



## Comunicação e Hospitalidade nas Organizações<sup>1</sup>

Ada de Freitas Maneti Dencker<sup>2</sup>

### Resumo:

Essa reflexão procura aproximar os referenciais da teoria sociológica da ação e da teoria da dádiva, com o objetivo de entender os fundamentos que estão na base da comunicação que ocorre entre estranhos nas organizações sociais. A relação que se estabelece entre atores sociais, estranhos entre si, são potencialmente conflituosas, sendo necessários rituais de apaziguamento, ou códigos de hospitalidade, que devem ser observados para que a comunicação se estabeleça, dando início as redes de sociabilidade. Sendo o ser humano situado em um território, ao mesmo tempo em que está conectado ao mundo, por redes múltiplas de sociabilidade e pelos meios de comunicação, a origem dos códigos de hospitalidade se, que orientam essas ações, pode ser encontrada em uma espécie de fundo mítico, originário das sociedades pré-modernas, que permanecem na memória e são reciclados com as regras da modernidade e relançados nos espaços públicos no *campo dos media*, buscando uma legitimidade própria, distinta do campo de origem. Entender esse processo é fundamental para o estudo da comunicação nas organizações.

**Palavras chave:** Hospitalidade. Comunicação. Mediação. Conflito.

### Introdução

O objeto de estudo da hospitalidade é o encontro entre diferentes, a identificação de formas e rituais de apaziguamento desenvolvidos pelos seres humanos para possibilitar esse encontro. As regras de hospitalidade atuam evitando conflitos, no momento inicial dos contatos, quando ocorre o estranhamento entre as partes envolvidas, o que possibilita a formação das alianças fundadoras de vínculos de sociabilidade. (MAUSS, 2002; CAILLÉ, 2003).<sup>3</sup> Essas regras, não escritas, fazem parte dos códigos socioculturais e são influenciadas pelos valores que orientam as ações dos atores sociais que convivem em um determinado espaço. Os grupos compartilham uma preocupação de ordem moral sobre como receber o outro em seu espaço simbólico, como conviver com o diferente, como adentrar no espaço simbólico do outro. Seres humanos são situados em espaços delimitados por fronteiras simbólicas, demarcadas por códigos sociais aprendidos pelos seus membros, formando sítios simbólicos de

---

<sup>1</sup> Trabalho inscrito no Núcleo de Pesquisa de Comunicação, Turismo e Hospitalidade. Congresso Intercom 2007,

<sup>2</sup> Doutora em Ciências da Comunicação pela ECA/USP, Professora do Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, Diretora Científica da INTERCOM.

<sup>3</sup> MAUSS, Marcel. Sociologia e Antropologia. São Paulo: Cosac Naify, 2003 e CAILLE, Alain. Antropologia do Dom. São Paulo: Vozes, 2002.



pertencimento. (ZAOUAL, 2006)<sup>4</sup>. Observa-se, na modernidade, uma espécie de apagamento das marcas específicas de pertencimento, como espécie de estratégia de composição que permite a convivência nas organizações, empresas e instituições, de atores pertencentes a diferentes campos sociais, grupos, ou tribos, com códigos de conduta diversos. Ocorre um processo ritual de encadeamento de discursos e gestos simbólicos que orientam esses encontros para que seja possível a formação de redes de sociabilidade. Esses rituais são baseados em uma espécie de fundo mítico, originário das sociedades pré-modernas, que permanecem na memória e são reciclados com as regras da modernidade. Esse fundo mítico tem origem em instituições antigas religiosas, políticas, familiares, jurídicas e mesmo científicas e são relançados nos espaços públicos no *campo dos media*, onde passam por um processo de ocultação buscando uma legitimidade própria, distinta do campo de origem. No *campo dos media* ocorre o funcionamento naturalizante da tradição, alimentando a modernidade por recursos enterrados nesse fundo mítico primitivo. (RODRIGUES, 1990,153- 154)<sup>5</sup>. Esse processo dá sentido aos comportamentos e permite que as instituições assegurem a coerção por meio de regras sacralizadas que possuem a função ambivalente de inclusão e de exclusão.

### **A conduta nas organizações**

O que caracteriza as relações de hospitalidade, como forma específica de dádiva, que envolve as obrigações de dar-receber-retribuir, descritas por Mauss, que estão no cerne das trocas sociais, é a existência de fronteiras simbólicas entre os grupos, que precisam ser superadas para que a troca social ocorra. As organizações, de qualquer ordem, são espaços de socialização, locais para onde convergem membros de diferentes grupos sociais que integram a sociedade, regidos por códigos de conduta que permitem a convivência em seu espaço. Como são definidos esses códigos? Sendo um espaço social comum, quem estabelece o código social a ser respeitado em cada organização para que a hospitalidade aconteça?

A sociologia da ação entende ser necessário, para a compreensão dos fenômenos sociais, o conhecimento das causas individuais, ou seja, das razões que levam os atores sociais a fazerem o que fazem e acreditarem no que acreditam. Nessa linha temos a sociologia compreensiva de Weber (1864-1920), que busca o sentido da ação social. Na

---

<sup>4</sup> ZAOUAL, 2006. Novas economias das iniciativas locais. Rio de Janeiro: DP&A: Consulado Geral da França: COPPE: UFRJ, 2006.

<sup>5</sup> RODRIGUES, Adriano Duarte. Estratégias da Comunicação. Lisboa: Presença, 1990.



sociedade capitalista moderna, conforme analisou Max Weber, o processo de desenvolvimento deve ser entendido a partir do conceito de racionalização, uma vez que as ações desenvolvidas nas esferas sociais são submetidas a critérios técnicos de decisão que procuram uma adequação entre meios e fins. As ações de planejamento, por exemplo, desenvolvidas nas organizações burocráticas, estariam sujeitas a critérios técnicos que orientam as ações administrativas, de origem racional. Percebe-se, nesse processo, que ocorre uma tentativa de racionalização da ação social, tentativa esta que atinge outros aspectos da vida em sociedade, vinculando, de forma estreita, as idéias de progresso, técnica e ciência, revestidas de uma neutralidade aparente. As críticas a essa racionalidade científica feitas por Adorno e Horkheimer (1986) e Marcuse (1982), são bastante conhecidas e deixaram expostas as marcas da dominação que estão presentes nesse processo.

A análise de Habermas (1987) difere desses autores ao argumentar sobre a existência de uma razão comunicativa. Para esse autor é preciso considerar que a evolução da humanidade, da ciência e da técnica são processos interdependentes reconhecendo que, embora possa atuar em benefício do homem, a racionalidade da ciência e da técnica não se impõem às outras esferas, sendo preciso considerar as crenças e explicações não racionais que orientam as condutas humanas.

Entre as influências que orientam a conduta humana, de forma independente e mesmo conflitante com os princípios científicos e técnicos, temos as crenças no sagrado, em uma orientação divina da vida. As religiões, tema constante dos estudos sociológicos, estão presentes em todas as sociedades, participando ativamente da atribuição dos sentidos dados às ações individuais, sendo que sua influência se manifesta em todos os domínios da vida social, ainda que os atores sociais nem sempre tenham claro o fundamento religioso que está na base de suas ações. Nesse sentido, quando falamos de Civilização Cristã<sup>6</sup>, por exemplo, estamos nos referindo a um conjunto de princípios e comportamentos comuns a diferentes nações, sem que isso implique que todos os indivíduos sejam cristãos, no sentido de fé religiosa, mas sim que esses princípios religiosos integram a cultura do grupo ao qual o indivíduo pertence, definindo padrões que se expressam nas legislações que regulam as ações de seus membros. Assim, mesmo com a laicização, tendo sido as Igrejas Cristãs durante séculos

---

<sup>6</sup> Do mesmo modo poderíamos falar da Civilização Islâmica ou da Civilização Judaica.



fundidas com a sociedade civil, sua influência permanece, na forma de normas e comportamentos que se encontram enraizados nas histórias dos grupos sociais.

Essa influência é mais marcante no caso de organizações pertencentes a grupos religiosos como, por exemplo: escolas, hospitais, empresas de rádio e televisão, editoras de livros, etc., nas quais os princípios norteadores que integram a missão da empresa são fortemente influenciados pelas crenças e práticas sagradas que reúnem a comunidade moral dos participantes da Igreja que as mantêm. A religião tem, nesse caso, uma função moral, de firmar os costumes em alicerces não arbitrários, facilitando a convivência e uma função ideológica, que estaria a serviço das instituições sociais e da política, ainda que não seja possível reduzir o fenômeno religioso a essas duas funções. É preciso considerar que o fenômeno religioso não está confinado a uma esfera distinta, mas permeia todas as atividades humanas, pois cabe às religiões propor regras de vida sob a forma de obrigações ou proibições. Em decorrência, a religião, mesmo em estado difuso, repercute nas atividades humanas, como alimentação, organização do espaço, demografia, estética e costumes, mantendo ligações com as esferas políticas e econômicas. (BAECHLER, 1995)<sup>7</sup>

É importante lembrar, de acordo com Maffesoli (2001)<sup>8</sup>, que as primeiras organizações sociais são engendradas pelo temor de elementos naturais, o medo temido da natureza, que se transforma no medo dos deuses, um medo conscientizado que se impõe atenuar e que gera o diálogo e, a partir dele, as diversas formas de organização social. Assim, o mito está na origem das formas sociais que atuam de forma aparentemente racional justificando e dando sentido simbólico às ações. Existe uma crença, por parte dos membros de uma organização, de que os seus princípios são justos, corretos, naturais e que a melhor forma de agir é a adotada pelo grupo, o que justifica, inclusive, atitudes violentas de dominação. Em uma extensa análise, que aqui não cabe reproduzir, o autor explica que mesmo a idéia de progresso, por exemplo, é o mito europeu por excelência, uma espécie de dogma laicizado com que a burguesia empreendeu a racionalização da sociedade que resultou no mundo contemporâneo.

O sagrado e o religioso estão presentes em todos os grupos humanos conhecidos e representam um papel fundamental no estabelecimento das relações e na constituição de vínculos entre as pessoas, dando origem a um conjunto organizado de crenças,

---

<sup>7</sup> BAECHLER, Jean. Religião. in: BOUDON, Raymond, et all. Tratado de Sociologia. Rio de Janeiro: Zahar, 1995.(449-475)

<sup>8</sup> MAFFESOLI, Michel. A violência totalitária. Ensaio de antropologia política. Porto Alegre: Editora Sulina, 2001.



relacionadas com princípios éticos e morais, que fundamentam e justificam as ações dos indivíduos na vida em sociedade. Entre esses princípios se encontra a idéia de conviver em paz, aceitar as diferenças, acolher o estranho, que faz parte da doutrina de muitas religiões e que fundamentam os códigos de oferta de hospitalidade. A hospitalidade, entretanto, embora se apresente frequentemente vinculada a questões de justiça social, deve ser considerada como um fato social total que engendra múltiplas relações de forma contínua e circular, criando a interdependência entre o plano micro e o macro social, sendo assimétrica e ambivalente, na medida em que reflete a complexidade das práticas sociais.

### **Organizações sociais e hospitalidade**

As organizações podem ser definidas, segundo Friedberg, (1995)<sup>9</sup>, como “conjuntos humanos formalizados e hierarquizados com vistas a assegurar a cooperação e a coordenação de seus membros no cumprimento de determinados fins”. Isso engloba empresas comerciais, industriais e de serviços, administrações públicas, associações, ou quaisquer outros objetos sociais dos quais os seres humanos são empregados, membros, militantes ou clientes. Organizações são, assim, estruturas de ação coletiva que necessitam obter uma modelação razoável de comportamentos de um certo número de atores, cuja cooperação é indispensável, mas que mantém, ao mesmo tempo, certo grau de autonomia enquanto perseguem metas nem sempre convergentes.

As abordagens sobre organizações são múltiplas e partem de diferentes perspectivas, com vista a objetivos diversos, constituindo um amplo referencial de estudos desenvolvidos por disciplinas como: antropologia, administração, sociologia, psicologia, entre outras. Friedberg, (1995) propõe que seu estudo seja feito a partir de quatro domínios: a questão do *status do ator e de sua ação*, o *problema da integração organizacional*, o *problema das fronteiras das organizações* e os *efeitos organizacionais*.

A hospitalidade, que se manifesta sempre que estranhos se encontram, de forma harmoniosa ou hostil, assume diferentes formas nas organizações que integram uma determinada sociedade, pois os códigos que orientam a conduta dos indivíduos são condicionados por padrões culturais que se apresentam de forma específica e única, em cada grupo, o que está no *domínio do status do ator e de sua ação*. Cada grupo

---

<sup>9</sup> FRIEDBERG, Erhard. Organização. in BOUDON, Raymond, et all. Tratado de Sociologia. Rio de Janeiro: Zahar, 1995 (375-412)

social estabelece regras próprias que orientam as formas de agir de seus membros em relação ao receber o outro em seu espaço, entendido como território simbólico de pertencimento, o que coloca o problema das *fronteiras das organizações*. Embora as regras e padrões de hospitalidade não sejam iguais em todos os grupos observa-se que o sentido é o mesmo: estabelecer regras de apaziguamento que permitam a convivência entre estranhos. A convivência nas sociedades contemporâneas de pessoas pertencentes a culturas diversas faz com que, no espaço de uma mesma organização, coexistam formas múltiplas de entender e ofertar a hospitalidade, com origem em hábitos e crenças gerados por diversas etnias e credos que integram a história de cada grupo, configurando o que se poderia chamar de diferentes estilos de hospitalidade, que estão *no domínio da integração organizacional*.

Assim, a variedade de formações culturais que coexistem no mundo globalizado, onde os fluxos migratórios são intensos, reúne, em uma mesma organização, de uma dada sociedade, pessoas de raízes culturais diversas, levando a um estranhamento entre elas. Muitos autores abordam a questão cultural de diferentes perspectivas havendo, entretanto, um entendimento de que não existe uma cultura única e sim uma multiplicidade de culturas que coexistem e se mesclam gerando novos padrões, em um processo dialético. A definição dos comportamentos se dá tanto das organizações para a sociedade, quanto da sociedade para as organizações, e de organização para organização, em um processo constante de troca que define formas de sociabilidade, que podem ser estudadas como *efeitos organizacionais*. Dessa forma, princípios ou credos derivados de experiências sociais, nacionalidades e religiões vivenciadas pelos indivíduos, em diferentes organizações na sociedade, produzem, entre múltiplos efeitos, um estranhamento potencialmente capaz de levar ao conflito.

A hospitalidade acontece sempre com a hostilidade (conflito) no horizonte, o que leva aqueles que recebem – os anfitriões- a que determinem regras a serem seguidas por quem é recebido – o hóspede- a quem cabe acatá-las. Transpondo esses princípios para as organizações, entende-se que são elas que determinam as regras que regulam as formas de hospitalidade e convivência que transcorrem no seu espaço, nesse sentido pode-se dizer que são as organizações que hospedam, assumindo o papel de anfitrião, o que corresponde na definição dada de organização, no primeiro parágrafo desse tópico, *à modelação razoável de comportamentos de um certo número de atores, cuja cooperação é indispensável*.



Sendo conjuntos humanos as organizações são pessoas em interação e é por meio da comunicação entre seus membros que se estabelecem, por consenso, as normas seguidas pelo grupo, orientadas por uma *racionalidade comunicativa*. Habermas (1987)<sup>10</sup> distingue, no agir humano, o trabalho e a interação social. O trabalho possibilitaria a emancipação em relação à natureza, enquanto que a interação social estaria no plano das normas que se constituem a partir da convivência entre os sujeitos, por meio de uma ação comunicativa que seria a interação simbolicamente mediada. Essa ação comunicativa se orienta por códigos que criam expectativas recíprocas entre os sujeitos, e são reconhecidas e entendidas pelos agentes. O indivíduo se torna humano por meio de uma interação dialógica comunicativa que acontece por meio de uma complexa rede de interações não redutíveis a uma racionalidade instrumental. A introdução da racionalidade meramente instrumental na forma de agir humana leva ao individualismo, ao isolamento, e outros problemas sociais cuja superação necessita de uma *racionalidade comunicativa* que estaria na base da interação social, de acordo com Habermas. Assim, a linguagem e seus sentidos comunicam pensamentos e permitem ao homem ser sujeito da situação em uma ação propositiva e não apenas reativa aos estímulos do meio.

Quando nos comunicamos estamos mediando por meio da linguagem elementos que dizem respeito ao mundo objetivo (das coisas), ao mundo social (normas e instituições) e ao mundo subjetivo (vivências e sentimentos), e isso está presente em todas as relações sociais. Ao interagirem as pessoas coordenam as suas ações com base no conhecimento partilhado do mundo objetivo, orientado por normas técnicas e também por normas sociais, tanto já existentes quanto produzidas durante a interação, definindo expectativas de comportamento partilhadas por todos. As avaliações mútuas se dão pelo reconhecimento intersubjetivo e pelo consenso valorativo do grupo, sendo que a transgressão desse conjunto consensual de normas acarreta sanções. Além dessas normas, também estão presentes, nas interações, as interioridades das pessoas (vivências anteriores, intenções, necessidades). Todas essas dimensões estão presentes quando se avalia as afirmações dos participantes do processo comunicativo, o que impede que a coordenação possa ser orientada apenas por uma racionalidade meio-fim. Na *ação comunicativa* a legitimação se obtém pelas argumentações realizadas com base em princípios que são reconhecidos pelo grupo e validadas. Habermas apresenta um

---

<sup>10</sup> Habermas, Técnica e ciência como ideologia. Lisboa: Edições 70, 1987, p. 57.



modelo de *ação comunicativa ideal*, em que o discurso (*Diskurs*) seria uma forma de comunicação que fundamentaria a validade das opiniões e normas em que se baseia a outra forma de comunicação, o *agir comunicativo*, a interação. A argumentação, em forma de discurso, permite o acordo dos indivíduos sobre a validade das proposições e, para que aconteça, pressupõe a interação. Assim o processo de comunicação que busca o entendimento é a base da interação devendo o discurso surgir da interação de atores que se comunicam livremente. Para que os fluxos comunicativos que se originam nas relações sociais que buscam o entendimento migrem para o plano político é preciso um processo comunicativo de formação de opinião e de vontade coletiva que estabeleça a mediação com o sistema político, realizado pela sociedade civil. Para Habermas (1992)<sup>11</sup> cabe aos atores da sociedade civil um papel duplo nesse modelo discursivo de democracia: a preservação e ampliação da infra-estrutura comunicativa própria e a produção de micro esferas públicas associadas à vida cotidiana. O *circuito da dádiva*, descrito por Mauss em sua análise de sociedades primitivas, poderia ser considerado como o momento inicial do estabelecimento do *agir comunicativo*. Para que esse agir aconteça e gere o *Discurs* é necessário que os atores se reconheçam e estabeleçam alguma forma de contato, o que leva à hospitalidade enquanto forma de dádiva. A hospitalidade se dá no momento do encontro e por meio da comunicação, quando aquele que recebe, o anfitrião, emite a mensagem, que tanto pode ser de boas vindas quanto um grito de guerra, o receptor decodifica a mensagem e emite a resposta, pacífica ou hostil, estabelecendo a interação, a comunicação inicial.

O encontro, que caracteriza a relação de hospitalidade, tanto pode resultar na dominação dos que chegam pelos que recebem quanto pela submissão desses ao estrangeiro.

O encontro pode resultar na hostilidade ou no conflito, quando as duas partes não se reconhecem, resultando na dominação que tem origem na disputa entre as partes. Por outro lado, a disputa pode permanecer latente e o contato se estabelecer por meio da observação de códigos que regulam a interação. A hospitalidade, nesses termos específicos, implica em uma abertura, na aceitação do outro, no reconhecimento, a priori, do outro como alguém em quem se pode confiar. É uma aposta que dá início ao processo de acolhimento e ao estabelecimento da comunicação com o outro, trata-se do reconhecimento do *outro enquanto estranho*, porém digno de respeito. Nesse processo

---

<sup>11</sup> HABERMAS, Faktizität und Geltung. Beiträge zur Diskurstheorie des Rechts und des demokratischen Rechtsstaats. Frankfurt/M., Suhrkamp, 1992

não existe, em princípio, a dominação nem a submissão, pois o *estranho permanece estranho* sendo respeitado em sua diferença. A submissão provisória do hóspede às regras do anfitrião é um sinal de respeito e cortesia, ao mesmo tempo em que garantem sua proteção. A recusa das regras de oferta de hospitalidade, por qualquer uma das partes envolvidas, pode resultar no conflito e colocar em risco a segurança tanto do anfitrião quanto do hóspede. É preciso que se estabeleça a *aliança*, firmada além das diferenças, permitindo o contato e a interação que formarão o vínculo social baseado em compromissos de ordem moral.

São compromissos morais, de ordem primordial, que se encontram na gênese dos valores dos grupos. Trata-se de um compromisso do grupo, que permite que o outro adentre em segurança suas fronteiras simbólicas, consistindo em um ato de abertura e doação. É um momento delicado, pois coloca em risco as duas partes, existe um sentimento de alerta, suspeita e insegurança que precisa ser superado pela confiança, pela aceitação, a qual, sem dúvida, implica riscos, mas também a possibilidade de recompensa, caso se estabeleça o vínculo e tenha início a troca social. É esse processo social, que se origina da diferença e da possibilidade do conflito, que Mauss identificou como dando início à circulação de dádivas, implica em sacrifício e recompensa, está regulado por obrigações e sujeito a condições, sendo diferente da idéia do senso comum de uma hospitalidade quase romântica, e também da perspectiva filosófica de uma hospitalidade incondicional. Os *sítios simbólicos*, identificados por Zaoual, possuem condições que regulam o ingresso do outro em seu território, e o estranho, que é recebido, tem a liberdade de aceitar essas condições como condição necessária, livre, e ao mesmo tempo obrigatória, para que seja acolhido e a hospitalidade ocorra. Nesse sentido, os dois lados sacrificam alguma coisa que é oferecida ao outro como condição para o encontro, trata-se de uma relação provisória, sendo que a eventual retribuição, daquele que é acolhido, poderá ou não ocorrer. Receber o outro em nosso espaço é um voto de confiança, uma aposta que ainda que não garanta a retribuição, ao mesmo tempo a obriga, para que o vínculo social possa continuar. Desse momento de transição tanto poderá resultar a integração do outro ao grupo, caso em que deixará de ser hóspede, ou na convivência eventual e provisória, quando o hóspede permanece apenas temporariamente, mantendo sua condição de estranho.

As condições de hóspede e de anfitrião implicam no respeito à diferença tanto de um quanto do outro. O processo inicial de *acomodação*, de se obrigar a aceitar, ainda que provisoriamente, as regras do outro, poderá ser sucedido pela *assimilação* de novas



regras e comportamentos, gerando novas realidades e possibilidades de vínculos, formando *redes de sociabilidade*. A presença do estranho no grupo possibilita tanto a aprendizagem do respeito à diferença, como a aceitação ou assimilação de novas regras por ambas as partes. A troca cultural ocorre formando novas mensagens e conteúdos que se tornam comuns aos membros dos grupos, passando a integrar o sistema de decodificação de mensagens futuras por meio da criação de expectativas mútuas. Trata-se de um processo que não ocorre apenas nas sociedades primitivas, analisadas por Mauss, mas que se encontra presente nas sociedades atuais, possibilitando a formação de redes de sociabilidade secundárias estabelecidas com base em compromissos morais, assumidos pelos diferentes grupos que convivem em uma mesma sociedade. São regras e códigos não escritos que possibilitam a convivência e atenuam o conflito, verdadeiros rituais de apaziguamento que ocorrem quando ultrapassamos as fronteiras simbólicas estabelecidas pelos diferentes grupos, instituições e organizações em uma mesma sociedade, o que faz com que a hospitalidade esteja presente tanto na esfera doméstica, caracterizando a sociabilidade primária, quanto na pública, em redes de sociabilidade secundárias.

Nas organizações sociais o conjunto dos mecanismos que articulam e integram o comportamento de seus participantes, membros, clientes ou simpatizantes, são instrumentos culturais para tratar de um problema especificamente humano: articular e regularizar a cooperação conflitual. Os traços culturais básicos, recebidos e interiorizados pelos indivíduos através de sua socialização familiar e escolar, estruturam as percepções e reações afetivas, o que faz com que a experiência vivenciada por cada um, em uma dada organização, varie, dependendo de como as regras estabelecidas, que orientam os códigos de conduta não escritos - que predominam nas fronteiras da organização em que se cruzam formas primárias e secundárias de sociabilidade-, se harmonizam com o sítio simbólico de pertencimento de cada indivíduo.

É importante ressaltar que as organizações, ainda que possam atuar em consonância com princípios e regras de caráter geral, dentro de uma mesma cultura, são fenômenos de ordem local, de caráter relativamente indeterminado e aberto, enquanto processo de integração de comportamentos humanos. Uma organização deve ser entendida como um conjunto de relações humanas de ordem emotiva e racional que resulta em uma criação coletiva de caráter dinâmico e mutante, onde se entrecrocaram interesses divergentes gerando uma ordem, que de modo algum é definitiva, sem



fronteiras claramente delimitadas e identificáveis. (FRIEDBERG,1995)<sup>12</sup>. Nesse sentido, os estudos das organizações que focam as relações de hospitalidade em seus espaços, podem contribuir para entender o jogo da cooperação e do conflito que formam a rede das ações sociais organizadas, facilitando as ações dos dirigentes na concepção de um processo de aprendizagem e de desenvolvimento das capacidades de todos os participantes.

### **Hospitalidade e comunicação**

Considerando a hospitalidade como o estudo do encontro entre estranhos que entram em comunicação, é possível perceber a importância dessa perspectiva para o entendimento da sociedade contemporânea que se estrutura em redes, com elevados níveis de incerteza, onde a aposta no acolhimento do outro, mesmo envolvendo riscos, é fundamental para o estabelecimento de alianças que formam a rede de sustentação dos vínculos que estão na base da sociedade. O acolhimento e a abertura para o outro, o diferente, possibilita o estabelecimento de redes espontâneas de relações que os indivíduos mantem uns com os outros, circulando informações assegurando a coerência e a coesão, por meio do desenvolvimento da *sociabilidade*. As *relações de sociabilidade* acontecem entre pessoas pertencentes a diferentes grupos, são relações que não se traduzem na formação de um grupo capaz de funcionar como uma unidade de atividade específica. O conceito de *sociabilidade* se aproxima da idéia de *civilidade* que consiste na observação de regras de boas maneiras que orientam a convivência dos membros de uma sociedade ou grupo, o que pode ser entendido no campo de estudos da hospitalidade.

A educação é o processo pelo qual as gerações adultas transmitem e desenvolvem, nas gerações mais novas, estados físicos, intelectuais e morais exigidos pela sociedade em seu conjunto e pelos grupos sociais específicos de que a pessoa participa, sendo atribuição de diversas instituições, como a família, igreja, escola e comunidade. Os indivíduos são preparados para a vida em sociedade pela família, pelas relações nos grupos sociais de pertencimento da unidade familiar e pela educação formal, em diferentes níveis. Durkheim, 2001<sup>13</sup> analisou essa questão considerando a educação como um *fato social*, portanto como algo que possui o poder de se impor aos indivíduos de forma coercitiva, existindo de forma independente. A educação seria o

---

<sup>12</sup>BOUDON, Raymond, et all. Tratado de Sociologia. Rio de Janeiro: Zahar, 1995.

<sup>13</sup> DURKHEIM, Emile. Educação e sociologia. Lisboa: Edições 70 Ltda, 2001.



processo que faz com que os indivíduos internalizem os princípios de sua cultura e passem a agir de acordo com eles, como se tais princípios fizessem parte de sua natureza. Analisando os sistemas sociais, Talcott Parsons,(1971)<sup>14</sup> considerou que a educação é o mecanismo básico de constituição dos sistemas sociais. Para que o sistema social mantenha seu equilíbrio é fundamental que os indivíduos internalizem suas regras, valores e normas, o que é feito por meio da educação realizada em diferentes instâncias.

A conversação, propriamente dita, é o meio pelo qual se tecem os vínculos sociais, e, pelo qual, também pode ocorrer a dissolução desses vínculos. Gabriel Tarde, em seus estudos, mostra como se articulam as redes de comunicação com determinadas formas de organização, de estrutura e George Simmel coloca, na comunicação pela conversação, a base da sociabilidade, por ele considerada como uma forma lúdica de comunicação, na avaliação de BALLE, 1995<sup>15</sup>.

O reconhecimento do outro e as relações de reciprocidade estão na base da cooperação e da interação individual que fazem parte da vida coletiva. Os grupos definem códigos que permitem o reconhecimento entre os seus membros e orientam os comportamentos em relação aos estranhos, membros alheios ao grupo. Os códigos compreendem desde a legislação, que regula o ingresso do estrangeiro em um determinado país, quanto à etiqueta que orienta as ações no convívio doméstico, regras de civilidade que devem ser observadas em ambientes empresariais, exigências para o ingresso em círculos privados ou clubes, ou seja, todas as regras que regulam a vida associativa. Esses códigos são necessários para possibilitar a administração do antagonismo, são instrumentos políticos que instituem as fronteiras entre os amigos e os inimigos, entre o interior e o exterior, são de fato expressões do dom na macro sociedade que se generaliza por meio do político.(CAILLÉ,2000)<sup>16</sup>

Analisando a questão do dom, nos dias de hoje, Caillé, (2000,p.147-148), observa que são possíveis três hipóteses da existência do dom :

1. ele continuaria estruturando as relações na esfera da socialidade primária (família, vizinhos, amizade);
2. agiria no meio da socialidade secundária mobilizando as redes de primariedade em benefício de empresas públicas ou privadas; e

---

<sup>14</sup> PARSONS, Talcott, O Sistema das Sociedades Modernas, São Paulo, Livraria Pioneira Editora, 1971

<sup>15</sup> BALLE, Francis. Comunicação. In BOUDON, Raymond, et all. Tratado de Sociologia. Rio de Janeiro: Zahar, 1995.(561-593)

<sup>16</sup> CAILLE, Alain. Antropologia do dom. Petrópolis; Vozes, 2000.

3. estaria surgindo uma nova forma de dom no sentido do dom aos estrangeiros, o qual não estaria restrito à socialidade primária e secundária, mas se estenderia alimentando redes potencialmente abertas até ao infinito, muito além do interconhecimento concreto.

Retornando a Mauss, 1950<sup>17</sup>, o circuito da dádiva - dar receber e retribuir - pode ser reconhecido como presente nas sociedades humanas desde sempre, não se restringindo às sociedades primitivas, mas estando profundamente imbricado nas teias de relações que sustentam as sociedades atuais. Isso acontece porque, tanto os que dão quanto os que recebem, estão preparados, por um processo de socialização, a entrar nesse jogo de troca, por meio do *habitus*, sem que haja a intenção ou mesmo o cálculo, como explica Bourdieu, 2005<sup>18</sup>.

As sociedades têm o dever moral de socializar seus membros, compartilhando com eles a sua história, seus conhecimentos, as atribuições de sentido, os valores que regulam e dão sustentação às suas estruturas, preparando-os para o jogo social, definindo comportamentos que são percebidos pelos membros de cada sociedade como naturais. Trata-se de partilhar um repertório que permite entender e decodificar as mensagens que circulam, possibilitando identificar o próximo, o igual, assim como o diferente o estranho.

A sociologia de Mauss considera a sociedade um todo integrado por significações circulantes, sendo prioritário observar, no cotidiano, aquilo que circula a favor do vínculo social. Martins, (2006, p.103- 105)<sup>19</sup> reportando-se a Mauss, lembra que o humano se caracteriza pela pressão da consciência de uns sobre os outros, das comunicações de idéias, das artes, enfim das instituições que são o traço da vida em comum, presentes tanto no plano da sociabilidade primária quanto secundária, sendo a confiança um dos primeiros bens simbólicos a circular, dando suporte às instituições sociais.

Nas sociedades complexas a circulação de mensagens se dá não apenas de forma interpessoal, direta, no campo da sociabilidade primária, mas também pelos meios de comunicação de massa que circulam mensagens que espelham a realidade vivida, ao mesmo tempo em que interferem na constituição dessa realidade. Nascemos em determinados jogos sociais e somos iniciados em outros ao longo da vida por meio das mensagens que circulam das mais diferentes formas. Isso nos faz achar que certas regras são naturais, quando, na verdade, para que atuemos de determinadas maneiras somos convertidos, ensinados, convencidos. Essa atuação dos jogadores por meio das regras

---

<sup>17</sup> MAUSS, Marcel. Ensaio sobre a dádiva. Lisboa: Edições 70 Ltda, 1950.

<sup>18</sup> BOURDIEU, Pierre. Razões práticas: sobre a teoria da ação. Campinas: Papiros, 2005.

<sup>19</sup> MARTINS, P.H., CAMPOS, R.B. Polifonia do Dom. Recife:UFPE, 2006



aprendidas cria o que Bourdieu denomina de *cumplicidade ontológica*. (BORDIEU, 2005,p.140).

Usamos em nossas práticas, teses incorporadas pelos agentes de uma cadeia de esquemas práticos de percepção, que funcionam como instrumentos de construção de realidades ou como princípios que regulam o universo em que se movem. Um indivíduo socializado é aquele que incorporou as estruturas de um campo (ou um setor desse), as quais estruturam tanto a percepção quanto a ação nesse mundo (BOURDIEU, 2005, p. 143/144). As mensagens a que o indivíduo responde não se restringem ao universo da comunicação interpessoal, mas estão presentes na esfera pública, são veiculadas pelos meios de comunicação e todos os canais que estejam ao alcance das organizações, instituições ou grupos que as usam para impor seus princípios ou torná-los conhecidos. Não se pode restringir o entendimento da hospitalidade à análise de grupos isolados, homens enraizados, reunidos em sítios de pertencimento, pois esses grupos estão também em interação contínua nas sociedades em rede, efetuando trocas, circulando bens simbólicos, que, nesse processo interativo, alteram e são alterados, num processo circular e contínuo de constituição e ruptura de vínculos, que assumem, sim, formas locais específicas, mas interconectadas com redes secundárias mais amplas e abrangentes.

### **Considerações finais.**

Os processos comunicacionais estão na base da formação da esfera pública, que define as normas e comportamentos dos diferentes atores sociais no exercício de seus papéis. A comunicação compõe o cenário no qual o jogo social acontece na medida em que o espaço público é por ela construído. Interagem, no espaço público, valores oriundos dos diferentes campos sociais, como o religioso, o político e o econômico, que se apresentam formalmente organizados, mas também valores oriundos de relações de ordem informal, como a sexualidade, gestualidade, formas de linguagem que embora não sejam tão conscientes possuem poderosa força vinculativa, sendo possível identificar tanto a pertença quanto a ordem hierárquica que um indivíduo ocupa em um campo social por meio deles. Os grupos se apropriam de rituais e formas e as sacralizam, sendo isso que marca os territórios simbólicos, as fronteiras, gerando as formas de inclusão e exclusão, de definição de quem é o “eu” e que é o “outro”, o de fora. Existe uma ambivalência nessas formas simbólicas que apenas os que pertencem ao grupo conseguem dominar, o que garante sua superioridade em relação ao novo, ao ingressante e a submissão do “outro” a essas normas.

A compatibilização das diferentes interações dos campos sociais se dá no *campo dos media* que, segundo Duarte,(1990), é uma instituição fluída e disseminada pelo tecido social moderno, que permite uma certa homogeneidade e entendimento acerca de seus princípios objetivos e prioridades, se alimentando por um imaginário mítico primitivo. É esse processo de mediação que permite a convivência com o diferente e a modelação razoável de comportamentos de certo número de atores, cuja cooperação é indispensável, para a constituição de uma organização ainda que esses atores mantenham certo grau de autonomia enquanto buscam metas nem sempre



convergentes. O estudo da hospitalidade na modernidade é pertinente para a compreensão e entendimento da configuração da sociedade que se molda em redes interconectadas de sociabilidade, mesclando aspectos primários e secundários, justificados por um fundo mítico comum, mediados pelos diferentes meios de comunicação que se encarregam de manter os mitos e ritos desvinculando-os de suas origens e reduzindo a possibilidade de conflito.

### Referências bibliográficas

- BAECHLER, Jean. Religião. in: BOUDON, Raymond, et all. *Tratado de Sociologia*. Rio de Janeiro: Zahar, 1995.(449-475)
- BALLE, Francis. Comunicação. In BOUDON, Raymond, et all. *Tratado de Sociologia*. Rio de Janeiro: Zahar, 1995.(561-593)
- BOUDON, Raymond, et all. *Tratado de Sociologia*. Rio de Janeiro: Zahar, 1995
- BOURDIEU, Pierre. *Razões práticas: sobre a teoria da ação*. Campinas: Papiros, 2005.
- CAILLE, Alain. *Antropologia do dom*. Petrópolis; Vozes, 2000.
- DURKHEIM, Emile. *Educação e sociologia*. Lisboa: Edições 70 Ltda, 2001.
- FRIEDBERG, Erhard. Organização. in BOUDON, Raymond, et all. *Tratado de Sociologia*. Rio de Janeiro: Zahar, 1995 (375-412)
- HABERMAS, J. *Técnica e ciência como ideologia*. Lisboa: Edições 70, 1987, p. 57.
- HABERMAS, J. *Faktizität und Geltung. Beiträge zur Diskurstheorie des Rechts und des demokratischen Rechtsstaats*. Frankfurt/M., Suhrkamp, 1992
- MAFFESOLI, Michel. *A violência totalitária*. Ensaio de antropologia política. Porto Alegre: Editora Sulina, 2001.
- MARTINS, P.H., CAMPOS, R.B. *Polifonia do Dom*. Recife:UFPE, 2006
- MAUSS, Marcel. *Ensaio sobre a dádiva*. Lisboa: Edições 70 Ltda, 1950.
- MAUSS, Marcel. *Sociologia e Antropologia*. São Paulo: Cosac Naify, 2003 e CAILLE, Alain. *Antropologia do Dom*. São Paulo: Vozes, 2002.
- PARSONS, Talcott, *O Sistema das Sociedades Modernas*, São Paulo, Livraria Pioneira Editora, 1971
- RODRIGUES, Adriano Duarte. *Estratégias da Comunicação*. Lisboa: Presença, 1990
- ZAOUAL, 2006. *Novas economias das iniciativas locais*. Rio de Janeiro: DP&A: Consulado Geral da França: COPPE: UFRJ,2006.