

O PRECONCEITO CULTURAL NO TURISMO DO MERCOSUL

CULTURAL PREJUDICE IN TOURISM IN THE MERCOSUL

Mestranda/Masters Degree Student: Norma Ernestina Klein de GONZÁLEZ
Orientadora/Supervisor: Doris van de Meene RUSCHMANN

RESUMO

O estudo foi realizado com a intenção de verificar a existência de ou não de preconceito idiomático nas relações entre turistas de fala hispânica e funcionários de linha de frente em hotéis de Balneário Camboriú, SC. Havia indícios de que tal fenômeno poderia ocorrer, uma vez que a região é muito visitada por turistas dessa origem e também porque a semelhança entre as línguas portuguesa e espanhola permite um contato direto das partes sem mediação de tradutores, intérpretes, nem de outro idioma de ligação como o inglês. Foram entrevistados 128 turistas de origem hispânica e 50 funcionários de hotéis de Balneário Camboriú, no período de abril a agosto de 1999, utilizando-se um questionário em português para os prestadores de serviço e outro em espanhol para os turistas. As perguntas realizadas visavam aferir o nível de entendimento da língua estrangeira, a sensação que a falta de compreensão total passava aos usuários e os problemas que as pessoas enfrentavam nessas situações. Diante do resultado da análise, que mostrou a inexistência do preconceito idiomático, foi preciso explorar a possibilidade da existência de preconceito cultural, aplicando um questionário complementar no mesmo universo de prestadores de serviço hoteleiro. Esse instrumento buscou conhecer e avaliar a reação dos funcionários perante alguns costumes e comportamentos próprios dos turistas hispânicos. O resultado, também negativo, permitiu concluir que, no universo estudado, não há ocorrência significativa de preconceito idiomático nem cultural.

ABSTRACT

This study was carried out with the aim of verifying the existence or otherwise of language prejudice in the relationships between Hispanic-speaking tourists and front desk hotel staff in Balneário Camboriú, Santa Catarina. There were indications this phenomenon might occur, since the region is popular among tourists of this origin and also because the similarity between the Portuguese and Spanish languages enables direct contact between the two groups without the need for mediation through translators, interpreters or another link language, such as English. 128 Tourists of Hispanic origin and 50 members of staff of hotels in Balneário Camboriú were interviewed during the period April to August 1999, using a questionnaire in Portuguese for the service providers and another in Spanish for the tourists. The questions aimed to verify the interviewee's level of understanding of the foreign language, the feeling that the lack of full comprehension provoked in the users and the problems they faced in these situations. In the light of the results of the analysis, which showed that language prejudice does not exist, it was then necessary to explore the possibility of the existence of cultural prejudice, by applying a complementary questionnaire to the same field of hotel service providers. This tool sought to discover and evaluate the reaction of the hotel staff towards some customs and behavioral aspects of the Hispanic tourists. The results of this survey, also negative, led to the conclusion that there is no significant occurrence of either language or cultural prejudice in the field studied.