desempenha um papel neutro, mesmo porque o turismo de massas não tem permitido precisamente uma convivência entre o turista e o núcleo receptor. Pelo contrário, o turista isola-se, visita apenas lugares “pasteurizados” para ele, tira fotografias, filma e retorna ao seu lar sem ter experimentado um modo de vida diferente, sem ter efetivamente conhecido o “outro”, cujo país visitou. Muitas vezes não apenas não conheceu o outro, como reafirmou preconceitos. Barreto explica que, como nem o turista nem o receptor são cientistas sociais, qualquer experiência ruim de um com o outro tende a se transformar em lei geral e aplicar-se a todos os casos.

Porém, mais adiante, falando a respeito da interação do turista como o núcleo receptor, a autora descreve a aparição de novas tendências: o turismo do *ver* está sendo substituído pelo turismo do *conviver* diretamente com o outro. Esse contato é ambivalente, porque ao mesmo tempo em que desejado, é temido. Ele só será possível e real à medida que seja estimulada e adotada uma postura não etnocentrista de tolerância.

Trigo (1999, p.23) destaca entre as tendências atuais no turismo – ao lado de aspectos relacionados com tecnologia, economia e força de trabalho – um crescente reconhecimento do valor da diversidade cultural, talvez como reação à globalização e à padronização.

A este respeito, Castelli (1996) afirma que é preciso um esforço combinado dos órgãos governamentais e não governamentais para fazer sobressair, antes das vantagens econômicas do turismo, a consciência do respeito entre pessoas, povos, costumes, línguas e culturas. Já houve guerras por preconceitos, originados pelo desconhecimento das nações entre si; o turismo, confrontando pessoas e grupos de diferentes origens, pode contribuir para sanar este problema.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em seu número de set.-out. 1999, cujo tema era *Turismo e cultura : um casamento por conveniência*, O Correio da Unesco (p. 21) afirma que, em muitos casos, viajantes e populações locais buscaram contrair um casamento por interesse, porém harmonioso e estável. Na realidade do Mercosul, o caso de Balneário Camboriú (SC) e os turistas hispânicos constitui um claro exemplo.

Até pouco tempo atrás, o turismo afetava sobretudo o meio ambiente, mediante a poluição e o

probably performs a more neutral role, since mass tourism has done nothing to create this harmonious co-existence between the tourist and the host center. Rather, the tourist has become isolated, only visiting places that have already been “sanitized” for him, taking photographs and filming videos, then returning home without having really experienced a different lifestyle, or having effectively got to know the “other” whose country he has visited. Often, not only does he not get to know the other, but his prejudices are reaffirmed. Barreto explains that as neither the tourist nor the host are social scientists, any negative experience of one by the other tends to become transformed into a general law which is applied to all cases.

Speaking in terms of the interaction between the tourist and the nuclear receptor, the author goes on, however, to describe the appearance of new trends; a tourism of *looking* is being substituted by a tourism of *living* closely with the other. This contact is ambivalent, because while it is desired, it is also feared. It will only become possible and real if a non-ethnocentric attitude towards tolerance is encouraged and adopted.

Alongside recent tourism trends related to technology, the economy and the work force Trigo (1999, p. 23) also highlights a growing awareness of the value of cultural diversity, perhaps as a reaction to globalization and standardization.

In this respect, Castelli (1996) affirms that a combined effort is needed on the part of governmental and non-governmental bodies, in order to highlight, in view of the economic advantages of tourism, the awareness of respect among individuals, peoples, customs, languages and cultures. Wars have been fought because of prejudice, stemming from nations’ lack of knowledge about each other. Tourism, which brings together people and groups of different origins, can contribute to solving this problem.

FINAL CONSIDERATIONS

In its 1999 issue of *Set-out*, which dealt with the theme of *Tourism and culture : a marriage of convenience*, the *Correio da Unesco* (p. 21) states that in many cases, travelers and local populations try to form a marriage of convenience, which is nevertheless harmonious and stable. In the Mercosul, the case of Balneário Camboriú (Santa Catarina) and its Hispanic tourists constitutes a prime example.

Until recently, the harmful influence of tourism was restricted mainly to the environment, through

desmatamento; hoje, a desarmonia se estendeu à esfera cultural, pois os visitantes estrangeiros e as comunidades anfitriãs têm expectativas conflitantes (Shackley, 1999). Frequentemente se criam inúmeros conflitos culturais nascidos da divergência radical entre os objetivos do turista e os do anfitrião: o primeiro executa uma atividade de lazer, enquanto o segundo trabalha. O poder de compra do turista ameaça a cultura e as tradições da comunidade receptora, o turismo muitas vezes transforma culturas locais em bens de consumo, gerando conflito entre os diferentes setores da comunidade anfitriã. A solução para este conflito é a instauração de um turismo cultural “sustentado”, que reconheça o valor da diversidade cultural.

O desenvolvimento sustentável não é um estado fixo de harmonia. É, antes, um processo de mudanças em que as alterações na exploração dos recursos, gestão de investimentos, orientação do desenvolvimento devem ser geridos de modo coerente com as necessidades futuras e presentes. É de responsabilidade dos organizadores locais assegurar a gestão apropriada dos recursos naturais e culturais de modo a que continuem disponíveis para as gerações futuras (Novaes, 1997).

Transpondo estes termos ao turismo, e ampliando o alcance do conceito que se restringia ao patrimônio natural, aparece o desafio da sustentabilidade social e cultural. Os gestores e a comunidade envolvida deverão definir as diretrizes que permitam minimizar os possíveis prejuízos e otimizar os ganhos de toda ordem gerados pelas comunidades e suas culturas em contato.

O progresso não prejudica necessariamente a cultura. Com frequência, até a favorece. Em relação à integração de cultura e turismo nos moldes de uma economia de mercado, Patin (1999) afirma que, a despeito de serem consideradas por alguns como forte ameaça, as viagens podem ser entendidas como um fator privilegiado de educação e sociabilidade, já que levam o visitante a compreender melhor as particularidades culturais das comunidades que o acolhem.

Respondendo também à questão do turismo ser uma ponte entre povos, Trigo (1999, p. 39) afirma que os recursos financeiros, os equipamentos sofisticados, as bibliotecas bem providas – dentre outros – são elementos importantes para a formação profissional e a qualidade dos serviços oferecidos.

Mas só dinheiro e equipamentos não bastam; as pessoas são fundamentais. Com gente é preciso ter sentimento e sensibilidade, são necessários reflexão e estudos sistemáticos sobre os relacionamentos humanos. [...]

pollution and deforestation; nowadays, this disharmony has extended to the cultural sphere, in which the expectations of foreign visitors and host communities are often in conflict (Shackley, 1999). Numerous cultural conflicts are caused by the wide disparity between the objectives of the tourist and those of the host: The former is carrying out his activity of leisure, while the latter is working. The tourist's buying power threatens the culture and traditions of the host community. Tourism often transforms local cultures into consumer goods, creating conflict among the various sectors of the host community. The solution to this conflict is to introduce a “sustained” cultural tourism, which recognizes the value of cultural diversity.

Sustainable development is not a fixed state of harmony. It is, rather, a process of change in which alterations in the use of resources, management of investments, and direction of development need to be administered in a way that is compatible with future and present needs. It is the responsibility of local organizers to ensure that natural and cultural resources are properly managed, thereby guaranteeing that they will continue to be available for future generations (Novaes, 1997).

Transposing these terms to tourism, and broadening the scope of the concept that is generally limited to the natural heritage, the challenge of social and cultural sustainability arises. The managers and communities involved should define directives that will minimize the possible harmful effects and optimize the various benefits generated by the communities and cultures in contact.

Progress need not necessarily be harmful to culture. Often, it can even benefit it. In terms of the integration of culture and tourism according to a market economy, Patin (1999) states that travel, despite being considered by some as a major threat, can be viewed as a factor that is favorable for education and sociability, since it gives the visitor a better understanding of the cultural particularities of the communities that are hosting him.

Also in response to the issue of tourism as a bridge between peoples, Trigo (1999, p.39) states that financial resources, sophisticated equipment and well-stocked libraries, among other factors, are important aspects for professional training and the quality of the services provided.

But money and equipment alone are not enough; people are of fundamental importance. When dealing with people it is necessary to have feeling and sensitivity. Reflection on and systematic study of human relations are needed [...] The market and

O mercado e a sociedade precisam de gente que pensa, de filósofos do cotidiano treinados e experientes para atuar em face de novos desafios, dificuldades e oportunidades.

Neste marco, o turismo se inscreve como uma estrada de mão dupla, interligando turistas e prestadores de serviços turísticos de línguas e culturas diferenciadas, mas com todas as possibilidades de entendimento a seu alcance.

society need thinking people, everyday philosophers who are trained and experienced to operate in the face of new challenges, difficulties and opportunities.

Within this context, tourism becomes a two-lane highway, linking tourists and tourism service providers of different languages and cultures, but with multiple opportunities for mutual understand within their grasp.

REFERÊNCIAS

- ALLPORT, Gordon W. **La naturaleza del prejuicio**. 4. ed. Buenos Aires : Eudeba, 1971.
- BARRETO, Margarita. **Manual de iniciação ao estudo do turismo**. 2. ed. Campinas : Papyrus, 1997.
- CASTELLI, Geraldo. **Turismo** : atividade marcante do século XX. 3. ed. Caxias do Sul : EDUCS, 1996.
- CHELHOD, Joseph. Os cavaleiros do deserto. **O Correio da Unesco**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 4, p. 11-16, abr. 1990.
- DOURADO FILHO, Fernando. **Ao redor do mundo** : convivência e negociação com culturas estrangeiras para brasileiros. [S.l.] : ABDR, 2000.
- ENCICLOPÉDIA DELTA UNIVERSAL**. Rio de Janeiro : Delta, 1985.
- FALL, Babacar. À sombra de uma tradição em perigo. **O Correio da Unesco**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 4, p. 21-24, abr. 1990.
- KÉDROS, André. O forasteiro, um amigo. **O Correio da Unesco**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 4, p. 25-28, abr. 1990.
- LISOWSKI, Georges. À espera de hóspedes. **O Correio da Unesco**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 4, p. 17-20, abr. 1990.
- MANZUR, Gregorio. A generosidade do pampa. **O Correio da Unesco**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 4, p. 35-38, abr. 1990.
- NOVAES, Marlene Huebes. **O fluxo turístico argentino em Balneário Camboriú (SC)** : um estudo de 1988 a 1997. Dissertação de Mestrado. Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo. 1997.
- O CORREIO DA UNESCO**. Rio de Janeiro, v. 18, n. 4, abr. 1990.
- _____. Rio de Janeiro, v. 27, n. 9/10, set./out. 1999.
- RICHARD, Yann. No país das mil e uma cortesias. **O Correio da Unesco**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 4, p. 30-34, abr. 1990.
- ROCHA, Everardo P. Guimarães. **O que é etnocentrismo**. 2. ed. São Paulo : Brasiliense, 1985.
- SHACKLEY, Myra. Alta tensão no Himalaia. **O Correio da Unesco**, Rio de Janeiro, v. 27, n. 9/10, p.28-29, set./out. 1999.
- TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. **Turismo básico**. São Paulo : SENAC São Paulo, 1998.
- _____. **A sociedade pós-industrial e o profissional em turismo**. 2. ed. Campinas : Papyrus, 1999.