

Hospitalidade e mercado¹

Ada de Freitas Maneti Dencker (UAM/SP)²

Resumo:

Reconhecendo que os problemas da exclusão e da quebra da solidariedade são fatores limitantes da hospitalidade na sociedade moderna, indaga sobre a nossa responsabilidade enquanto origem do problema e avalia as formas existentes de superação. Indaga até que ponto é possível separar as relações de mercado das demais relações de troca na hospitalidade, uma vez que relações de mercado coexistem com outras formas de relação de troca, próprias da condição humana. O ser humano se constitui a partir das relações que estabelece com outros seres humanos, e estas são todas as relações aí incluídas as relações de mercado, que hoje parecem definir a própria identidade dos indivíduos. O relacionamento profissional/comercial procura se revestir de um caráter de eficiência, marcado pelas avaliações de custo e benefício. Existe espaço nestas relações para a inclusão de elementos da dinâmica do dom?

Palavras-chave: Hospitalidade, Comunicação, Relações Sociais, Inclusão social.

O Enigma do Dom

Godelier³ em sua obra “O enigma do dom”, após realizar uma profunda análise dos textos de Mauss e de Lévi Strauss, conclui que:

“Não pode haver uma sociedade sem dois domínios: o da troca, do dom ao potlatch, do sacrifício à venda, à compra, ao mercado; e aquele em que os indivíduos e grupos conservam preciosamente para eles mesmos, e depois transmitem a seus descendentes ou àqueles que compartilham a mesma fé, coisas, relatos, nomes, formas de pensamento”.
(GODELIER,2001,p 303)

Assim todas as sociedades possuem coisas que se devem dar e outras que se devem guardar, sendo que o que se guarda são “realidades” que arrastam os indivíduos e os grupos e os remetem à sua origem.

Considerando o período que vai de 1989 até o presente Godelier argumenta que o mundo foi obrigado a render-se à evidência de que só havia futuro na generalização para todas as sociedades humanas do casamento da democracia com o capitalismo. Nesta sociedade onde tudo se vende e tudo se troca, “ter dinheiro tornou-se a condição necessária

¹ Trabalho submetido ao NP: Comunicação, Turismo e Hospitalidade

² Doutora em Ciências da Comunicação. Professora do Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi.

³ GODELIER, M. O enigma do dom.

para existir física e socialmente” (p. 309). Paradoxalmente este mesmo dinheiro se apresenta na sociedade “como se fosse mortal para os sentimentos, matasse a afeição”.(p.314) (GODELIER:2001). O dinheiro, porém não seria o responsável pelos interesses conflitantes, mas apenas a aparência desses interesses que são recalçados para manter a fachada de uma comunidade solidária.

Para Godelier, na sociedade atual temos o ressurgimento do apelo ao dom “sem interesse”, de caráter caritativo o qual estaria em vias de institucionalizar-se, desta vez com a missão de resolver os problemas de uma sociedade que vive e prospera ao preço de um permanente déficit de solidariedade. Esta falta de solidariedade acontece porque vivemos em uma sociedade que ao mesmo tempo libera, como nunca anteriormente, todas as forças contidas no indivíduo, porém se serve dele, levando-o a se dessolidarizar dos outros. Com isso o dom passa a ser idealizado na sociedade atual onde funciona no imaginário como último refúgio da generosidade na partilha. O dom torna-se assim portador de utopia, “um sonho” que Godelier afirma que havia em Mauss.

Para Godbout (1999) Mauss se mostrou tímido demais para tirar todas as implicações derivadas do *Essai sur lê don*, primeiro no que diz respeito ao fato de que a dádiva não diz respeito apenas às sociedades primitivas, mas se apresenta também na sociedade contemporânea (embora de forma alterada), e segundo que a dádiva diz respeito a um ciclo que se realiza em três momentos: dar, receber, retribuir, e não a um ato isolado. Isso, segundo Godbout, mostra:

“Claramente onde peca o utilitarismo científico dominante: ele isola abstratamente o momento do receber e coloca os indivíduos como movidos pela única tentativa do recebimento, deixando assim incompreensíveis tanto a dádiva quanto sua retribuição, tanto o momento da criação e do empreendimento quanto o da obrigação e da dívida” (GODBOUT, 1999, p.28)

As relações de mercado

As sociedades nas quais predominam as relações de mercado imaginam novas solidariedades negociadas sob a forma de contrato. Nem tudo, entretanto é negociável no

que se refere ao estabelecimento de laços entre os indivíduos, principalmente àqueles que compõem suas relações públicas e privadas, sociais e íntimas.

O ser humano é um ser social uma vez que os indivíduos precisam uns dos outros para sobreviver. Esta necessidade do outro implica em uma abertura para o acolhimento, para a convivência, para a troca. A sociedade se forma a partir dessas relações que se estabelecem e que são responsáveis pelo tecido social. Quando os indivíduos se isolam um dos outros a tendência é que o equilíbrio entre estas relações fique comprometido. Acontece uma quebra de solidariedade, pois as relações de compromisso tornam-se menos fortes, as regras sociais tornam-se menos claras, e isso se reflete nos indivíduos aumentando a insegurança com relação ao futuro em função da imprevisibilidade que permeia tudo. Na vida moderna isso contribui para aumentar a necessidade das pessoas de acolhimento, de ser bem recebido, de estabelecer relações de hospitalidade, mesmo que isto ocorra de forma aparentemente comercial, por meio do acolhimento em equipamentos especialmente montados com esta finalidade e nos quais se espera que estas necessidades dos indivíduos sejam atendidas. O atendimento de necessidades como acolhimento, reconhecimento, não podem ser realizadas, porém de forma estritamente comercial, exigem um envolvimento maior, além das relações de mercado e que dizem respeito aos vínculos sociais, entrando no espaço da dádiva.

Segundo Caillé⁴ a definição sociológica da dádiva seria:

“Qualquer prestação de bens ou de serviços efetuada sem garantia de retorno, tendo em vista a criação, manutenção ou regeneração do vínculo social. Na relação de dádiva, o vínculo é mais importante que o bem”.

A hospitalidade se manifesta nas relações que envolvem as ações de convidar, receber e retribuir visitas ou presentes entre os indivíduos que constituem uma sociedade, assim como formas de visitar, receber e conviver com indivíduos que pertencem a outras sociedades e culturas, podendo assim ser considerada a partir da dinâmica do dom. Todas as sociedades possuem normas que regulam estas relações de troca entre as pessoas o que demonstra que elas atendem a necessidades humanas básicas. A redução da interpretação destas trocas ao sistema mercantil considerando o valor de uso e o valor de troca como

⁴ Alain Caillé. Dádiva e associação. In. MARTINS, Paulo Henrique. A dádiva entre os modernos. p. 192.

únicas formas possíveis de valor, elimina a dimensão que extrapola esta lógica, ou seja, o valor de vínculo.

A predominância do paradigma de mercado na análise das relações de troca, na sociedade atual, faz com que haja uma tendência em considerar que as trocas efetuadas são decorrentes de escolhas racionais e que, as dívidas contraídas nas relações de mercado, são quitadas de imediato não restando obrigações a serem cumpridas por nenhuma das partes envolvidas, o que não aconteceria na dinâmica do dom onde a dívida não se extingue.

Nesta perspectiva, nas relações de hospitalidade comercial onde o receber deixa de ser uma atribuição da esfera doméstica passando a ser realizado por equipamentos gerenciados por empresas, sujeitas, portanto às normas que regulam o mercado; após a troca, não existiriam relações de obrigação de uns em relação aos outros, sendo a dívida quitada pelo pagamento em dinheiro da hospedagem recebida.

A questão que fica é saber até que ponto se pode separar as relações de mercado (relações de interesses imediatistas e voláteis) das demais relações de troca na hospitalidade. As relações de mercado não existem isoladas, coexistem com outras formas de relação de troca uma vez que faz parte da condição humana interagir com o outro, trocar emoções, compartilhar sonhos, esperanças, tristezas, aflições, reconhecer e ser reconhecido pelo outro. Temos assim as relações de mercado marcadas pela concorrência, competição, associadas a outras relações de troca onde existe interesse genuíno, empatia, solidariedade. O ser humano se constitui a partir das relações que estabelece com outros seres humanos, e estas são todas as relações aí incluídas as relações de mercado, que hoje parecem definir a própria identidade dos indivíduos.

O acirramento da concorrência e a necessidade de atuar de forma competitiva na economia de mercado fazem com que se busquem posições racionais, objetivas na administração deixando de lado interferências de sentimentos, relações de amizade, apadrinhamento. O relacionamento profissional/comercial procura se revestir de um caráter de eficiência, marcado pelas avaliações de custo e benefício. Existe espaço nestas relações para a inclusão de elementos da dinâmica do dom? Até que ponto as relações pessoais, afetivas, podem coexistir em harmonia com as relações de mercado?

“A dívida conserva o vestígio dos relacionamentos anteriores, para além da transação imediata. Ela tem memória ao contrário do mercado, que só

observa do passado o preço, a memória do vínculo entre as coisas, e não do vínculo entre as pessoas”.GODBOUT, 1999, p.197.

A competitividade se baseia na idéia de que os confrontos, entre interesses diferentes ou mesmo contrários, é que fazem com que as pessoas trabalhem e lutem para melhorar sua situação social e econômica. Neste processo de confronto entre as diferenças é que estaria a condição social para o desenvolvimento. Isso significaria a aceitação da dinâmica de exclusão como parte integrante do processo de desenvolvimento, na medida em que este é gerado pela luta entre as pessoas para que não sejam excluídas. É importante destacar que não se trata apenas da competição entre mercados e sim entre pessoas as quais diante deste processo tendem a se tornar isoladas e egoístas. Nesta disputa o sucesso e o fracasso são considerados do ponto de vista individual quando na realidade são resultados de dinâmicas sociais.

A convivência entre as pessoas no desempenho de suas atribuições gera laços e vínculos sociais que são importantes para sustentar o tecido social. Hoje se fala muito em capital social, referindo-se à capacidade da sociedade de gerar relações de solidariedade entre os diversos grupos. Essas relações informais são freqüentemente mais eficientes que as relações de mercado, podendo contribuir para uma melhor performance das empresas. As modernas técnicas de administração procuram incentivar a criação de grupos ou equipes que possuam solidariedade entre seus membros, mas cabe aqui indagar até que ponto estes vínculos permanecem além das relações de mercado? Até que ponto a competitividade baseada no desempenho individual compromete a criação de uma rede solidária de relações entre os indivíduos no ambiente de trabalho?

Retomando a visão da dádiva de Caillé

“a dádiva não é, de modo algum, desinteressada; simplesmente, ela dá o privilégio aos interesses de amizade (de aliança, sentimento de amor, solidariedade, etc) e de prazer e/ou de criatividade sobre os interesses instrumentais e sobre a obrigação ou a compulsão. A obstinação das religiões ou de numerosos filósofos em procurar uma dádiva plenamente desinteressada não tem, portanto, objeto; aliás, ela baseia-se em uma confusão entre gratuidade da relação e desinteresse. A dádiva não deve ser pensada sem o interesse (instrumental) ou fora dele, mas contra ele; a dádiva é o movimento que, tendo como objetivo a aliança ou a criação, subordina os interesses instrumentais aos interesses não instrumentais. (CAILLÉ, In MARTINS, 2002, P.194)

Parece, diante disto, não ser possível qualificar uma relação entre duas pessoas como “exclusivamente comercial”, nem ser correto desqualificar como hospitaleira toda e qualquer relação entre duas pessoas em função do fato de que a mesma envolve algum objetivo comercial. As trocas estão baseadas no reconhecimento dos indivíduos entre si enquanto parceiros em uma relação, o que torna provável que se formem laços de solidariedade em relações iniciadas com objetivo comercial, fazendo com que as relações avancem e se mantenham após o término da troca comercial. Na realidade os fenômenos econômicos não existem isolados e sim entrelaçados com fenômenos religiosos, jurídicos, estéticos e morais. A existência em sociedade implica em uma rede de vínculos que impedem que os indivíduos se isolem o que aparentemente acontece quando analisamos as relações apenas do ponto de vista comercial.

Retomando Caillé:

“A dádiva é o meio pelo qual se estabelece o pacto associativo. Com efeito, este não poderá surgir, nem da incondicionalidade da violência que prescreve de forma incondicional, nem na incondicionalidade do amor que fala em nome do incondicionado, nem - contrariamente ao que todas as teorias do contrato social pretendem nos impingir - em nome de uma impossível condicionalidade (contratualidade) incondicional. O pacto associativo só poderá formar-se no registro da *incondicionalidade condicional*, neste caso, cada um se compromete dar incondicionalmente ao outro, mas mostra-se também preparado para retirar-se do jogo, a qualquer instante, se os outros deixarem de jogar” (CAILLÉ, In MARTINS, 2002, p.201-202)

Sem dúvida podemos perceber que as práticas vigentes nas relações de mercado podem contribuir muitas vezes para deteriorar as relações sociais, com o estímulo à competição individual e a desconsideração pelo social, que acontecem quando nos concentramos no ato isolado do receber. Mas ainda assim não podemos desconsiderar que na lógica das relações comerciais de troca existe a necessidade de reconhecimento do outro enquanto parceiro para que seja possível concluir a troca/negócio, o que nos leva a considerar que a troca não é um ato isolado e sim parte de um ciclo. Para que a troca aconteça é preciso que exista alguma forma de identificação entre aqueles que dela participam. Nas formas de circulação de bens e serviços existentes nas sociedades para que não haja conflitos é preciso que todos respeitem regras previamente definidas. O não respeito às regras levaria à retirada dos parceiros do jogo (*incondicionalidade condicional*), o que indicaria que o ciclo da dádiva foi rompido.

Godelier indica ainda que a dívida entre os modernos se transforma, mas não se interrompe. Ao apontar o retorno ao Dom caritativo mostra que a sociedade possui a capacidade de gerar respostas alternativas à ordem existente que atenuam ou se contrapõem às dinâmicas de exclusão. As Organizações não Governamentais seriam uma resposta institucionalizada a este problema. Em um mundo inóspito, estas (as ONGs) seriam uma forma possível de hospitalidade, de acolhimento daqueles que se encontram excluídos.

Analisando esta mudança Caillé coloca que:

“Tradicionalmente, a solidariedade desenrolava-se no âmago da sociabilidade primária, no registro do interconhecimento; além disso, era garantida pelos mecanismos próprios à dívida partilha ou sob uma forma ou outra de dívida assimétrica (a caridade cristã ou as liberalidades aristocráticas). Essas diferentes formas, até mesmo profundamente modificadas, são ainda vivazes. No entanto, o caráter próprio da modernidade consiste em ter procedido à substituição sistemática da solidariedade de homem a homem, personalizada, por uma solidariedade impessoal, funcional, pública e estatística (relativa à seguridade social). A forma predominante de solidariedade é garantida por um sistema público de redistribuição (Polanyi) que implanta a dívida mecânica e impessoal que poderia ser qualificada como dívida secundária (ou secundarizada). (CAILLÉ, In MARTINS, 2002, p.201-203)

A dívida se apóia em compromissos que vão além dos indivíduos e dizem respeito aos grupos. Nessa perspectiva as questões de identidade e diferença também precisam ser mais bem percebidas e trabalhadas. A tendência hoje em se considerar o mundo como um lugar onde as diferentes alternativas de vida se equivalem, não se justificando a discussão sobre valores ou julgamentos sobre estilos diferentes de vida, pode ter efeitos danosos. A relativização da diferença parece não levar em conta que conviver com a diferença não significa aceitar que tudo seja permitido. O fato de vivermos em uma sociedade mais fluida, flexível, menos previsível, não quer dizer que em seu cotidiano as pessoas não estejam orientadas por valores e regras que definem noções de certo e errado, de pecado e virtude, de bem e de mal e que promovem a identificação entre aqueles que partilham as mesmas regras. Essas regras e valores são a base do tecido social, e fazem parte do domínio das coisas que não podem ser trocadas, são parte das coisas que devem ser guardadas, preservadas, transmitidas aos descendentes ou àqueles que compartilham a mesma fé, coisas, relatos, nomes, formas de pensamento. São formas grupais que sedimentam os compromissos entre os grupos.

b)As novas comunidades

Hoje o compartilhar valores, princípios e ideais une os indivíduos em diferentes grupos por afinidade de seus interesses; sem que seja preciso que estejam fisicamente próximos. As novas tecnologias fazem com que se ampliem as perspectivas de formação de grupos de interesse sobre os mais variados assuntos, verdadeiras comunidades que atingem raios espaciais cada vez mais amplos, onde a tendência parece ser o estabelecimento de códigos e normas de relacionamento que permitam a formação relações entre pessoas que partilham e respeitam valores comuns. O entendimento e a troca também se processam no meio informacional que permite uma maior autonomia individual e faculta a participação em múltiplos grupos promovendo afinidades mediante experiências interativas, uma hospitalidade virtual, na qual um indivíduo pode pertencer a várias comunidades, e que cria laços e vínculos sociais potencialmente capazes de gerar solidariedade.

As mudanças apontam para uma nova ordem na qual a tecnologia assume um papel relevante. Lévy e Althier (2000)⁵ observam que:

Vivemos hoje uma destas épocas limítrofes em que a antiga ordem das representações e dos saberes bascula para dar lugar à dos imaginários, dos modos de conhecimento e dos estilos de regulação social ainda mal estabilizados. Assistimos a um desses raros momentos em que, a partir de uma nova configuração técnica, ou seja, de uma nova relação com o cosmos, inventa-se um estilo de humanidade. (p.109)

Refletindo sobre o significado desta nova ordem e os principais valores que se colocam na base da sociedade atual os autores apontam:

Mas o que será, nessa nova ordem, dos ideais de liberdade, igualdade e fraternidade? Assim como a democracia antiga supunha o pequeno camponês livre, pois sua subsistência dependia então da terra, a democracia ou a república do futuro será fundada sobre a livre apropriação de uma terra ainda invisível, a do saber, que está em vias de se tornar o principal estrato produtivo. (p.110)

A questão maior que se coloca para estas comunidades virtuais é a inclusão dos saberes, o reconhecimento de formas de conhecimento que se originam nas mais diversas práticas sociais, legitimando-as. É preciso que esta terra do saber seja hospitaleira e acolhedora em relação aos saberes de diversas origens, incluindo também os saberes que se colocam como alternativas as formas dominantes de saber. Também neste domínio percebe-se a dinâmica

⁵ LEVY, Pierre, AUTHIER, Michel. As arvores do conhecimento. 2.ed. São Paulo:Escuta,2000.

da dádiva enquanto compromisso de grupo assim como processos de inclusão e exclusão e necessidade de reconhecimento e respeito entre os participantes dos grupos. A quebra de regras como no caso da disseminação de vírus na rede, por exemplo, faz com que esta comunidade virtual se mobilize e crie soluções de proteção que são disponibilizadas para todos numa reação solidária. O comportamento humano que envolve a dádiva, a troca, se manifesta nas tecnologias que permitem a extensão da ação humana.

Finalizando

Os seres humanos imaginam e produzem a sociedade em que vivem sendo o espaço configurado pelas trocas sociais. A situação de exclusão em que se encontram pessoas e mesmo países no mundo atual, são um apelo a nossa generosidade, a prática do dom, e indicam a necessidade de um paradigma que explique a ação humana além do interesse econômico e de razões utilitárias.

É muito cedo para que possamos ter idéia de onde iremos chegar neste processo dialético que envolve as relações de hospitalidade derivadas do dom e as relações de mercado nas quais está presente o dinheiro que parece ameaçar a prática do dom, no contexto das mudanças sociais que ora presenciamos. A sociedade civil tem um papel importante neste processo, pois se constitui no conjunto de grupos organizados, formais e informais, independentes tanto do Estado quanto do Mercado, que pode promover ou facilitar os interesses da sociedade oferecendo oportunidade de participação àqueles que ainda não se encontram incluídos. Trata-se de trabalhar a hospitalidade possível dentro de condições de realidade existentes promovendo a inclusão gradativa de grupos e pessoas mediante o reconhecimento e acolhimento de suas práticas sociais. Reconhecendo que, os problemas da exclusão e da quebra da solidariedade são fatores limitantes da hospitalidade temos que tomar tais limites como desafio indagando sobre a nossa responsabilidade enquanto origem do problema e atuando de forma efetiva para sua superação.

Se hoje podemos observar que as relações de mercado prevalecem sobre as demais e que a hospitalidade vem sendo mercantilizada, por que não podemos imaginar que no futuro o inverso possa acontecer e que o mercado possa ser humanizado tornando-se mais hospitaleiro, incorporando princípios de solidariedade?

A introdução de novos comportamentos voltados para a hospitalidade derivados da prática do dom, nos processos de planejamento e gestão de serviços e equipamentos que integram a hospitalidade comercial, pode vir a contribuir para o desenvolvimento de uma cultura empresarial mais solidária que certamente causará impacto positivo na sociedade como um todo. A solidariedade e generosidade não eliminam o poder, apenas o disciplinam, uma vez que a dádiva é mais importante para aquele que dá, ainda que exista a necessidade por parte daquele que a recebe.

Pode-se perceber uma tendência para a visão da hospitalidade em uma perspectiva dialética da potencialidade transformadora de suas relações. Como forma privilegiada de encontro interpessoal marcado pelo acolhimento a hospitalidade pode ser a bandeira de uma cruzada contra a intolerância e o racismo, como quer Derrida, constituindo a base do que ele chama de democracia total.

Referências bibliográficas

DENCKER, Ada e BUENO, Marielys.(Org) **Hospitalidade: Cenários e oportunidades**. São Paulo: Thomsom, 2003.

GODBOUT, Jacques T. **O Espírito da dádiva**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1999.

GODELIER, Maurice. **O enigma do dom**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2001.

LEVY, Pierre, AUTHIER, Michel. **As arvores do conhecimento**. 2.ed. São Paulo: Escuta, 2000.

MARCONDES FILHO, Ciro. **A produção social da loucura**. São Paulo: Paulus, 2003. (Comunicação)

MARTINS, Paulo Henrique. **A dádiva entre os modernos**. Petrópolis: Vozes, 2002.