

A ética cristã como base para a formação em hospitalidade. Um projeto do terceiro setor: Centro de Capacitação Casa do Moinho.¹

Mestranda Carla Giannubilo Beneduce² (Universidade Anhembi Morumbi-
Mestrado em Hospitalidade)

Resumo:

O presente estudo procura investigar a importância dos valores cristãos no estabelecimento de bases que permitam uma formação integral dos educandos que pretendem exercer atividades no campo da hospitalidade. Pretende-se identificar formas que permitam a formulação de propostas de como esses valores podem ser comunicados nos contextos familiar e educacional. Utilizando a metodologia de estudo de caso a proposta apresenta o modelo de ensino adotado pelo CCP – Centro de Capacitação Casa do Moinho, cujo propósito é dentro de seu curso técnico para Hospitalidade, despertar e trabalhar com as virtudes do ser hospitaleiro com suas alunas, mediante a vivência em um ambiente de hospitalidade doméstica que a escola proporciona.

Palavras-Chave: Educação Superior. Formação profissional. Ética e Sociedade. Terceiro Setor. Hospitalidade doméstica. Comunicação..

A palavra Hospitalidade vem sendo empregada nos últimos anos, tanto pelo mercado, no ambiente da Hospitalidade Comercial, como nos corredores acadêmicos. A introdução, ou retomada, do conceito de hospitalidade explica, em muitos casos, a reformulação nos conteúdos curriculares de cursos nas áreas de hotelaria, tanto no nível técnico quanto superior de ensino, o que pode ser observado mediante a inclusão nas grades curriculares de disciplinas das Ciências Humanas, como Sociologia, Relações Humanas, Antropologia entre outras.

Historicamente a formação de profissionais da hotelaria e restauração se dava dentro do próprio local do trabalho, sendo que quem exercia tal profissão pertencia a grupos de minorias menos privilegiadas, pessoas sem formação educacional, as quais como decorrência da impossibilidade de acesso a postos de trabalho mais qualificados,

¹ Trabalho apresentado ao NP 19 – Comunicação, Turismo e Hospitalidade do V Encontro dos Núcleos de Pesquisa da Intercom.

² Formada em Administração de Empresas pela FAAP – Fundação Armando Álvares Penteado no ano de 1981. Formada em Hotelaria pelo SENAC/ Cornell University no ano de 1981. Aluna do Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi. Orientadora. Dra Ada de Freitas Maneti Dencker.

ingressavam nesses setores, os quais não exigiam do iniciante nenhum tipo de formação específica, uma vez que o trabalho aí realizado era comparado ao trabalho doméstico.

Por este caráter doméstico e por ser um trabalho de minorias, esta área acabou atraindo um contingente significativo do gênero feminino para ocupação de tarefas operacionais, muito semelhantes às tarefas do lar, tal como: limpeza, arrumação, serviço de mesa, às quais se identificavam com o perfil e virtudes consideradas como próprias do gênero feminino como: asseio, dedicação, atenção a detalhes, cuidados com terceiros, entre outras.

Com o desenvolvimento do setor e sua conseqüente profissionalização, passou-se a exigir uma formação técnica para que as pessoas ingressassem na área, o que fez com que passassem a ser ofertados cursos técnicos para garçons, cozinheiros e recepcionistas. Por ser uma tarefa qualificada, o novo perfil da atividade passou a atrair um contingente masculino que buscava esta formação, visando a ocupação destes cargos.

Porém, não somente a operação pediu pessoas mais qualificadas, também o nível administrativo do setor se profissionalizou, principalmente em função da chegada de hotéis independentes e de redes, que gerou uma demanda por administradores com formação superior, os quais tinham como contraponto os hotéis familiares cuja administração apenas exigia a presença e “o olho” do dono, não importando sua formação. Em resposta a esta mudança começam a ser ofertados no mercado, os cursos superiores de bacharel e tecnólogo em hotelaria.

Sem dúvida, estes cursos deram um *up grade* na qualificação da mão-de-obra do setor no nível técnico, uma vez que a proposta destes cursos era capacitar tecnicamente o profissional para que viesse a desempenhar um serviço com qualidade do ponto de vista profissional, portanto, buscando a eficiência no desenvolvimento das habilidades necessárias para a execução de tarefas.

E assim, foi por vários anos, hotéis demandavam mão-de-obra tecnicamente qualificada, e as escolas como resposta tornaram-se profissionalizantes. Pode-se observar, entretanto, que nos últimos anos tanto os setores acadêmicos quanto o próprio mercado, passaram a perceber nessa formação técnico profissional a ausência de um elemento básico que deveria estar implícito no ato de receber, hospedar e alimentar pessoas: a hospitalidade. Com isso o foco anterior na qualidade do serviço baseada nos fundamentos

técnico operacionais quase mecânicos adquiriu uma nova perspectiva com a inclusão da preocupação com os fundamentos que regiam as relações entre anfitrião(gestor) e seu convidado(hóspede).

O segmento comercial começou a perceber que não bastava ter funcionários capacitados tecnicamente para satisfazer seus clientes e garantir seu espaço no mercado, faltava algo mais, algo mais que era preciso oferecer a seus clientes, e que marcasse de fato uma diferença, que superasse as expectativas de seus clientes. Entenderam, que manteria posição no mercado aquele que conseguisse fazer a diferença, sendo que esta diferença não estava apenas no serviço tecnicamente bem feito, mas naquele que o fazia, na forma como fazia, e para isso, deveriam buscar funcionários hospitaleiros, com valores próprios de ser hospitaleiro, que se manifestassem nas atitudes de serviço.

Isso fez com que se passasse a procurar um novo perfil de funcionário: tecnicamente competente, com as habilidades inerentes a sua função, porém com as habilidades, o perfil e as atitudes de ser hospitaleiro.

E aqui surge a questão que é o objeto de estudo dessa investigação: como se formam essas atitudes de ser hospitaleiro, elas podem se aprendidas? Qual a seria sua origem: a educação familiar, a formação escolar, o treinamento, ou se trata de uma qualidade nata que faz parte da personalidade da pessoa? Seria essa formação de uma atitude hospitaleira realmente uma responsabilidade da escola?

Esta questão é sem dúvida bastante polêmica: deixar esta responsabilidade restrita ao âmbito das escolas é desprezar a importância da educação familiar, mesmo porque, como será explicado mais adiante, a hospitalidade comercial nasce no âmbito da hospitalidade doméstica, fato esse que tornaria impossível entender as relações desses dois domínios da hospitalidade (doméstica e comercial) de forma separada. Por outro lado, afirmar que esta virtude, de ser hospitaleiro, integra a personalidade da pessoa, impossibilitaria uma ação educativa direcionada para a formação de tal competência ou habilidade. Seria afirmar que os centros de capacitação e a educação de nível superior não teria a capacidade de lapidar talentos, despertar seus alunos para o saber ser, seria o mesmo de limitar o papel das escolas à formação técnica, o que restringiria sua missão, sua capacidade e até sua responsabilidade de formação de seus alunos.

Procurando esclarecer esse papel da educação na formação de atitudes hospitaleiras é que se optou pelo estudo de caso do trabalho educacional que há oito anos vem sendo realizado pelo CCP – Centro de Capacitação Casa do Moinho, direcionado exclusivamente ao gênero feminino, cuja proposta é um plano pedagógico de formação integral de suas alunas, partindo da premissa de que a formação do ser hospitaleiro começa na família, a quem cabe plantar a semente dos valores através da educação que os pais passam a seus filhos, e que é possível aprimorar essa formação mediante uma ação educativa em instituições de ensino que tenham por missão fazer desabrochar esta semente para que crie raízes fortes e gere bons frutos. Entra aí proposta do CCP que se fundamenta sobre três pilares: formação técnica, formação humana e formação espiritual, com base na ética cristã.

A formação técnica é dada dentro da proposta do curso técnico em hotelaria, que se apresenta em quatro semestres, nas áreas de: Recepção, Governança, Copa e Restaurante, Confeitaria e Cozinha. Para esta formação as alunas recebem aulas teóricas e realizam práticas profissionais nas dependências da escola e da residência. As atividades práticas são supervisionadas pelas monitoras do setor, que buscam corrigir as deficiências, visando o aperfeiçoamento das técnicas do saber fazer.

A formação humana se dá dentro do ambiente doméstico que a escola proporciona às suas alunas. As alunas que residem na escola passam a conviver em um ambiente familiar, no qual diretoras e monitoras passam a substituir suas famílias na educação de valores e de virtudes, trabalhando a formação do “saber ser”. As alunas passam a valorizar e apurar o gosto pelas tarefas domésticas, aprendendo que o verdadeiro valor da tarefa não está no seu resultado apenas, mas na forma com que é esta é realizada. Assim, a arrumação de um quarto, deixa de ser uma tarefa mecânica, e passa a adquirir valor, quando se aprende a fazer a tarefa com dedicação, detalhe e asseio.

O grande segredo desta educação é como passar tais valores, na verdade se entender: como se educam valores? Segundo a educadora Edith Stein, em seu livro “A Mulher, segundo sua natureza e graça”, nos diz que: “*O educador pode agir sobre o educando de três formas: pela palavra que ensina, pela ação pedagógica, pelo exemplo*

próprio...”.³ (STEIN, 1999) E a forma com que o CCP educa valores às suas alunas é através do exemplo.

A importância do exemplo do mestre na educação de seus alunos pode ser entendida mediante algumas passagens encontradas nos escritos de Stein:

“... As crianças na escola não precisam apenas daquilo que temos, mas também daquilo que somos”.

“... Todo trabalho educacional deve ter como base o amor que é perceptível em qualquer repreensão e que nem deixa aflorar o temor. O melhor recurso educacional não é a palavra docente e, sim, o exemplo vivo, sem o qual todas as palavras permanecem inócuas”.⁴ (STEIN, 1999)

Para isto, deve-se entender em primeiro lugar, que o lar, é a primeira escola onde os valores são aprendidos. É através dos pais que se adquire a noção desde pequeno do que é certo e o que é errado. Porém, deve-se deixar claro, que valores, se aprende por exemplos passados, e não por palavras ensinadas. Assim, pode-se entender que a educação de moças de classe média/baixa para a área de hospitalidade tem uma forte influência do papel exercido por suas mães dentro de suas casas.

Isto se explica pelo próprio cenário social em que vivem: a ausência de empregada doméstica, neste tipo de lar, faz com que a própria mulher tenha que se encarregar das tarefas da casa. A mãe, passa a ser um exemplo para as suas filhas. O asseio, a arrumação da casa, as tarefas domésticas de limpar, lavar, passar, cozinhar e servir, já fazem parte da vida familiar dessas moças. Inclusive muitas delas, desde pequenas, já se vêem na obrigação de ajudar suas mães neste tipo de tarefa, por uma questão de necessidade, e até por suas mães acreditarem que cabe à educação de uma moça aprender tais tarefas para o dia em que tiver sua própria família. Portanto, o serviço doméstico, que será reproduzido um dia, por estas moças, no segmento comercial, começa o seu aprendizado dentro de seus lares, por suas próprias mães, mestras em virtudes de amor, acolhimento, dedicação, e compaixão, virtudes estas tão necessárias hoje na retomada da genuína hospitalidade.

“Para sermos donas de casa que criem um ambiente feliz e harmonioso em nosso lar, que tipo de coração devemos ter? Bem, se tivermos de dar uma festa em nosso coração, cinco convidados de honra não poderiam faltar. Seriam eles: amor, tradição, beleza, paz e

³ Stein, Edith. A mulher sua missão segundo a natureza e graça. EDUSC, 1999: 12

⁴ Stein, Edith. A mulher sua missão segundo a natureza e a graça, EDUSC, 1999: 13

hospitalidade. Contar com a presença desses convidados alegraria seu coração feliz e faria de seu lar um lugar maravilhoso. É a melhor parte de tudo isso é que a festa jamais acabaria, pois esses convidados podem vir morar permanentemente em sua casa e transformar seu lar no porto que você e sua família desejam”⁵ (TERKEURST, 2001)

Quando estas moças chegam ao CCP, elas terão de reproduzir as tarefas realizadas por suas mães. A escola as ensinará a fazer tais tarefas com planejamento, ordem e tecnologia, porém as sementes dos valores destas tarefas elas já as trazem de seus lares. A comunicação e o compartilhar desses valores familiares na escola são algumas formas de se desenvolver o espírito de serviço no grupo. As alunas não vêem o desempenho das tarefas domésticas como um serviço marginalizado, ao contrário, atribuem a este serviço um valor especial.

No CCP as tarefas domésticas são ensinadas por professoras voluntárias, algumas com formação na área de hotelaria, outras donas de casa, e por monitoras que acima do conhecimento técnico tem dedicação ao que fazem. Assim, pode-se dizer o aprendizado se dá, em primeiro lugar, através de valores passados, do amor ao trabalho.

A educação focada nos valores no CCP se dá através do próprio convívio, as alunas aprendem os princípios da hospitalidade: ter interesse pelos demais, recebendo atenção e cuidados quando estão doentes, ou quando tem um problema pessoal, dessa forma também entenderão a necessidade de prestar acolhimento aos outros em suas necessidades; a compreender e aceitar cada pessoa pelo seu próprio valor, pelo fato de conviverem com pessoas estranhas e terem de conviver sob o mesmo teto; aprender a respeitar as diferenças e buscar a socialização; desenvolver a capacidade de escutar e de saber se expressar, uma das virtudes do ser hospitaleiro, a importância da empatia, e da cortesia nas relações.

Assim os valores de ser hospitaleiro são aprendidos na prática, através da convivência e mediante a realização das tarefas diárias. A oportunidade de descobrir valores e de despertar para eles, se dá por meio de pequenas tarefas, grandes gestos e atitudes, portanto, não se pregam valores e sim se vivem valores.

A missão do CCP é “fazer da profissão um serviço... e do serviço uma profissão. Para a busca desta missão, a escola tomou por modelo o projeto educacional que está formulado em cima da proposta do Relatório da Comissão Especial em Educação da

⁵ TERKEURST, L. O livro das virtudes da mulher. Ed. Mundo Cristão, 2001: 191

UNESCO, sob coordenação de Jacques Delors –” Educação um Tesouro a Descobrir , que propõe os 4 Pilares do Conhecimento: Aprender a Conhecer, Aprender a Fazer, Aprender a Ser e Aprender a Conviver.

Aprender a Conhecer: refere-se a abertura para o conhecimento que liberta da ignorância, hoje em dia uma pessoa formada deve sair da esfera do conhecimento restrito e especializado de sua profissão, e abarcar uma cultura geral tendo conhecimentos em outra áreas. A cultura geral, é uma forma de abertura para outras linguagens e para o outro, permitindo a comunicação entre pessoas estranhas, o que vem a ser uma qualificação essencial para aquele que vem a trabalhar com a Hospitalidade. Neste campo o CCP – propõe vários métodos de conhecimento às suas alunas: aulas teóricas, práticas profissionais com monitorias para aperfeiçoamento das técnicas e habilidades, bem como orientação sobre comportamentos e atitudes positivas e negativas observadas durante o trabalho; visitas técnicas a empresas do setor, tais como hotéis, restaurantes, lavanderias profissionais, entre outros, o objetivo aqui é despertar o interesse das alunas para diferentes áreas de conhecimento e fazer com que elas tenham contato com o mercado de trabalho, podendo avaliar suas inclinações e preferências por áreas específicas. Através dos convívios, retiros e tertúlias as alunas encontram a possibilidade de expandir seus conhecimentos para diferentes áreas, mediante a troca de experiências de vida, da apresentação de trabalhos sobre culturas diferentes, do ponto de vista da geografia humana. A intenção é de se conseguir dar um impulso para que continuem na busca de ampliar seus conhecimentos e de aprender ao longo de suas vidas, quer na escola, quer no trabalho, quer na sociedade.

Aprender a Fazer: Este pilar está estreitamente vinculado ao Aprender a Conhecer, porém aqui está mais focado à questão da formação profissional: como ensinar a aluna a pôr em prática os seus conhecimentos, e prepará-la para se adaptar a outras funções, tirando o caráter de especialidade, que a poderia restringir em seu futuro. O aprender a fazer não deve ser mais considerado como ensinar uma tarefa material a alguém, e sim destacar a importância da coragem de executar, de correr riscos, e de até mesmo errar na busca de acertar, isto é aprender a fazer com criatividade. Dentro da indústria da hospitalidade, está se buscando a personalização das tarefas em substituição à sua padronização. Dessa forma, os empregadores estão mudando o foco do profissional

da competência material, para uma competência que mistura: qualificação, adquirida pela formação técnica e profissional, comportamento social, aptidão para trabalho em equipe, capacidade de iniciativa e criatividade. Sendo assim, a pessoa passa a ser um agente de mudanças no ambiente de trabalho, o que vem a valorizar suas qualidades mais subjetivas, inatas ou adquiridas, a que se chama de: “saber ser” pelo meio empresarial, que vem a ser o terceiro pilar do conhecimento.

Saber Ser. A somatória do “saber fazer” ao “saber ser” é a equação da competência exigida atualmente. E aí mais uma vez a importância da educação neste processo, que deve trabalhar as competências da comunicação, das relações humanas, de se saber trabalhar em equipe, de administrar conflitos, tendência esta que se torna cada vez mais forte, principalmente dentro do setor de serviços, no qual a Hospitalidade está inserida. Mais uma vez o CCP apresenta um trabalho de educação desta competência vindo a atender às novas exigências do setor de serviços, formando qualidades humanas no sentido de estabelecer relações estáveis entre as pessoas, o que não é trabalhado na formação tradicional. A metodologia utilizada para esta formação, está na lapidação da aluna, para que ela conheça primeiramente a si própria, através da educação recebida por sua família e despertando-a na escola para o conhecimento de seus talentos, que são individuais. Somente a partir deste autoconhecimento, acredita-se que ela poderá vir a conhecer o outro, através de atitudes de empatia, colocando-se no lugar do outro para compreender suas reações. Esta formação recebida será refletida em seu comportamento social ao longo de sua vida. Através das tertúlias, se aprende as diferenças de etnia, de religião, de rituais e costumes dos povos, assim se aprende que embora vivamos de uma forma diferente, devemos respeitar e aceitar o outro da forma que ele é, que não existe neste contexto cultural o certo ou o errado, apenas diferenças. Isto vem a diminuir preconceitos e hostilidades nos seus relacionamentos, contribuindo mais uma vez com a proposta de hospitalidade: da acolhida ao estranho.

Os projetos sociais em que as alunas do CCP desenvolvem também vem ser um excelente recurso educacional de acolher o próximo, de prestar cooperação e solidariedade, o que vai de encontro à hospitalidade social, que é cuidar de sua comunidade e ter um papel social, além de um papel em sua família e no trabalho.

Dessa forma, a educação contribui para a formação da aluna de forma integral, desenvolvendo suas habilidades e aptidões, inteligência, sensibilidade, sentido estético, responsabilidade pessoal e social, bem como sua espiritualidade. Isto permitirá que tenha raízes fortes em seus princípios e ética, e fará com que tenha forte auto-estima para agir por si mesma e defender seu ponto de vista diante das adversidades da vida.

Aprender a Conviver: baseia-se no desafio da convivência que apresenta o respeito a todos e ao exercício da fraternidade como caminho do entendimento. Significa aprender a viver junto, desenvolvendo a percepção do outro, respeitando limites, e ensinando a compartilhar espaços comuns. As alunas do CCP aprendem a viver sob o mesmo teto, compartilhar espaços comuns, sentando-se a mesma mesa nas refeições, dividindo a comida e servindo umas às outras. Pode-se dizer que a convivência mútua faz parte da vida do ser humano desde suas origens e é uma característica de todas as formas de hospitalidade, desde a doméstica até a comercial.

Para se educar valores em uma atividade de serviço, e elevar esta atividade à categoria que esta merece, vale algumas colocações a respeito deste termo: serviço é uma atividade humana no qual se pressupõe uma capacidade de auto doação consciente, livre e responsável, daquele que o faz; sua finalidade consiste em colocar à disposição do outro os meios que lhe são necessários para atender suas necessidades e sua melhora; e por fim, favorece o desenvolvimento pessoal daquele que o oferece.

A escola busca a formação das virtudes da Hospitalidade em suas alunas, trabalhando a compaixão, o trabalho, a lealdade, a fé, a disciplina e a perseverança. A metodologia de se aprender tais virtudes está na forma de comunicá-las através das atividades do dia-a-dia, através de exemplos, que as professoras e monitoras dão às alunas: a compaixão que é o amor e a dedicação ao próximo pode estar no ato de acolher uma aluna doente, fazer com que sinta a importância deste ato e assim possa retribuí-lo quando for oportuno. Hoje ele recebe a atenção em sua necessidade, amanhã ela poderá estar trabalhando como copeira em um hotel, e um hóspede estar doente, sozinho, longe de seus familiares, e ela se lembrará que um dia já esteve na mesma situação, e alguém a ajudou, a sua tendência será ajudá-lo também.

A disciplina é uma outra grande virtude da hospitalidade, na disciplina o indivíduo toma-se discípulo de si mesmo, ele é seu próprio professor, treinador, técnico e orientador.

Dentro da capacitação para as tarefas de serviço a disciplina é uma forma não de apenas se aperfeiçoar o trabalho, mas de se impor uma auto motivação de fazê-lo cada vez melhor. Assim, o serviço de uma camareira no hotel que pode parecer a primeira vista uma tarefa repetitiva e exaustiva, pode, mediante a disciplina, se tornar um desafio a quem a faz, procurando melhor sua eficiência, em termos de tempo e sua eficácia em termos da qualidade do serviço bem feito. A disciplina se aplica nas atividades diárias de servir ao outro, de aprimorar o trabalho, de se buscar a perfeição, e assim se desenvolver as habilidades de ser hospitaleiro.

O trabalho também passa a ser uma virtude, quando deixa de ser visto como mera execução de uma tarefa, e passa a ser visto como algo a que nos dedicamos. Dessa forma, o sentido fundamental do trabalho não é aquilo pelo que lutamos para viver, mas sim, o que fazemos com a nossa vida, como bem já observava Aristóteles: *“A felicidade reside na atividade, física ou mental. Reside em fazer coisas de que se possa orgulhar por fazer bem e, portanto, que se tenha prazer em fazer”*⁶ (ARISTÓTELES)

A virtude do trabalho no CCP também é passada por meio de exemplos. No horário destinado à realização das tarefas domésticas de arrumação da residência e da escola, não apenas as alunas, mas diretoras e monitoras, cuidam dos afazeres domésticos, dividindo as tarefas de igual forma entre si. As alunas percebem assim o valor do trabalho doméstico de suas mães, em seus lares, e também das monitoras na escola.

Por essa experiência constata-se que a melhor forma de comunicar ou transmitir valores que integrem as atitudes das pessoas é mediante o exemplo, sendo que a melhor forma de se reproduzir tais virtudes é recebendo-as dos outros, uma vez que não podem ser ensinadas apenas dentro de uma sala de aula, mas necessitam ser praticadas por meio de atitudes e comportamentos.

Outros educadores, de outras linhas pedagógicas e com base em valores éticos de outras religiões apontam as mesmas metodologias no aprendizado de valores, a exemplo, da linha indiana: “O destino de um país se decide pelos ideais que professores e

⁶ ARISTÓTELES, apud BENNET, W. O livro das virtudes, 1993: 235

educadores, por meio do fortalecimento do caráter, cultivam na mente das crianças e dos jovens, que estão sob seus cuidados”⁷.(BABA, SATHYA SAI)

O educador acima citado criou o Programa de Educação em Valores Humanos – o EDUCARE, no qual a formação de valores se dá em cinco aspectos: Verdade: que significa a busca constante pelo auto conhecimento para que se possa responder a pergunta “quem sou eu?”; Retidão: significa ter caráter íntegro e agir com franqueza em suas ações; Paz: esta somente poderá ser encontrada dentro de nós mesmos, não adianta tentar encontrá-la externamente; Amor: que é a força que cria, sustenta e rege o universo, o amor genuíno é incondicional não impõe condições; e a Não- Violência: é não ferir os outros nem por palavras, nem por ações, nem por pensamentos.

Assim pode-se também entender pela filosofia indiana os alunos, aprendem o que vivem:

“Se uma criança vive na crítica, aprende a criticar.
Se uma criança vive com hostilidade, aprende a brigar.
Se uma criança vive com o ridículo, aprende a sentir-se culpada.
Se uma criança vive na tolerância, aprende a ser paciente.
Se uma criança vive com coragem, aprende a ter confiança.
Se uma criança vive com elogio, aprende a apreciar.
Se uma criança vive na retidão, aprende a ser justa.
Se uma criança vive com aprovação, aprende a gostar de si mesma,
Se uma criança vive com aceitação e amizade, aprende a encontrar amor no mundo!”⁸ (RHOTE, 2003)

A proposta de Sai Baba vai de encontro em muitos pontos à proposta dos 4 Pilares do Conhecimento de Jacques Delors, uma vez que propõe as seguintes capacidades, como essenciais na formação em valores humanos:

Discernimento: a capacidade de se distinguir o bem do mal, de nos afastarmos emocionalmente da situação, e com nosso juízo e bom senso escolhermos o que é melhor para aquele momento.

Interesse pelo conhecimento: a busca do aprendizado profundo. Não basta ler o livro, não basta receber a informação, deve-se refletir o conteúdo.

Auto-análise: é a forma de nos conhecermos, de nos lapidarmos internamente.

⁷ BABA, Sathya Sai, apud MESQUITA. Valores humanos na educação. Ed. Gente, 2003: 25

⁸ RHOTE, Dorothy apud MESQUITA. Valores humanos na educação. Ed. Gente, 2003: 30

Espírito de Pesquisa: através da pesquisa conseguimos separar o subjetivo do objetivo, é a forma de se buscar a verdade das coisas. Sair da esfera do “eu acho” e passar para a esfera do “eu sei”.

Perspicácia: está intimamente ligada à intuição. É ir além do conhecimento que se apresenta, daquilo que é expresso.

Atenção: deve-se estar presente de corpo e alma em tudo aquilo que se faz.

Reflexão: devemos refletir sobre os fatos e acontecimentos, diálogo conosco mesmo e buscar dentro de nós a verdade dos fatos externos.

Sinceridade: é o serviço ao próximo com amor e doação.

Otimismo: é o que estimula nossa criatividade e nossa força transformadora, é a nossa luz interna que nos mostra que somos capazes de refazermos a nós mesmos.

Honestidade: muitas vezes por medo de não sermos aceitos e por desconhecermos nossos dons, utilizamos disfarces e máscaras. A honestidade nos liberta destas inseguranças, e nos permite encarar a verdade frente a frente.

Exatidão: sentimento que se manifesta na mente sem preconceitos e no coração com amor genuíno.

Coerência: deve haver harmonia entre pensamento, palavra e ação.

Imparcialidade: deve-se superar preferências, predileções e aversões.

Sentido de realidade: deve-se tirar o véu do ego, e se enxergar com o coração.

Lealdade: significa se doar a uma causa ou a uma pessoa sem ter interesse de receber algo em troca.

Justiça: é a forma de se analisar uma situação sob vários ângulos, de forma imparcial, sem preconceitos, e sem pensamentos viciados.

Liderança: é cuidar dos interesses do grupo, acima dos próprios interesses.

Humildade: é a manifestação da pessoa de forma desprovida do ego. É a qualidade maior de uma alma evoluída.

Todos estes valores são atributos daquele que pretende praticar a hospitalidade, atender e prestar serviço ao próximo, e que virá a exercer uma profissão onde a doação de seu serviço e capacidade será uma constante. Se estes valores não estiverem presentes na prestação de serviço de hospitalidade, este serviço passará a ter um caráter servil, onde aquele que o presta apenas aparentará servir, mas não poderá ser hospitaleiro, pois estará

agindo apenas por interesse próprio; ou ainda poderá ter caráter de servo, onde aquele que presta o serviço é o próprio servo, uma vez que não serve por vontade própria, e é apenas utilizado como um meio de servir ao outro.

Até o momento se falou na responsabilidade da família, da escola e dos docentes em se educar valores nos jovens, porém para que este processo tenha realmente um resultado eficaz, é necessário que se entenda a educação em valores como uma via de mão dupla, o que significa dizer: cabe ao jovem, ao estudante um papel a desempenhar, e este papel também é proposto e cobrado dentro do CCP.

O CCP acredita que o jovem deva compreender e respeitar seus pais deva ter orgulho das pessoas que são e de sua cultura. Espera que suas alunas cultivem o espírito de consideração, de lealdade e de harmonia. Que tenham bons modos em todas as situações e circunstâncias, quer na escola, quer durante as visitas técnicas e culturais, quer em suas casas, quer na sociedade. Que realizem suas tarefas com amor e sinceridade, que respeitem os mais velhos e todas as formas de devoção a Deus. Que se orientem pelo senso da moralidade, dentro de seu comportamento social. Que desenvolvam em si, as virtudes da tolerância, da gratidão, da compaixão pelos menos favorecidos.

Acredita o CCP, dentro de sua proposta como projeto social, que suas alunas devam trabalhar para que suas vidas sejam significativas e exemplares para a sociedade, acredita que passos mal dados na juventude acarretarão em descompassos na vida futura.

Como curso de formação para a Hospitalidade, o CCP quer que suas alunas desenvolvam o desejo de servir, seja qual forma a carreira que venham a escolher, ainda que venham a ser donas de casa, esposas e mães de família. E que acima de tudo, jamais abandonem a fé em Deus. *“Nenhum título acadêmico terá validade se a ele não forem agregados amor, boas qualidades e intenções. O estudante de hoje é o mestre de amanhã”*⁹.(MESQUITA, 2003).

⁹ MESQUITA, M. Fernanda. Valores humanos na educação . Ed. Gente, 2003: 99

Bibliografia:

BENETT, William. **O livro das virtudes**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1993.

ESCLARÍN, Antonio Pérez. **Educar valores e o valor de educar**. São Paulo: Paulus, 2002.

LASHLEY, Conrad, MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade**. São Paulo: Manole, 2004.

MESQUITA, Maria Fernanda. **Valores humanos na educação**. São Paulo: Editora Gente, 2003.

SHARON, Jaynes, TERKEURST, Lysa. **O livro das virtudes da mulher**. São Paulo: Ed. Mundo Cristão, 2004.

STEIN, Edith. **A mulher: sua missão segundo a natureza e graça**. São Paulo: EDUSC, 1999.

TILLMAN, Diane. **Programa vivendo valores na educação: Atividades com valores para jovens**. São Paulo: Editora Confluência, 2003.