

Avaliação da hospitalidade por intermédio da empatia e das preferências comportamentais

GILBERTO DE ARAUJO GUIMARÃES
UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI (UAM)
gilberto@gg-guimaraes.com.br

ELIZABETH KYOKO WADA
UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI (UAM)
ewada@uol.com.br

LUIZ OCTÁVIO DE LIMA CAMARGO
UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI (UAM)
octacam@uol.com.br

Introdução

Hospitalidade está fortemente relacionada com serviços e requer um intenso relacionamento entre anfitriões e hóspedes. Por isso, o componente humano é um dos ingredientes mais importantes para que haja percepção de uma experiência positiva. O estudo parte do pressuposto que, por ser a hospitalidade uma relação interpessoal, pode ser avaliada por intermédio da empatia.

Problema de Pesquisa e Objetivo

Hospitalidade é relacionamento. É aceitar ou pelo menos não rejeitar o outro. Esse outro será aceito se for percebido como semelhante e não como estranho e ameaçador. Essa avaliação é feita pela empatia. A proposição é que a empatia e, as características comportamentais associadas, estão relacionadas com a hospitabilidade. Objetivo é criar uma ferramenta que possa prever e medir a hospitabilidade, através da avaliação da capacidade de percepção empática e das preferências comportamentais.

Fundamentação Teórica

Telfer (2000) definiu hospitabilidade como um traço de personalidade. Blain (Blain e Lashley, 2014), desenvolveu um instrumento com as várias interações do processo da hospitalidade. Tasci e Semrad (2015) criaram três fatores, os 3-Hs da hospitabilidade. Empatia é a capacidade de compreender e se identificar com as sensações e emoções de outra pessoa (Hoffman, 1987). As características que definem hospitabilidade, podem ser associadas com o fenômeno da empatia.

Metodologia

Foi utilizado um método misto, com dois tipos de dados; 1) dados secundários, recuperados na pesquisa dos autores que definiram hospitabilidade, 2) resultantes de pesquisa quantitativa. Foram feitos 221 testes de avaliação comportamental com o questionário - Dominance Instrument - de 120 perguntas, baseado nos conceitos de Herrmann (1990). Os testes foram realizados de janeiro a junho de 2016. Os participantes trabalhavam em empresas de vários setores econômicos e áreas de atividade.

Análise dos Resultados

23% dos participantes apresentou um perfil comportamental Relacional e interpessoal. Outros 28,5% apresentaram esse perfil como segunda preferência. As atitudes associadas a esse estilo são praticamente as mesmas atitudes definidas para a hospitabilidade. Pessoas que apresentam esse perfil são as que têm a possibilidade de serem mais hospitaleiras. Existe forte relação entre empatia e hospitabilidade. A ferramenta pode ser usada como meio de avaliar a capacidade de alguém ser mais hospitaleiro.

Conclusão

A hospitabilidade pode ser avaliada pela percepção empática. A capacidade de se ter uma maior percepção empática pode ser avaliada e medida pelas preferências comportamentais predominantes. Consequentemente, a capacidade de alguém ser mais ou menos hospitaleiro pode ser avaliada e prevista pelas preferências comportamentais. Esta conclusão também nos leva a pensar em investigar além das características individuais, e avaliar a situação do encontro e a disposição emocional ele se realiza.

Referências Bibliográficas

- BLAIN, M; LASHLEY, C. Hospitability: the new service metaphor? Developing an instrument for measuring hosting. *Research in Hospitality Management*, v. 4, n. 1/2, p.1-8, 2014.
- TASCI, A. D; SEMRAD, K. J. Developing a scale of hospitabilidade: A tale of two worlds. *International Journal of Hospitality Management*, v.53, p. 30-41, 2016.
- TELFER, E. The philosophy of Hospitabilidade. In: LASHLEY, C. (Ed.) *In Search of Hospitality: Theoretical perspectives and debates*. Oxford: Butterworth-Heinemann, 2000

Avaliação da hospitalidade por intermédio da empatia e das preferências comportamentais

1. INTRODUÇÃO

Hospitalidade está fortemente relacionada com prestação de serviços e requer um intenso relacionamento entre anfitriões e hóspedes. É, como definido pelo marketing de relacionamento, uma tentativa de construir uma associação de longo prazo, pela cooperação intencional e dependência mútua, bem como caracterizada pelo desenvolvimento de laços sociais e estruturais. Por isso, o componente humano é um dos ingredientes mais importantes para que haja a percepção de uma experiência positiva. Conseguir avaliar e prever a capacidade de alguém ser mais hospitaleiro pode ser muito importante, especialmente do ponto de vista da experiência do consumo. A hospitalidade, ou seja, a maior capacidade de ser hospitaleiro, pode influenciar significativamente o nível de satisfação, no atendimento, de um consumidor, e isso pode ser percebido como um valor positivo, uma vantagem competitiva. O estudo parte do pressuposto que, por ser a hospitalidade uma relação interpessoal, pode ser avaliada por intermédio da empatia. Em conclusão, ficou constatada uma estreita relação entre empatia e a hospitalidade e, pode ser usada como meio de avaliar a capacidade de ser hospitaleiro.

2. PROBLEMA DE PESQUISA E OBJETIVO

Hospitalidade é relacionamento e tem como resultado o acolhimento. É aceitar ou, pelo menos, não rejeitar o outro. Esse outro será aceito se for percebido como semelhante e não como estranho e ameaçador. Essa avaliação é feita em processos afetivos e cognitivos, em percepção empática. A proposição é que a empatia, e algumas características comportamentais associadas a ela, estão relacionadas com a capacidade de alguém ser mais ou menos hospitaleiro.

Objetivo é definir e criar uma ferramenta que possa prever e medir a hospitalidade, através da avaliação da capacidade de percepção empática e das preferências comportamentais associadas a ela.

3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

3.1 Hospitalidade

O conceito de hospitalidade é uma das bases ancestrais das estruturas sociais. Talvez tenha surgido como consequência da luta pela sobrevivência dos primeiros grupos humanos. As comunidades humanas viviam entre um estado de defesa contra ameaças externas, rejeitando o estrangeiro ameaçador, ou em busca de proteção, no encontro e aceitação do outro, em um difícil equilíbrio entre a hospitalidade e a hostilidade, como bem expressado por Gotman (2009).

Para Selwin (2004, p. 26 - 27), a função da hospitalidade é estabelecer e promover relacionamentos, consolidando e transformando estruturas sociais. “A hospitalidade transforma estranhos em conhecidos, inimigos em amigos, amigos em melhores amigos, forasteiros em pessoas íntimas, não-parentes em parentes” (Selwin, 2004, p. 26 - 27). A hospitalidade pode ser considerada como uma das bases das estruturas sociais e religiosas.

Para Montandon (2003, p. 132), “hospitalidade é uma maneira de se viver em conjunto, regida por regras, ritos e leis”. A “hospitalidade é concebida não apenas como uma

forma essencial de interação social, mas também como uma forma própria de humanização, ou no mínimo, uma das formas essenciais de socialização" (Montandon, 2003, p. 132).

Hospitalidade é relacionamento. Pode ser entendida “como uma relação humana em que acontece uma troca entre alguém que recebe (anfitrião) e alguém que é recebido (hóspede), cujo desenrolar pode redundar em apaziguamentos, sentimentos[...] a amizade, amor, calor humano [...] até algum nível de conflito, de agressividade, de hostilidade” (Camargo, 2015, p. 47).

Baptista (2002) considera a hospitalidade como um encontro interpessoal marcado pela aceitação e acolhimento em relação ao outro. As práticas de hospitalidade deverão marcar todas as situações da vida. Como afirma Camargo (2015, p. 48), “a relação interpessoal é o componente básico da cena hospitaleira”.

De outro lado, a hospitalidade pode ser compreendida em quatro conceitos: a relação humana; a virtude; o ritual; e a troca (Camargo, 2015). Na relação humana a hospitalidade é vista como um encontro, uma relação interpessoal. Nos estudos das relações humanas a hospitalidade pode ser entendida como um valor, como um estágio avançado do comportamento humano em grupo. A partir dessa perspectiva, a hospitalidade pode ser entendida como uma característica fundamental, onipresente na vida humana (Lashley & Morrison, 2000; Lashley, Lynch & Morrison, 2007). A hospitalidade pura e incondicional, a hospitalidade em si, abre-se ou está aberta previamente para alguém que não é esperado nem convidado, para quem quer que chegue como um visitante absolutamente estranho, como um recém-chegado, não identificável e imprevisível, em suma, totalmente outro (Derrida & Dufourmantelle, 2003). Derrida e Dufourmantelle (2003) elaboraram a noção de hospitalidade a partir de observações dos textos de Levinas e Kant. Para Kant (1964), o problema é moral, mas também jurídico. Para ter um modo de vida virtuoso, entre outras coisas, deve-se tratar bem aos seus convidados, como um dever que é devido pelo anfitrião em relação ao princípio supremo da moralidade (Kant, 1964). Levinas (1988) vai além do direito. Ele fala de uma responsabilidade ética. Para ele a hospitalidade é um dever moral. Nos termos de Derrida & Dufourmantelle (2003), esse dever moral é a obrigação única que cada um de nós tem com o outro e leva a uma hospitalidade pura ou incondicional. Esta hospitalidade pura não seria uma ideia ou ideal regulador, mas algo real.

3.2 Hospitabilidade

Telfer (2000) definiu hospitabilidade como um traço de personalidade que algumas pessoas possuem mais que outras. A capacidade de ser hospitaleiro está associada a virtudes morais. Telfer (2000) argumenta que existem traços hospitaleiros e que algumas pessoas possuem um comportamento genuinamente hospitaleiro e demonstram essa característica em todas as situações de relacionamento, tanto em eventos da vida privada, bem como da vida profissional. Segundo ela, essas qualidades da hospitabilidade incluem: a) o interesse e o desejo de agradar aos outros, que brota da amizade em geral e da benevolência ou da afeição por pessoas; b) o desejo de suprir as necessidades dos outros; c) o desejo de receber amigos ou de ajudar os que estão em dificuldade; d) o desejo de ter companhia ou de fazer novos amigos; e) o desejo de receber por prazer, e o desejo de entreter os outros, como um passatempo.

O'Connor (2005, p. 269) afirmou que a ter a capacidade de ser genuinamente hospitaleiro é um traço genético de caráter ou de personalidade. Para Ariffin et al. (2013) hospitabilidade é um comportamento e portanto pode ser desenvolvida. Outros estudos definem hospitabilidade como uma atitude que faz com que os hóspedes se sintam acolhidos e seguros (Brotherton, de 1999; Lashley, 2007). Em quase todas as definições mais amplas sobre características de hospitabilidade encontram-se termos como: acolhedor, cortês, afável,

simpático, agradável, amigável, cordial, caloroso, simpático, generoso, de mente aberta, receptiva, aberto, acessível e tolerante.

A capacidade de ser hospitaleiro é fundamental em serviços e, em particular, em marketing de relacionamento. Como definiu Grönroos (2012), sob uma perspectiva relacional, marketing de serviços e relacionamento é um processo de identificar, estabelecer, manter, aumentar, relacionamentos com clientes e outros *stakeholders*, por uma doação mútua e pelo cumprimento das promessas, para que os objetivos de todas as partes envolvidas sejam alcançados. Esta perspectiva implica que os relacionamentos com os clientes devem ser encarados como a razão de ser das organizações. Organizações são as pessoas, e, portanto o relacionamento é estabelecido e garantido pelas pessoas. O problema é como se poderia identificar a existência desses pontos característicos em pessoas. A identificação antecipada dessas pessoas, e da forma interação delas com os outros, como, por exemplo, clientes de estabelecimentos comerciais, poderia trazer um desempenho melhor na busca de hospitalidade genuína em negócios de hospitalidade, o que pode ser um meio importante para construir vantagem competitiva (Lashley 2000a, p20). Com esse objetivo, Matthew Blain (Blain, Lashley, 2014), desenvolveu um instrumento, composto por treze perguntas, que fornece uma visão geral sobre as várias interações propostas no processo da hospitalidade. Estas treze perguntas dizem respeito à dimensão da hospitalidade ou hospitabilidade genuína ou altruísta. Foram chamadas de declarações de atitude e são conjuntos de práticas relacionadas a três grandes temas e diretamente associadas ao outro, ou seja, à consideração do hóspede e não do anfitrião. Os três temas são os seguintes: a) o desejo de que o hóspede esteja sempre em primeiro lugar, antes até de si mesmo, b) o desejo de fazer os hóspedes felizes, c) o desejo de fazer com que seus hóspedes se sintam especiais (Lashley, 2015).

Nesta mesma linha, Tasci e Semrad (2015) criaram três fatores, os 3-Hs da hospitabilidade. O primeiro, o fator 1, foi denominado “reconfortador” (*Heart-warming*) e inclui as características positivas do anfitrião que são; educado, acolhedor, simpático, cortês e atencioso, respeitoso e gentil, que provocam sensações positivas de conforto no hospede. O segundo, o fator 2, foi denominado “assegurador” *Heart-assuring* e inclui características e atitudes tais como; honrado, honesto, consistente e confiável, que produzem sentimentos de segurança e proteção nos hóspedes. O fator 3 foi denominado “tranquilizador” (*Heart-soothing*) porque inclui as características e atitudes gerais do anfitrião tais como; generoso, sociável, de mente aberta, alegre e feliz, que têm potencial de criar sentimentos de conforto e relaxamento nos convidados.

3.3 Empatia

Na literatura aparecem inúmeras conceituações sobre empatia. Conceituações que vão desde a capacidade de reconhecer e compreender as emoções do outro, passando por um experimentar em si as emoções de outra pessoa, por um compreender o que o outro está sentindo e, até, por um conseguir eliminar a linha separatória entre o eu e o outro (Duan & Hill, 1996; Eisenberg, 1986; Wispe 1986). Em uma concepção mais clássica, empatia é vista como fator essencial das relações e, pressupõe a capacidade de compreender e se identificar com as sensações e emoções de outra pessoa. Essa capacidade está relacionada com capacidades imitativas, de perceber, nos outros, os movimentos corporais, expressões faciais, tom de voz e outras expressões vocais, e os associar com os próprios sentimentos.

Hoffman (1987) definiu empatia como “uma resposta afetiva mais apropriada à situação de outra pessoa do que à sua própria situação” (Hoffman, 1987, p. 48). Ele propôs que a empatia seria uma resposta vicária à imagem mental que alguém tem do sofrimento do outro, o que implica em certo grau de afastamento entre eles. Hoffman (1987) observou que crianças muito novas já desenvolvem sentimentos empáticos ao presenciar a tristeza ou

angústia de outra criança. Ao ver outra criança chorar, uma criança pode começar a chorar, como se vivesse a mesma sensação da outra, e pode pedir à sua própria mãe para confortar a outra criança que está chorando. Hoffman (1987) afirma que a empatia tem papel importante para os comportamentos pró-sociais, pois, para conseguir alívio da própria angústia, uma pessoa tem que, de alguma forma, também ajudar e aliviar a angústia do outro (Hoffman, 1991).

Na mesma linha de raciocínio, os psicólogos Batson, Fultz e Schoenrade (1987), conceituaram dois tipos distintos de reações afetivas vicárias; a empatia, com uma conotação mais altruísta e social e a angústia pessoal, associada a um comportamento mais egocêntrico. Eles conduziram estudos nos quais as pessoas avaliaram os tipos e a intensidade das reações afetivas, através de uma lista com 14 adjetivos; alarmado, triste, chateado, preocupado, confuso, perturbado, aflito, atrapalhado, compreensivo, afetado, compassivo, afetuoso, caloroso e magnânimo, e concluíram que os sete primeiros configuravam um tipo que identificaram por angústia e, os sete últimos, outro tipo, que chamaram de empatia mostrando que havia diferenças qualitativas e quantitativas na avaliação sobre o tipo de experiência afetiva vivenciada.

Na definição do conceito da teoria da mente, Premack e Woodruff (1978) justificaram a tese que a empatia é um mecanismo automático que permite identificar as emoções alheias e agir em função disso. Este processo está relacionado com os neurônios-espelho, identificados no córtex pré-frontal do macaco *rhesus*, por Giacomo Rizzolatti (1996), no final dos anos 1990. Rizzolatti, Fadiga, Gallese e Fogassi (1996) mostram que os neurônios pré-motores, além de se ativarem quando o animal se prepara para agir, também se ativam quando o animal observa a ação, ou mesmo, a intenção de agir de outros animais. Os seres humanos têm neurônios-espelho muito mais evoluídos, perspicazes e flexíveis, e que são especializados em executar e compreender, não apenas as ações dos outros, mas as suas intenções, o significado social do comportamento deles e suas emoções. Isto mostra que a empatia tem uma base neurofisiológica.

A empatia, em teorias filogenéticas, seria considerada a partir de pressupostos evolucionistas. Darwin (2000) entendia a empatia como originária no indivíduo e que, teria sido estendida à vida social, como resultante do desenvolvimento da compreensão do próximo. Para ele o desenvolvimento da empatia era consequência do desenvolvimento social e um fenômeno secundário e acessório do instinto natural gregário, típico das espécies que vivem em rebanho. Além disso, ele acreditava que os sentimentos de simpatia se desenvolvem com o desenvolvimento da solidariedade entre os membros de um grupo ou sociedade (Darwin, 2000). Anteriormente, David Hume (2000) já havia utilizado o conceito da empatia no seu “Tratado da Natureza Humana (1739-1740)” como um sentimento que vincula as pessoas umas às outras, como um espelho de seus conteúdos mentais. Hume descreve a importância da empatia na produção de emoções e na criação de uma uniformidade nos modos de pensar dos membros de um grupo, sociedade e nação.

Na filosofia e na psicanálise, apesar dos caminhos de Husserl (1969) e de Freud jamais terem se cruzado, ambos consideraram o conceito da Empatia de maneira semelhante, com a ideia de projeção de si no outro. Seja qual for o modo de compreender os outros, as intenções dos outros são acessíveis por meio da capacidade de imitar e internalizar a experiência dos outros nas próprias representações da pessoa. Este foi o significado dado por Husserl no contexto fenomenológico, ao termo empatia (Petit, 1996).

Na psicanálise, alguns conceitos de base interferem na percepção e na relação com o outro: a introjeção, a identificação, a projeção, a transferência e a contratransferência. Freud (1996) associou empatia com identificação e definiu identificação como a mais remota expressão de um laço emocional entre pessoas. A projeção é um mecanismo de defesa em que uma pessoa projeta seus próprios pensamentos introjetados, motivações, desejos e

sentimentos indesejáveis em uma ou mais pessoas. A projeção é um processo inconsciente e automático que está presente em todos os relacionamentos humanos. A transferência é uma forma de projeção que ocorre em todas as relações e é típica da relação terapêutica entre analisando e analista. Trata-se de um fenômeno geral, universal e espontâneo, que consiste em trazer o vivido no passado para o presente mediante a superposição do objeto original ao atual. A contratransferência é conjunto das reações inconscientes em sentido oposto, do analista para o analisando e, em particular, à transferência deste (Laplanche & Pontalis, 1996). Assim, o processo intersubjetivo se produz na interseção dos “mundos vividos” e ocorre por intermédio da empatia.

Na escola kleiniana (Melanie Klein e seus seguidores) a empatia é definida como o produto da identificação projetiva. Em Winnicott (2000), empatia era apresentada como *holding*, acolhimento, e propiciaria o surgimento do verdadeiro *self*. Ele concebeu que a relação mãe-bebê é simbiótica e o bebê vive ora a mãe-cuidadora, ora como mãe-ambiente, ora como mãe-objeto subjetivo criado por ele. Nesses primórdios da existência há uma fusão quase total entre o bebê e sua mãe. A mãe, nesse período, é capaz de saber das necessidades de seu bebê e atendê-las. Nessa intersubjetividade “transubjetiva”, o sujeito, em sua precariedade inicial necessita ser acolhido (*holding*) por uma “mãe suficientemente boa”, no sentido de que, além de segurá-lo fisicamente, o acolhe existencialmente e o alimenta.

Modernamente, há muita produção psicanalítica sobre o tema da empatia. Segundo Rogers (1974), ser empático significa penetrar no mundo perceptual do outro e sentir-se totalmente relaxado dentro deste mundo. Toda empatia é compreensiva, toda compreensão é empática. Kohut (1984) ampliou a compreensão da empatia como sendo a expansão do *self* até incluir o outro, se constituindo em um poderoso vínculo psicológico entre os indivíduos e, talvez, até mais que o amor. Para ele a empatia era o eco humano de aceitação, confirmação e compreensão evocado pelo *self*, e, seria um elemento sem o qual, a vida humana não poderia ser sustentada.

Na psicologia e na neurociência modernas a empatia está sendo estruturada como sendo dividida em duas dimensões: uma cognitiva e outra afetiva. Na dimensão cognitiva, a empatia está relacionada à capacidade de compreender a perspectiva psicológica das outras pessoas. Na dimensão afetiva, a empatia está mais relacionada à habilidade de experimentar e compartilhar as reações emocionais do outro, mas, com o devido distanciamento. Em uma terceira perspectiva, mais própria da psicologia humanista, a empatia é vista como sendo a compreensão do mundo do outro, dos seus sentimentos e das suas opiniões, inclusive o conjunto de “referências” que lhe são próprias (Rogers, 1974). Isto significa uma aceitação incondicional da pessoa do outro.

3.4 Hospitalidade e empatia

A hospitalidade como consequência da luta pela sobrevivência, nos primeiros grupos humanos, realizada à maneira de dádivas e contra dádivas, do encontro e aceitação, superando o medo e a rejeição ao estrangeiro, é absolutamente coerente com as teorias filogenéticas da empatia. Darwin (2000) entendia a empatia como originária no indivíduo e que teria sido estendida à vida social, como resultante do desenvolvimento da compreensão do próximo. A hospitalidade, sendo a base da sociedade, tem como função estabelecer relacionamentos ou promover um relacionamento já estabelecido. Relacionamento é intersubjetividade. Intersubjetividade é a maneira de se conectar entre pessoas, tornando-as sensíveis ao mundo emocional um do outro. A relação entre empatia e intersubjetividade é estreita (Agosta, 2014). Empatia é o processo essencial da intersubjetividade. Para Baptista (2002), hospitalidade é um encontro, uma relação interpessoal marcada pela aceitação e acolhimento. Como afirma Camargo (2015, p. 48) “a relação interpessoal é o componente básico da cena hospitaleira.”

Essa relação interpessoal pode ser conceituada e compreendida por intermédio da intersubjetividade. Essa intersubjetividade pode ser vista como sendo “transubjetiva” porque é formada por um solo comum, em que o eu e o outro vivem num estado de quase total indiferenciação. Pela psicanálise ela se justifica nos trabalhos de Winnicott, aonde a empatia é vista como *holding*, acolhimento, na fusão quase total entre o bebê e sua mãe. É um dar e receber como expresso na conceituação da dádiva em Mauss (1974).

A partir dessa perspectiva, a hospitalidade pode ser entendida como uma característica fundamental, onipresente na vida humana. (Lashley & Morrison, 2000; Lashley et al., 2007). Essa afirmação tem relação direta com os conceitos de Scheler (2004) para empatia. Para ele a empatia seria a “unificação afetiva” que fundamenta o sentir o mesmo sentimento que o outro. Em sua obra “Essência e formas da simpatia”, via o fenômeno do empatizar como sendo representado em quatro manifestações: o contágio afetivo; a empatia; o simpatizar indireto em algo (*das Mitfühlen an etwas*); e o simpatizar com outro (*das Miteinanderfühlen*). Por intermédio da empatia a pessoa é capaz de transcender a sua individualidade, participar dos sentimentos do outro, em seguida, simpatizar com o outro e, identificar-se e dirigir-se aos outros seres humanos, e, então, realizar emocionalmente a Humanidade (Scheler, 2004).

Na perspectiva da psicologia humanista, a empatia é vista como sendo a compreensão do mundo do outro, dos seus sentimentos e das suas opiniões, inclusive o conjunto de “referências” que lhe são próprias (Rogers, 1974). Isto significa uma aceitação incondicional da pessoa do outro. Esta é a mesma noção de aceitação incondicional que aparece em Derrida e Dufourmantelle (2003) e no seu conceito de hospitalidade pura e incondicional que está aberta previamente para alguém que não é esperado nem convidado, para quem quer que chegue como um visitante absolutamente estranho, como um recém-chegado, não identificável e imprevisível, em suma, totalmente outro.

Para Lévinas (1988), o outro, concreto e singular, precede e traumatiza, e, com isso, constitui. Concebe-se a experiência subjetiva como abertura permanente e inevitável ao outro, em sua alteridade, que sempre ultrapassará, por princípio, a nossa possibilidade de recepção, acolhimento e compreensão e, que, no entanto, como expressão do sofrimento, nos exige alguma resposta. As experiências de subjetivação não seriam apenas processos em que se assimila aquilo que é semelhante, vindo do outro, mas também e, principalmente, processos de convivências e transformações, que requerem e implicam trabalho e dor diante daquilo que, a princípio, é estranho, e que se tende a excluir. Essa forma será sempre traumática (Coelho, 2003).

4. METODOLOGIA

Foi utilizado um método misto, que considerou dois tipos de dados; um, de dados secundários, recuperados na pesquisa dos autores que definiram hospitalidade e outros resultantes de pesquisa quantitativa, realizada através de um teste avaliativo, seguida de entrevista curta, com um grupo de 72 participantes, que foram escolhidos por que haviam indicado serem acolhedores e hospitaleiros, como resposta a uma pergunta inicial específica. Foram feitos 221 testes de avaliação comportamental com o questionário - *Dominance Instrument* - personalidades.mobi - de 120 perguntas, baseado nos conceitos de Herrmann (1990). Os testes, e as entrevistas curtas, foram realizados de janeiro a junho de 2016. Os participantes eram profissionais que trabalhavam em empresas de vários setores econômicos e áreas de atividade. Todos foram participantes de cursos e treinamentos que executamos ao longo do semestre. Todos foram informados sobre a natureza do teste e receberam uma devolutiva detalhada sobre o seu perfil de preferências comportamentais e de como utilizar essa informação.

4.1 Medição da hospitalidade

A definição do domínio hospitalidade foi feita a partir de uma revisão da literatura. Devido à falta de uma teoria estabelecida sobre as dimensões da hospitalidade e de como medi-la, os itens de medição foram definidos ateoricamente, como sugerido por DeVellis (1991). A fim de alcançar uma descrição holística da hospitalidade foi gerada uma lista de itens com os descritores pertinentes mais citados, recuperados na pesquisa dos autores que definiram hospitalidade, para garantir a validade de conteúdo.

4.2 Medição da Empatia

Segundo Duan e Hill (1996), coexistem atualmente três linhas de pensamento sobre a percepção empática. A primeira considera que a empatia se refere a um traço de personalidade ou habilidade para perceber os estados mentais e as emoções de outras. Nesse caso, “supõe-se que alguns indivíduos são mais empáticos do que outros, seja por sua natureza, seja pelo seu desenvolvimento” (Duan & Hill, 1996, p. 262). Na segunda, a empatia é vista como uma percepção afetivo-cognitiva, ligada a situações específicas, sendo, portanto, mais disposicional do que constitucional, como definida por Ryle (1949). A ação inteligente não necessita somente de um conhecimento intelectual, pois não haveria divisão efetiva entre pensar e agir: “aprendemos a agir mediante a prática, ajudados pela crítica e pelo exemplo, mesmo que sem receber lição alguma sobre a teoria” (Ryle, 1949, p. 41). Nessa abordagem deve-se considerar, nas ações humanas, além das estruturas lógicas do sujeito, o ambiente no qual ele está inserido e o conjunto de possibilidades de ação que este oferece. Nesse caso, o nível de empatia varia com o momento, de acordo com fatores situacionais. A terceira perspectiva é aquela adotada pelos pesquisadores que se interessam pela forma como a empatia é vivenciada por terapeutas e clientes durante as sessões de psicoterapia.

A capacidade empática pode ser avaliada pela capacidade de percepção que se tem do outro. Scheler (2004) propôs que a primeira coisa que se percebe, em uma relação intersubjetiva, são as expressões. Dessa forma, para o autor, não se pode conhecer o outro por seu corpo ou sua consciência, mas se pode conhecê-lo e reconhecê-lo por meio das suas expressões manifestas. Empatia pode ser entendida como esta capacidade do sujeito de compreender, reconhecer e se identificar com os fenômenos afetivos e emocionais que estão sendo experimentados e expressos por outro sujeito. Essa afetividade inclui o estado de ânimo ou humor, os sentimentos e as emoções. Tanto as emoções como os sentimentos podem ser identificados e avaliados (Scheler, 2004).

4.3 Instrumento de medição: *The Herrmann Brain Dominance Instrument*

A partir da teoria da especialização dos hemisférios cerebrais do Dr. Roger W. Sperry, William E. Herrmann desenvolveu pesquisas sobre o funcionamento do cérebro e criou a teoria da Dominância Cerebral, divulgada em 1989 e publicada no seu *The Creative Brain* (Herrmann, 1990). A teoria da dominância cerebral apresenta a metáfora da subdivisão do cérebro em quatro quadrantes, sendo que cada um possui características e habilidades distintas. Classifica o comportamento das pessoas em diferentes estilos, de acordo com o quadrante do cérebro que é dominante. Em seu modelo Herrmann (1990) identifica quatro estilos de comportamento:

- A. Analítico, lógico; predominantemente racional e realista. Características: auditivo, lógico, factual, crítico, técnico e quantitativo. Atividades preferidas: coletar dados e informações, analisar, pesquisar como as coisas funcionam, julgar idéias baseando em fatos, critérios e raciocínio lógico.

- B. Controlador e sequencial; predominantemente organizado e concreto. Características: colecionador, estruturado, organizado, detalhista, planejador. Atividades preferidas: seguidor de regras e instruções, trabalhos detalhados e minuciosos, resolução de problemas via passo-a-passo, organização e implementação.
- C. Relacional, interpessoal; predominantemente relacional, sensível e comunicativo. Características: sinestésico, emocional, espiritual, sensorial, sentimental, afetivo. Atividades preferidas: ouvir e expressar ideias, procurar por significados humanos, fazer escolhas intuitivas, relacionar e sentir, e interação com grupos.
- D. Experimental e imaginativo; predominantemente inovador, explorador e especulativo. Características: visual, holístico, intuitivo, inovador e conceitual. Atividades preferidas: visão global, tomar iniciativa, desafiando suposições, comunicação visual, pensamento metafórico, resolução criativa de problemas, pensamento de longo prazo.

Com base nesta conceituação, foram desenvolvidas ferramentas de avaliação que quantificam o grau de dominância de cada um dos quadrantes. Na ferramenta utilizada a avaliação é obtida como resultante das respostas a um questionário com 120 questões com proposições binárias, sobre situações profissionais simuladas.

Os resultados são apresentados divididos nas quatro zonas, os quatro modelos de comportamento de Herrmann, e nas atitudes, que mostram, em uma maior profundidade analítica, as formas de atuação. Cada questão ou proposição assinalada faz referencia a um estilo e atitude. Cada resposta assinalada é acumulada para formar o valor correspondente de cada comportamento.

O resultado então apresenta, sob a forma valor de pontuação, os valores referentes a cada um dos estilos. Tem-se então uma hierarquia de preferencias comportamentais da pessoa avaliada.

Em particular, o comportamento definido como C. Relacional, interpessoal; predominantemente relacional, sensível e comunicativo, pode ser diretamente associado a um grau mais elevado de empatia. Ele é definido em pessoas que apresentam mais sensibilidade para os problemas humanos, que conseguem se colocar no lugar do outro, que é sensível ao ambiente, que vive para ou pelos outros, adivinha as intenções, busca a harmonia e adora relacionar-se, e se integrar ao grupo. Alguém que escuta, compartilha, comunica e que está à vontade num grupo e gosta de trocar idéias. As atitudes associadas a esse estilo comportamental são;

- Fator humano - a dimensão humana no trabalho e no tratamento de um problema;
- Abertura aos outros - aberto aos outros e está ansioso para conhecer novas pessoas;
- Empatia - buscando entender o que o outro sente em vez de julgar, à primeira vista;
- Capacidade de escuta - ouve o outro, tenta compreender seus desejos e aspirações;
- Intuição - sentindo o outro de forma intuitiva, fazer avaliação intuitiva;
- Sensibilidade - é sensível e facilmente se envolve nas situações;
- Espírito de Equipe – gosta de trabalhar em grupos e ter espírito de equipe;
- Prestativo - gosta de colocar-se a serviço, de estar disponível para os outros;
- Participativo - se envolve. Participa, gosta de consultar as pessoas;
- Contato - gosta de relacionamento, gosta de trocar idéias;
- Coexistência - cria um bom ambiente, tem uma atitude calorosa, busca consenso;

- Harmonia - cria harmonia dentro do grupo, desenvolve relações de confiança.

Essas atitudes associadas a esta predominância cerebral, são praticamente aquelas mesmas que foram definidas para o fenômeno da empatia, e que, como mostrado anteriormente, são também aquelas absolutamente fundamentais para a **hospitalidade**.

5. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Dos 201 participantes, 101 (45.7%), eram de áreas comerciais/marketing, 70 (31,7%), eram de áreas de recursos humanos, 44 (20%), eram de administração e finanças e três (2,6%) eram diretores gerais. Nas devolutivas foi confirmado o elevado índice de acerto e assertividade da ferramenta. Todos concordaram que o perfil definido era correto e representava o seu jeito de ser e sua forma de atuação.

Como resultado, da amostra total dos 221 participantes (100%) que, em tese, tem perfis distribuídos nos quatro quadrantes, 23% apresentou um perfil comportamental predominante C. Relacional, interpessoal. Outros 28,5% apresentaram o perfil C. Relacional, interpessoal, como segunda preferência comportamental. Portanto, 51,5% apresentaram o perfil C. Relacional, interpessoal, como o primeiro, ou como segundo, mais predominante.

As atitudes associadas a esse estilo comportamental C. Relacional, interpessoal; predominantemente relacional, sensível e comunicativo, são praticamente as mesmas características e atitudes definidas para a hospitalidade, segundo Telfer (2000), O'Connor (2005) Brotherton, (1999), Lashley, (2007), Blain (Blain and Lashley, 2014),

Assim sendo, avaliando as preferências comportamentais das pessoas C. Relacional, interpessoal, e os que apresentaram esse comportamento C. Relacional, interpessoal, em segunda preferência, estaremos avaliando também a capacidade e a possibilidade de alguém ser mais hospitaleiro, em uma dimensão de hospitalidade, ou hospitalidade "verdadeira" ou "altruísta".

Em conclusão, ficou constatada que existe uma estreita relação entre empatia e predominâncias comportamentais com a hospitalidade, o que permite que a ferramenta seja usada como meio avaliar e prever a capacidade de alguém ser mais hospitaleiro.

Todas as características, que definem o conceito da hospitalidade, podem ser diretamente associadas com o fenômeno da empatia.

6. CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS

A capacidade empática pôde ser avaliada pela capacidade de percepção que se tem do outro. A hospitalidade pode avaliada pela reação a essa percepção. A capacidade de se ter uma maior percepção empática pode ser avaliada e medida pelas dominâncias cerebrais, as preferências comportamentais predominantes. Consequentemente, a capacidade de alguém ser mais ou menos hospitaleiro pode ser avaliada e prevista. Partindo dos resultados e premissas, podemos considerar que podem ser desenvolvidos meios e ferramentas para medir e avaliar, não só a capacidade de uma pessoa ser mais ou menos empática e, portanto hospitaleira. No entanto, a conclusão também nos leva a pensar em investigar além das características individuais. Deveríamos também avaliar a situação em que se realiza o encontro, e em qual a disposição emocional ele se realiza. Assim, após essa primeira análise, imaginamos medir a hospitalidade, agora em três níveis: (a) no próprio indivíduo, por suas características; (b) na situação do encontro, ou seja, nas condições físicas em que ele se realiza e que interfere na empatia; e (c) na disposição, nas condições do momento em que o encontro se realiza.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agosta, L. (2014) *A Rumor of Empathy: Rewriting in the context of philosophy*. New York: Palgrave Macmillan.

- Ariffin, A.A.M., Nameghi, E.N., Zakaria, N.I., (2013). The effect of hospitabilidade and servicescape on guest satisfaction in the hotel industry. *Can. J. Adm. Sci.* 30 (2),127–137.
- Bagozzi, R., Kimmel
- Baptista I. (2002). Lugares de hospitalidade. In: C. Dias, C. (Org.). *Hospitalidade, reflexões e perspectivas*. São Paulo: Manole.
- Batson, C.D., Fultz, J., & Schoenrade, (1987) P. A. Distress and empathy: Two qualitatively distinct vicarious emotions with different motivational consequences. *Journal of Personality*, 55(1), 21-75. 1987.
- Blain, M. J. (2012). 'Hospitabilidade': can the sub-traits of hospitabilidade be identified, measured in individuals and used to improve business performance? (Doctoral dissertation, Nottingham Trent University).
- Blain, M., & Lashley, C., (2014) Hospitabilidade: the new service metaphor? Developing an instrument for measuring hosting, *Research in Hospitality Management*, Volume 4, No. 1/2, 1-8
- Brotherton, B. (1999). Towards a definitive view of the nature of hospitality and hospitality management. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 11(4): 165-173.
- Camargo, L. O. (2015). Os interstícios da hospitalidade. *Revista da hospitalidade*. V. XII, numero especial – maio 2015
- Coelho, N. E., Júnior (2003). Da intersubjetividade à intercorporeidade: contribuições da filosofia fenomenológica ao estudo psicológico da alteridade. *Psicologia USP*, 14(1).
- _____. & Figueiredo, L. C. (2004). Figuras da intersubjetividade na constituição subjetiva: dimensões da alteridade. *Interações*, 9(17).
- Darwin, C. (2000). *A expressão das emoções no homem e nos animais*. São Paulo: Companhia das Letras.
- Derrida, J. Dufourmantelle, A. (2003). *Anne Dufourmantelle convida Jacques Derrida a falar de hospitalidade*. Rio de Janeiro: Escuta.
- DeVellis, R., 1991. *Scale Development Theory and Applications*. Sage Publications, Inc., Newbury Park, CA.
- Dominance Instrument. The Herrmann Brain Dominance Instrument® (HBDI®): <http://ebookinga.com/pdf/herrmann-brain-dominance-instrument-hbdi-13742942.html>
- personalidades.mobi:https://www.personalidades.mobi/Dominancia_Cerebral/
- Duan, C. & Hill, C. E. (1996). The current state of empathy research. *Journal of Counseling Psychology*, 43(3), 261-274.
- Eisenberg, N. *Altruistic Emotion, Cognition and Behavior*. Laurence Erlbaum Associates, Inc., Publishers, U.S.A. 1986.
- Ferenczi, S. "A técnica psicanalítica", in Sándor Ferenczi. *Obras completas*, v. II. São Paulo: Martins Fontes. (1919/1992)
- Finley, M. I. (1988). *O mundo de Ulisses*. Lisboa: Presença.
- Freud, S. (1996). *Psicologia de grupo e análise do ego*. [1921, v. 18]. Rio de Janeiro: Imago.
- Gotman, A. (2009). O comércio da hospitalidade é possível? *Revista Hospitalidade*, 6(2), 3-27. in may /2016, de <http://www.rev Hosp.org/ojs/index.php/hospitalidade/article/view/311/299>
- Grönroos, C. (2012) The emergence of the new service marketing: Nordic school perspectives, *Journal of Service Management*, 23(4), pp. 479-497. doi: 10.1108/09564231211260387.
- Herrmann, N. (1990) *The Creative Brain*, Brain Books, Lake Lure, North Carolina. ISBN 0-944850-02-2. ISBN 978-0-944850-02-2.
- Herrmann, N. (1996) *The Whole Brain Business Book*, McGraw-Hill, New York, NY. ISBN 0-07-028462-8. ISBN 978-0-07-028462-3.

- Hoffman, M.L. (1987). The contribution of empathy to justice and moral judgment. In N. Eisenberg and J. Strayer (Eds.), *Empathy and its development* (pp. 47-80). New York: Cambridge University Press.
- Hoffman, M. L. (1991). Empathy, social cognition and moral action. In W. M. Kurtines & J. L. Gewirtz (Eds.), *Handbook of moral behavior and development* (pp. 65-87). New Jersey: LEA.
- Hume, D. (2000). *Tratado da natureza humana*. São Paulo:UNESP.
- Husserl, E. (1969). *Méditations cartésiennes*. Paris: Vrin.
- Kant, I. (1964). *Fundamentação da metafísica dos costumes*. Lisboa: Companhia Editora Nacional.
- Kohut, H. (1984). Introspection, empathy and the semicircle of mental health. *International Journal of Psychoanalysis*, 63, 395-408.
- Laplanche, J; Pontalis, J. B. *Vocabulário da Psicanálise*. São Paulo: Martins Fontes, 1996.
- Lashley, C. ; Lynch, P.; Morrison, A. (2007). (eds.). *Hospitality: a social lens*. Amsterdam: Elsevier.
- Lashley, C. *Hospitality and Hospitabilidade*.(2015) *Research in Hospitality Management* 2015, 5(1): 1-7
- _____. & Morrison, A. (Orgs). (2004). *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. Barueri: Manole.
- Levinas, E. (1988). *Ética e infinito*. Lisboa: Edições 70.
- Mauss, M. (1974). Ensaio sobre a dádiva. Forma e razão da troca nas sociedades arcaicas. In: *Sociologia e Antropologia* [v. II]. São Paulo: Edusp.
- Montandon, A. (2003). Hospitalidade: ontem e hoje. In A. Dencker & M. S. Bueno (Org.) *Hospitalidade : cenários e oportunidades*. São Paulo: Pioneira-Thomson.
- O'Connor, D. (2005). Towards a new interpretation of "hospitality". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 17(3), 267-271.
- Petit, J. L. *Solipsisme et intersubjectivité. quinze leçons sur Husserl et Wittgenstein*, Paris: Éd. du Cerf 1996.
- Premack, D. & Woodruff, G. (1978). Does the chimpanzee have a theory of mind? *Behavioural and Brain Science*, 1, 515-526.
- Rizzolatti, G., Fadiga, L., Gallese, V. & Fogassi, L. (1996). Premotor cortex and the recognition of motor actions. *Cognitive Brain Research*, 3, 131-141.
- Rogers, C. R. (1974). *Terapia centrada no paciente*. Lisboa: Moraes Editores.
- Ryle, G. (1949). *The concept of mind*. Mitchan: Penquin Books.
- Scheler, M. (2004). *Esencia y formas de la simpatía*. Buenos Aires: Losada.
- Selwyn, T. (2004). Uma antropologia da hospitalidade. In C. LASHLEY & MORRISON, A. (Org.). *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. Barueri: Manole.
- Tasci, A. D., & Semrad, K. J. (2016). Developing a scale of hospitabilidade: A tale of two worlds. *International Journal of Hospitality Management*, 53, 30-41.
- Telfer, E. (2000). The philosophy of Hospitabilidade. In C. Lashley & A. Morrison (Eds.), *In Search of Hospitality: Theoretical perspectives and debates*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Winnicott, D. W. (2000). *Da pediatria à psicanálise. Obras escolhidas*. Rio de Janeiro: Imago.
- Wispé, L. (1986). The distinction between sympathy and empathy: to call forth a concept, a word is needed. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(2), 314-321.