

ANÁLISE CRÍTICA DO DISCURSO: POSSIBILIDADE PARA A ANÁLISE DE DADOS EM PESQUISAS QUALITATIVAS EM HOSPITALIDADE

VANUZA BASTOS RODRIGUES

UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI (UAM)

vanuzabastos@bol.com.br

ANA CLAUDIA GUIMARAES ANTUNES

UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI (UAM)

aninha_gastro@yahoo.com.br

ELIZABETH KYOKO WADA

UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI (UAM)

ewada@uol.com.br

ANÁLISE CRÍTICA DO DISCURSO: POSSIBILIDADE PARA A ANÁLISE DE DADOS EM PESQUISAS QUALITATIVAS EM HOSPITALIDADE

1 Introdução

O primeiro registro de pesquisa qualitativa surgiu com a publicação de um estudo sobre as famílias das classes trabalhadoras na Europa - *Les ouvriers européens*, de Frédéric Le Play - no ano de 1855. Esse estudo privilegiou a observação direta da realidade fundamentada na coleta de dados realizada em suas viagens (GODOY, 1995a). A autora afirma que, naquele período, vários estudos colaboraram para uma perspectiva positiva da pesquisa qualitativa, entre eles: *London labour and the London poor*, de Henry Mayhew, publicado em 1851, utilizando para a coleta de dados as entrevistas em profundidade e as histórias de vida; *Methods of social investigation*, de Sidney Webb e Beatrice Webb, publicada em 1932. Para a realização dessas pesquisas as autoras priorizaram as entrevistas, os documentos, as descrições e suas observações. De acordo com Chizzotti (2006), a introdução desta abordagem foi muito difícil, pois a ciência tinha como base pressupostos experimentais e defendia um único padrão de pesquisa para todas as ciências, ignorando assim, as especificidades das ciências humanas, falseando resultados em função da generalização e redução conceitual.

A partir da década de 1960, a pesquisa qualitativa foi sendo incorporada ao mundo acadêmico, tendo como marco a revista *Administrative Science Quarterly*, publicada em 1979, sendo o seu conteúdo dedicado exclusivamente ao tema (GODOY, 1995a). Maanem (1979) explica que esta abordagem adota diversas técnicas para interpretar e decodificar os significados de um sistema de grande complexidade, fazendo-se necessário a realização de um corte temporal e espacial com a intenção de demarcar um território para o estudo sobre determinado fenômeno, pois sua minuciosa descrição é fundamental para a coleta de dados.

Por suas características a pesquisa qualitativa exige que o pesquisador compreenda a dinâmica do fenômeno, que tenha contato direto com sua fonte de coleta de dados, entenda os significados das coisas e que possua capacidade para descrever o fenômeno e suas singularidades por meio de um enfoque dedutivo (RODRIGUES; SALLES; ANTUNES, 2016; NEVES, 1996; GODOY, 1995b). E, mediante a estas características, é certo que a pesquisa qualitativa busque técnicas de análise dos dados capazes de oferecer resultados e discussões coerentes com a metodologia e que estejam alinhados com o fenômeno estudado.

Neste artigo, não se questiona qual a técnica de Análise do Discurso é mais conveniente nos estudos de Hospitalidade, e sim, verificar a possibilidade de análise e reflexão de dados que a Análise Crítica do Discurso oferece nas pesquisas qualitativas desta disciplina. Portanto, optou-se por observar a Análise Crítica do Discurso (ACD), visto que as produções acadêmicas em hospitalidade, quando apresentam abordagem qualitativa, em sua maioria, utilizam outras metodologias para a análise dos dados obtidos.

Tem-se por proposições: a) a Análise Crítica do Discurso (ACD) facilita a análise dos dados em pesquisas de abordagem qualitativa na Hospitalidade; b) a Análise Crítica do Discurso (ACD) evidencia elementos que, possivelmente, outros métodos utilizados em abordagens qualitativas podem ocultar; c) a Análise Crítica do Discurso (ACD) pode enriquecer a discussão dos resultados nas pesquisas qualitativas em Hospitalidade. Assim, com base nestas proposições, tem-se por objetivo trazer a Análise Crítica do Discurso (ACD) para o universo acadêmico da Hospitalidade, destacando suas características e verificando a possibilidade da sua adoção nesta área. Metodologicamente, este estudo tem por característica o de ser qualitativo e de caráter descritivo e, para tanto, sob o olhar da ACD, analisa-se alguns aspectos

da Hospitalidade. Apresenta-se as categorias de análise da ACD e sua possível contribuição como instrumento de tratamento dos dados para os estudos em Hospitalidade. Assim, este artigo justifica-se pela exigência da qualidade dos métodos utilizados nas pesquisas acadêmicas, seja nas universidades, nos periódicos acadêmicos com alto fator de impacto e nos principais congressos de Hospitalidade, Turismo, Hotelaria e Alimentação e Bebida.

2 Análise do discurso

Existem vários estilos de Análise de discurso que privilegiam enfoques diferentes. Segundo Caragnato e Multi (2006, p. 679), esses estilos possuem em comum a mesma "rejeição da noção realista de que a linguagem é simplesmente um meio neutro de refletir, ou descrever o mundo, e uma convicção da importância central do discurso na construção da vida social". Porém, por entender que o discurso é a prática da linguagem e mbuído de movimento, a Análise do Discurso compreende que a linguagem como mediadora das relações entre o homem, seu ambiente natural e social, produzida e interpretada por quem emite e por quem recebe a mensagem, envolvendo todo o contexto em que o discurso está inserido (ORLANDI, 2007; VERGARA, 2006).

Considerando a língua, a história e o sujeito, supõe-se que cada país desenvolve a Análise do Discurso de acordo com suas tradições acadêmicas sobre o discurso e, dessa maneira, percebe-se que o conhecimento gera relações de força e de poder em certos locais, pois a ciência acontece e desenvolve sob a especificidade de cada tradição (CARAGNATO; MULTI, 2014).

Orlandi (2007) explica que a Análise do Discurso trabalha com o sentido, pois busca entender como os objetos simbólicos produzem os sentidos, e não, com o conteúdo do texto. Caragnato e Multi (2014, p. 680) sustentam que um sentido é produzido pela fórmula: ideologia + história + linguagem, assim, a ideologia pode ser entendida como o "posicionamento do sujeito quando se filia a um discurso, sendo o processo de constituição do imaginário que está no inconsciente [...], a história representa o contexto sócio histórico e a linguagem é a materialidade do texto gerando 'pistas' do sentido que o sujeito pretende dar". Ressaltam nesse processo a memória coletiva, ao afirmarem que é nela que o sujeito acredita ser o proprietário e controlador do seu discurso, porém, na realidade, o seu discurso tem precedente, ele é parte de um contínuo e, com certeza, já foi falado por um outro sujeito (CARAGNATO; MULTI, 2014; RODRIGUES; SALLES; ANTUNES, 2016). Ou seja, o sujeito é assujeitado ao coletivo ao nível inconsciente, reproduzindo, então, em seu discurso, o sentido dado pela coletividade.

Na visão de Caragnato e Multi (2014), na Análise do Discurso, a língua não é clara e nem homogênea, podendo apresentar equívocos, visto que o sentido por ser simbólico e, não estar necessariamente, relacionado à palavra, resultando na falta de exatidão. Vergara (2006) contribui ao sustentar que mesmo o "não dito" tem sentido, sendo fundamental para a Análise do discurso considerar as pausas, os risos, hesitações e o silêncio.

Rocha e Deudará (2006), Vergara (2006) e Rodrigues, Salles e Antunes (2016) concordam que as principais características da Análise do Discurso são:

- a) o sujeito participante de um grupo colabora na articulação entre a linguagem e a sociedade;
- b) permite identificar como se dá a interação entre membros de uma organização: a participação, o processo de negociação, as manifestações de poder;
- c) permite reconhecer o significado do que está explícito, não só o que fala, mas como se fala;
- d) um de seus pontos principais é a destinaridade, ou seja, que recebe a mensagem;
- e) é uma interpretação do discurso produzido por outros; e
- f) espaço de construção de olhares diversos sobre a realidade.

Outros elementos elencados por Vergara (2006) dizem respeito à subjetividade do pesquisador; sua habilidade registrar e utilizar os recursos disponíveis ao observar os aspectos comportamentais e o contexto do fenômeno estudado. Assim, Orlandi (2007) e Rocha e Deusdará (2006, p. 308) concordam que, a análise do discurso não preocupa com um sentido real por intermédio da interpretação, e sim, pelo gesto de interpretação que favorece a análise de um discurso, isto é, “pretende não instituir uma ‘nova lingüística’, mas consolidar uma alternativa de análise, mesmo que marginal, à perspectiva ‘tradicional’”. Um alargamento teórico, uma possibilidade outra, originada de um olhar diferenciado que se lança sobre as práticas languageiras.

3 Análise Crítica do Discurso

A escolha da Análise Crítica do Discurso, que a partir deste momento será apresentada como ACD, para compor este artigo teve por base não só os estudos de Norman Fairclough como também outros autores estudiosos da Análise do Discurso que dedicaram à compreensão deste método e das possibilidades que ele pode oferecer, visto que privilegia a transdisciplinariedade e procura atender às necessidades das pesquisas que permeiam as práticas sociais e, principalmente, as mudanças sociais na contemporaneidade.

Ressalta-se que, no Brasil, a ACD apresenta duas vertentes: a Análise Crítica do Discurso influenciada pela lingüística Sistêmico-Funcional (LSF), defendida pelo inglês Norman Fairclough; e a Análise Cognitiva ou Sociocognitiva do Discurso, sustentada pelo holandês Teun Van Dijk. Percebe-se que Dijk faz duras críticas aos postulados de Fairclough, principalmente ao asseverar que a ACD não privilegia a cognição como mediadora entre o discurso e a sociedade. Por outro lado, Fairclough afirma ser esta somente uma vertente e que é bem-vindo e prudente utilizá-la em parceria com outros modelos de análise, inclusive ao modelo de van Dijk (GUIMARÃES, 2012).

Para Fairclough (2012, p. 309), ao incluir a língua como parte integrante do processo social material a ACD assume uma vertente que tem por base uma perspectiva de semiose, ou seja, incluindo “todas as formas de construção de sentidos – imagens, linguagem corporal e a própria língua”. Nesta perspectiva, a vida social é entendida como uma rede que se apresenta interconectada por intermédio das práticas sociais como a cultura, a economia, a política e muitas outras, sendo possível combiná-las em termos de ação e estruturas: “uma prática é, por um lado, uma maneira relativamente permanente de agir na sociedade, determinada por sua posição dentro da rede de práticas estruturada; e, por outro, um domínio de ação social e interação que reproduz estruturas, podendo transformá-las” (FAIRCLOUGH, 2012, p. 309).

Nesse sentido, Ramalho (2005) explica que a ACD tem por característica a abordagem transdisciplinar, pois, além de envolver outras teorias ao romper as fronteiras epistemológicas, ela ainda as transforma e operacionaliza visando uma abordagem sóciodiscursiva. Assim, a ACD, promove o entendimento, a partir da forma e da função da linguagem, para o desenvolvimento de um corpo teórico integrado que permite realizar a descrição, a explicação e a interpretação de como os discursos dominantes são capazes de influenciar o conhecimento, as ações e as ideologias que são compartilhadas socialmente, sempre com um olhar crítico sobre a justiça social, o poder, a política e a moral (RESENDE; RAMALHO, 2004). Isso se deve porque, na visão de Fairclough (2012, p. 309), todas as práticas de produção, sejam elas cultural, econômica, política ou cotidiana incluem elementos de atividade produtiva, meios de produção, relações sociais, identidade sociais, valores culturais, consciência e semiose e, todos eles, se encontram dialeticamente relacionados, ou seja, “são elementos diferentes, mas não totalmente separados e distintos”, mas, por outro lado, “há um sentido no qual cada um internaliza os outros sem se confundirem entre si”. Visto dessa maneira, tem-se o modelo tridimensional elaborado por Fairclough em 1989 e aprimorado em 1992 que distingue e apresenta as três dimensões do

discurso com a proposta de que cada uma seja analisada primeiro, cada dimensão, e posteriormente, as relações estabelecidas entre elas: Texto, prática discursiva e prática social, dividindo a análise em três fases (Figura 1).



Figura 1 - Concepção tridimensional do discurso em Fairclough (1992)
Fonte: Resende e Ramalho (2004, p. 188)

Cada dimensão agrupa categorias específicas, a saber (Quadro 1):

| TEXTO | PRÁTICA DISCURSIVA | PRÁTICA SOCIAL |
|-------------------|---------------------------|--|
| Vocabulário | Produção | Ideologia |
| Gramática | Distribuição | Sentidos |
| Coesão | Consumo | Pressuposições |
| Estrutura textual | Contexto | Metáforas |
| | Força | Hegemonia |
| | Coerência | Orientações econômicas, políticas, culturais e ideológicas |
| | Intertextualidade | |

Quadro 1 - Categorias analíticas propostas no modelo tridimensional
Fonte: Resende e Ramalho (2004, p. 188)

Segundo Resende e Ramalho (2004), é importante entender a utilização da linguagem como prática social, pois isso implica na sua compreensão ação histórica constituída socialmente, mas que também é constitutiva das identidades sociais, das relações sociais e dos sistemas de conhecimento e crença.

Dijk (2008) sustenta que a ACD deve cumprir vários requisitos para atingir os propósitos esperados, entre eles:

- a) deve ser melhor que qualquer outro método;
- b) concentrar-se nos problemas sociais e políticos;
- c) ter a clareza de que a análise crítica dos problemas sociais, em geral, é multidisciplinar;
- d) que não se descrê estruturas sociais do discurso, e sim, explica-se as propriedades das interações sociais e da estrutura social; e
- e) seu foco está na maneira como as estruturas do discurso “produzem, confirmam, legitimam, reproduzem e desafiam as relações de poder e de dominação na sociedade” (DIJK, 2008, p. 115).

E, ao concordar com Fairclough, elenca os principais fundamentos da ACD: “a) aborda problemas sociais; b) as relações de poder são discursivas; c) o discurso constitui a sociedade e a cultura; d) o discurso realiza um trabalho ideológico; e) o discurso é histórico; f) a relação entre o texto e a sociedade é mediada; g) a análise do discurso é interpretativa e exploratória; h) o discurso é uma forma de ação social” (DIJK, 2008, p. 115). Dessa maneira, o autor ensina que a ACD se concentra na exploração do poder e do domínio sobre a cultura e as ações do indivíduo que são controlados pelo discurso, qualificando-o como “o exercício ilegítimo do poder” por parte dos grupos dominantes

Por concentrar-se nas mudanças da estrutura (ordem do discurso) e na ação (trabalho produtivo que ocorre nos textos e suas interações) Fairclough (2012, p. 311) alega que o importante nas duas perspectivas são as “articulações em mudança entre gêneros, discursos e estilos, a mudança da estruturação social entre esses elementos na estabilidade e permanência nas ordens de discurso e uma continuidade no trabalho das relações entre eles em textos e interações”. Mediante a esta alegação, para maior entendimento, o autor completa explicando a diferença entre os termos interdiscursividade e intertextualidade: “o termo interdiscursividade está reservado para os textos e as interações: a interdiscursividade de um texto é parte de sua intertextualidade, é uma questão de quais gêneros, discursos e estilos os constituem, e como, no texto, esses aspectos são trabalhados para formar articulações particulares (FAIRCLOUGH, 2012, p. 311).

Neste contexto, Fairclough (2012) propõe uma estrutura analítica para a ACD composta por cinco estágios:

1º estágio: Ênfase a um problema social – por ser uma forma de ciência social crítica, planejada para demonstrar os problemas e dificuldades enfrentados pelos indivíduos em seu meio social o questionamento principal é: “um problema para quem?” Assim, sendo uma ciência social crítica, tem por finalidade a emancipação dos dominados ou “perdedores” em seu meio social, ou seja, os excluídos, os oprimidos por suas diferenças socioeconômicas, raciais ou de gênero entre várias outras formas de exclusão e dominação.

2º estágio: Identificação dos obstáculos para a solução do problema por intermédio da análise - observação crítica ou diagnóstico do problema – abordando e questionando quais são os entraves a serem superados tanto na estrutura como na organização social que apresentam resistência a uma solução de baixa complexidade.

3º estágio: Verificar a ordem social ou a rede de práticas - a ordem social precisa do problema? Ele é um problema em algum sentido? Relacionar os fatos como eles verdadeiramente são e como devem ser, ou seja, por meio da observação crítica, verificar como a ordem social cria problemas com o objetivo de se manter ativa, fortalecendo assim, os motivos para que ocorra uma transformação radical, ressaltando que nesse aspecto, surge a ideologia, que por meio do seu discurso favorece a manutenção das relações de poder e de dominação.

4º estágio: Identificação das possibilidades de superação dos obstáculos - observação crítica negativa ou positiva. No contexto da ordem social, identificar as possíveis contradições, lacunas, deficiências que podem ser entendidos como dominantes e, ainda, demonstrar diferenças e as resistências predominantes.

5º estágio: Reflexão crítica sobre a análise - refletir sobre a eficácia da análise e sua contribuição para a emancipação social e seu ajuste tanto para a academia como para o mercado e o Estado.

Percebe-se que, independentes das críticas realizadas por Dijk, e que não deixam ser importantes e bem-vindas, a proposta de Fairclough encontra-se aberta para novas inclusões, inclusive as relativas à cognição, abrindo possibilidades interessantes no âmbito das ciências sociais.

4 Hospitalidade

Os estudos sobre hospitalidade fundamentam-se em duas vertentes: a) inglesa, que considera o termo hospitalidade como uma solução atrelada ao termo hotelaria como sinônimo de boa acolhida (MONTANDON, 2003); e b) maussiana ou da dádiva, que destaca a interação entre os homens independente de sua condição de amigo, estrangeiro ou cliente, imperando sempre o sucesso do bem-receber. Gotman (2008) crítica a vertente inglesa por acreditar que o

termo hospitalidade não pode ser utilizado apenas como um mero sinônimo para esconder a tentativa mercadológica da comercialização de alguma coisa.

A hospitalidade pode ser entendida, com base em sua noção adjetiva, como o conjunto de ações que tentam acolher o hóspede de maneira agradável. Nesse caso, Camargo (2008, p. 19) explica que "confunde-se um juízo de realidade, o fato (o que é) e um juízo de valor (o que deve ser). Hospitalidade seria, então, um atributo de determinados encontros entre anfitriões e hóspedes, o chamado encontro hospitaleiro, mas não necessariamente de todos os encontros". Na ótica da noção subjetiva, "juízos de realidade e de valor são entendidos separadamente para poderem ser melhor colocados em perspectiva, posteriormente. Hospitalidade seria toda forma de encontro entre alguém que recebe e alguém que é recebido, mesmo que aquilo que se passe nesse encontro não mereça o adjetivo 'hospitaleiro'" (CAMARGO, 2008, p. 19). O autor completa afirmando que a importância é dada ao fator social que decorre do encontro de quem recebe (anfitrião) e de quem é recebido (hóspede) e que essa ação se desenvolve no âmbito tanto da casa quanto dos países. Para Welten (2015), a hospitalidade ocorre somente quando se recebe um estranho, pois, neste contexto, é que se percebe que a sociedade é maior que o nosso meio familiar ou de amizades. Portanto, não faz sentido falar de hospitalidade em se tratando do bem-receber de pessoas amigas ou familiares.

A hospitalidade ocorre quando se recebe alguém estranho com o devido respeito e, assim, revelando que a sociedade é muito maior que o nosso meio familiar e de amizade (Welten, 2015). O'Connor (2005) sustenta que a hospitalidade como uma habilidade natural que faz parte do caráter e da personalidade do anfitrião, pois o ato de fornecer alimento e bebida como sinal de boas-vindas tem como fundamento os rituais da hospitalidade que possibilita ao anfitrião transmitir a sua disposição em abrigar e proteger o visitante durante a sua estadia (KORSTANJE, 2010).

Lugosi (2008) explica que hospitalidade não é apenas fornecer alojamento, alimento e bebida, mas também da relação humana que é construída por meio da troca de experiências e do convívio. Santos (2014) e Nogueira (2013) concordam que todos os indivíduos são anfitriões e hóspedes por meio dos vínculos que estabelecem e, dessa maneira, favorece as relações humanas, quesito fundamental para as relações de hospitalidade e de acolhimento na construção dos laços sociais entre indivíduos e os grupos.

O sistema da dádiva em hospitalidade se fundamenta nos conceitos de Marcel Mauss, enquanto manifestação das relações estabelecidas entre os sujeitos envolvidos na relação de receber e de ser recebido. Mauss (1974, p. 114) ensina que a sociabilidade se estabelece a partir da "tríplice obrigação de dar, receber e retribuir", tendo em vista a existência de uma "virtude que força as dádivas a circular, a serem dadas e a serem redistribuídas". Envolve, então, o início da formação dos laços sociais, bem como das alianças, de ser um rito ou uma proposta de apaziguamento. Esse entendimento da dádiva como fundamento da sociabilidade sinaliza sua aplicação a diversas dimensões sociais, como alega o próprio autor sobre os estudos que privilegiam esse gênero: eles possibilitam "entrevier, medir e equilibrar os diversos móveis estéticos, morais, religiosos, econômicos, os diversos fatores materiais e demográficos cujo conjunto fundamenta a sociedade e constitui a vida em comum e cuja direção consciente é a arte suprema, a política, no sentido socrático da palavra" (MAUSS, 1974, p. 184).

O sistema da dádiva implica em generosidade. Segundo Gotman (2009, p. 12), "a falta de generosidade [...] é um insulto ao hóspede, mas, igualmente, deve-se acrescentar, ao dono da casa". Nesse sentido, a dádiva é considerada uma virtude, pois não se pode fazer apenas o que se consegue, mas ir além, sacrificando-se para evitar situações de hostilidade. Ou seja, neste sistema, a hospitalidade requer trabalho e atenção extra no atendimento ao hóspede, não se limitando apenas aos aspectos materiais, mas, também, no mentais e psicológicos. Pode-se dizer que a dádiva é uma lei não escrita, pois está fundamentada em rituais de hospedagem ancestrais. Diferente das leis escritas, as leis não escritas não encontram apoio para pendências no âmbito

judiciário. Camargo (2008, p. 21) assevera que neste a "desobediência às regras gera o seu verso, a inospitalidade, vale dizer, a hostilidade. Em outras palavras: a hostilidade é o resultado de um encontro inospitaleiro". Para Salles, Bueno e Bastos (2010), a sociedade observada na obra de Mauss *Ensaio sobre a dádiva*, em 1924, tinha por base o "contrato" de reciprocidade nas relações sociais, não se restringindo às regras de mercado. As trocas eram realizadas por "pessoas morais" pertencentes a uma coletividade, e não por indivíduos envolvidos por um sistema capitalista que prega a individualidade.

Esses aspectos na obra de Mauss ressaltam os valores implícitos nos contratos firmados na sociedade independente do seu tempo. Visto assim, existe a possibilidade de um resgate sociológico do estudo da hospitalidade e da teoria da dádiva como um paradigma de oposição ao reducionismo e de uma nova perspectiva de análise (CAILLÉ, 1998).

Por outro lado, tem-se a hospitalidade comercial que envolve as pessoas e os espaços. Nesta modalidade de hospitalidade, Camargo (2008) explica ser necessário compreender as trocas que ocorrem entre o hóspede e o anfitrião, pois nesse contexto existe uma operação comercial, pois o segmento de negócios se encontra em pleno crescimento, mas dependente da satisfação cliente em relação ao serviço ofertado, como também de quem recebe, quanto ao benefício financeiro proporcionado. Nessa troca, existe um contrato firmado entre as duas partes, de caráter impessoal, com prazo determinado e com foro definido para a solução de pendências caso ocorra uma "quebra" em algum item preestabelecido. O autor completa afirmando que, mesmo com a existência de um contrato legal firmado, nenhum estabelecimento ousa confessar seu interesse apenas no negócio e nas pessoas como produtoras, consumidoras e executoras do trabalho.

O sistema comercial tem por objeto o produto, de acordo com a demanda do mercado. Assim, condiciona seus atores com a intenção de garantir sua existência em seu mercado (QUADROS, 2011). Este condicionamento tem por finalidade a satisfação do cliente no sistema da dádiva, mas não sendo entendido como hospitalidade, e sim, como pressuposto mercadológico. Essa afirmação vai ao encontro da explicação de Gotman (2009, p. 7) ao definir o "sorriso comercial" como sendo "endereçado indiferentemente não a uma pessoa em particular, mas a todo cliente em potencial, atitude de conveniência destinada a acolher, mas, ao mesmo tempo, a neutralizar todo compromisso que não seja comercial". Essa postura é considerada menos afetada, mas muito estudada, permitindo defesa em função de um evento intempestivo imprevisto e sua possível solução. Nesse contexto, a hospitalidade obedece a regras sociais de bem-estar e conforto do cliente, visando o consumo e o posterior pagamento. A hospitalidade não se constitui somente em uma troca, mas também envolve uma motivação comportamental, acrescida de regras e atitudes no ato de se receber alguém (BROTHERTON; WOOD, 2005).

Quadros (2011) observa que na hospitalidade comercial o cliente - hóspede - é desprovido da reciprocidade simbólica de dar, receber e retribuir, pois, existe aí uma troca financeira podendo provocar em vários momentos o desconforto e a hostilidade. Observa-se que a hospitalidade comercial se altera com o tempo, mas os valores e as regras sociais continuam preservadas nas mesmas bases ancestrais. Assim, o diferencial competitivo está na motivação dos colaboradores em hospitalidade das organizações. Por mais que se tente normalizá-las, acaba-se por criar estereótipos de uma dimensão social (QUADROS, 2011) ou, como sustenta Gotman (2009, p. 13), "mais do que uma conversação ritualizada, a hospitalidade exige hoje uma autenticidade que não é menos exigente, mas cada vez mais contraditória com a profissionalização dos *metiês* de serviço".

Quadros (2011) entende que a hospitalidade não é apenas um fenômeno sociocultural e que não se pode considerá-la como um produto pronto para o comércio, sem respeitar o que não pode ser vendido, mas somente trocado, por intermédio dos simbolismos culturais envolvidos nas relações humanas. É justamente essa troca simbólica que pode oferecer uma

vantagem competitiva por meio das relações fundadas nas leis não escritas que embasam o sistema da dádiva.

Mediante aos debates sobre a hospitalidade no sistema da dádiva e hospitalidade no sistema comercial, pesquisadores propuseram o estudo desta disciplina sob um contexto mais abrangente, privilegiando os aspectos sociais, antropológicos e filosóficos, sendo então entendida como um conjunto de comportamentos com base na sociedade, por intermédio das trocas, da partilha, da mutualidade e da reciprocidade, aspectos inerentes à organização coletiva e comunitária.

Nesse sentido, Lashley (2004) defende uma definição mais ampla capaz de tratar a hospitalidade sob três domínios: Social, privado e comercial, em que cada um represente a sua oferta podendo ser independente ou sobreposta às outras. Dessa maneira, o domínio social considera os cenários sociais, os atos e seu impacto sobre a produção e o consumo de alimento, bebida e alojamento; O domínio privado associa-se à oferta disponibilizado no âmbito do lar e o impacto na relação entre o anfitrião e o hóspede. E, finalmente, o domínio comercial, que tem a sua oferta relacionada à atividade comercial abrangendo setores privados e públicos (Figura 3).

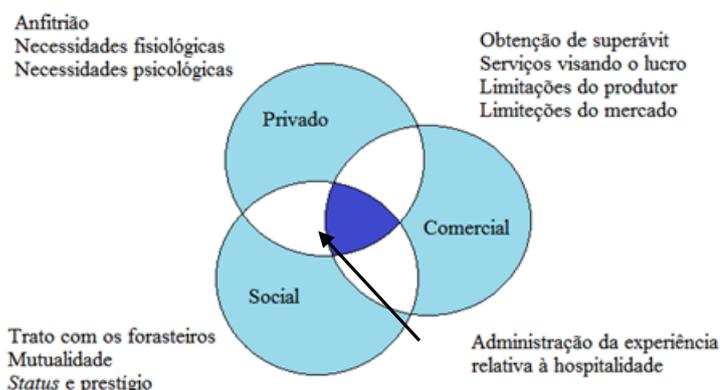


Figura 2 – domínios da hospitalidade
Fonte: Adaptada de Lashley (2004, p. 6)

Os três domínios da hospitalidade possibilitam abrir novas frentes sobre os estudos desta disciplina na contemporaneidade bem como nos revelar novos achados por das pesquisas que privilegiam os períodos históricos, além de contribuir academicamente para o desenvolvimento de uma estrutura teórica.

4 Análise dos dados

Ao refletir sobre a utilização da ACD em estudos qualitativos desenvolvidos na Hospitalidade, sob as perspectivas de Fairclough e Dijk, questionou-se se esta modalidade ofereceria possibilidade de analisar e refletir sobre os dados obtidos nas pesquisas. A partir do contexto apresentado, verificou-se que a ACD tem como destino atender as necessidades de reflexão e análise dos trabalhos que privilegiam as práticas sociais, as grandes mudanças sociais contemporâneas e, principalmente, por contemplar a intersciplinariedade. Tanto Fairclough (2012) como Dijk (2008) e Resende e Ramalho (20004) concordam com esta perspectiva da ACD. Este fato pode ser confirmado a partir do exposto por Dijk (2008) ao concordar com Fairclough (2012) ao elencar os requisitos propostos pela ACD, entre eles, concentrar nos problemas sociais, o de ser multidisciplinar, explicar as interações sociais e a estrutura social. A disciplina de Hospitalidade também apresenta um caráter multidisciplinar com ênfase nas

relações estabelecidas entre as pessoas sejam elas sob os domínios da dádiva, comercial ou social, como apregoado por Camargo (2008), Lugosi (2008), Lashley (2004) e muitos outros estudiosos desta disciplina.

Com relação à proposição “a Análise Crítica do Discurso (ACD) facilita a análise dos dados em pesquisas de abordagem qualitativa na Hospitalidade”, considerou-se que sim, pois ela, a partir do modelo tridimensional de Fairclough que privilegia as dimensões do “Texto”, da “Prática discursiva” e da “Prática social”, contempla as relações entre as pessoas, os espaços onde elas ocorrem e os contratos que são estabelecidos ao se tratar da hospitalidade ou da hostilidade apontados por Quadros (2011), Gotman (2009), Brotherton e Wood (2005) e Lashley (2004).

A proposição “Análise Crítica do Discurso (ACD) evidencia elementos que, possivelmente, outros métodos utilizados em abordagens qualitativas podem ocultar”, foi considerada como verdadeira em função da estrutura de análise composta por cinco estágios proposta por Fairclough (2012) estabelecendo os critérios e os modos como a análise e a reflexão devem ser realizadas. Neste processo, cada estágio necessita da habilidade, da eficiência e eficácia do pesquisador para obter, analisar e refletir sobre os dados de maneira imparcial, mas consciente de que a maior parte do seu trabalho lida com as subjetividades do objeto pesquisado. Assim, contribui com as pesquisas de Hospitalidade, campo que trata, na maioria das vezes, daquilo que “não é dito”, do que “não está escrito”, mas que pertence a regras ancestrais do bem-receber defendido por Camargo (2008), Gotman (2009), Montandon (2003) e Santos (2014).

A proposição “a Análise Crítica do Discurso (ACD) pode enriquecer a discussão dos resultados nas pesquisas qualitativas em Hospitalidade”, foi considerada verdadeira devido às categorias propostas por Fairclough (2012) no seu modelo tridimensional de análise. Estas categorias permitem analisar os eventos em Hospitalidade sob vários aspectos, visto que a ACD entende a vida social como uma rede de relações bem como entendida pelo setor da Hospitalidade, conformada pela cultura, pela economia, política entre outras práticas sociais.

5 Considerações e implicações

A inclusão mais assídua da Análise do Discurso como método de reflexão nas pesquisas qualitativas realizadas na disciplina de Hospitalidade pode ser considerada como um ganho no desenvolvimento dos trabalhos a serem realizados, pois ela possibilita análises que podem revelar detalhes que, muitas vezes, outros métodos não conseguem obter a clareza necessária para o entendimento do fenômeno pesquisado.

A Análise Crítica do Discurso, por meio do modelo tridimensional e da estrutura de análise de cinco estágios propostos por Fairclough facilita e direciona o pesquisador para uma análise coerente dos dados por confrontá-los continuamente com o que é considerado importante ou não para o desenvolvimento da pesquisa.

Mesmo ciente das críticas que são tecidas quanto à utilização da ACD como instrumento de análise de dados, considerou-se, a princípio, que este método deve ser apreciado pela disciplina de Hospitalidade por privilegiar categorias importantes em suas pesquisas. Cabe aos estudiosos em Hospitalidade investir maior disponibilidade de tempo para obter maior conhecimento e entender todo o processo dos métodos propostos pela Análise do Discurso, visto que as duas disciplinas trabalham com a mensagem, os sentidos, a linguagem e o comportamento do indivíduo e, neste caso, a ACD que agrega a cogação por meio dos estudos de Teun van Dijk, todos eles elementos mediadores das relações sociais e organizacionais, ancestrais e contemporâneos.

Referências

- BROTHERTON, B.; WOOD, R. C. Hospitalidade e administração da hospitalidade. In: LASHLEY, C.; MORRISON, A. (Org.). **Em busca da hospitalidade**: perspectivas para um mundo globalizado. São Paulo: Manole, 2005.
- CAILLÉ, A. Nem holismo nem individualismo metodológicos: Marcel Mauss e o paradigma da dádiva. **Rev. Brasileira de Ciências Sociais**, v.13, n. 38, p. 5-38, 1998. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-69091998000300001&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 15 set. 2014.
- CAMARGO, L. O. A pesquisa em hospitalidade. **Rev. Hospitalidade**, v. 5, n. 2, p. 15-51, 2008. Disponível em: <<http://www.revosp.org/ojs/index.php/hospitalidade/article/view/574/643>>. Acesso em: 22 out. 2016.
- CARAGNATO, R. C. A.; MULTI, R. Pesquisa qualitativa: análise de discurso versus análise de conteúdo. **Texto Contexto Enferm.**, v. 15, n. 4, p. 679-684, 2006).
- CHIZZOTTI, A. **Pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais**. Petrópolis: Vozes, 2006.
- DIJK, T. A. **Poder e discurso**. São Paulo: Contexto, 2008.
- FAIRCLOUGH, N. Análise crítica do discurso como método em pesquisa social científica. **Linha d'Água**, v. 25, n. 2, p. 307-329, 2012. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.11606/issn.2236-4242.v25i2p307-329>>. Acesso em: 5 abr. 2017.
- GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas** São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, 1995a. Disponível em: <bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rae/article/download/38183/36927>. Acesso em: 5 maio 2017.
- GODOY, A, S. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**, v. 35, n. 3, p. 20-29, 1995b. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v35n3/a04v35n3.pdf>> Acesso em: 5 maio 2017.
- GOTMAN, A. O comércio da hospitalidade é possível? **Rev. Hospitalidade**, v. 6, n. 2, p. 3-27, 2009. Disponível em: <<http://www.ibhe.com.br/util/files/Comercio%20da%20Hospitalidade%20e%20possivel.pdf>>. Acesso em 12 set. 2014.
- GUIMARÃES, C. P. Análise crítica do discurso: reflexões sobre contexto em van Dijk e Fairclough. **Eutomia: Revista de Literatura e Linguística**, v. 1, n. 9, 2012. Disponível em: <<https://periodicos.ufpe.br/revistas/EUTOMIA/article/view/959/738>>. Acesso em: 12 maio 2017.
- KORSTANJE, M. E. Las formas elementales de la hospitalidad. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 4, n. 2, p. 86-111, 2010. Disponível em: <<https://rbtur.org.br/rbtur/article/view/325/347>>. Acesso em: 19 maio 2017.

LASHLEY, C. para um atendimento teórico. In: LASHLEY, C.; MORRISSON, A. (Org.). Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado. Barueri: Manole, 2004.

LUGOSI, P. Hospitality spaces, hospitable moments: consumer encounters and Affective experiences in commercial settings. **Journal of Foodservice**, v. 19, n. 2, p. 139-149, 2008.

MAANEN, J. Reclaiming qualitative methods for organizational research: a preface. **Administrative Science Quarterly**, v. 24, n. 4, p. 520-526, 1979.

MAUSS, Marcel. Antropologia e sociologia. São Paulo: EPU/ EDUSP, 1974.

MONTANDON, A. Hospitalidade, ontem e hoje. In: DENCKER, A. F. M.; BUENO, M. S. (ed.). Hospitalidade: cenários e oportunidades. São Paulo: Pioneira-Thomson, 2003.

NEVES, J. L. Pesquisa qualitativa – características, usos e possibilidade. **Caderno de Pesquisas em Administração**, v. 1, n. 3, p. 1-5, 1996. Disponível em: <http://www.unisc.br/portal/upload/com_arquivo/pesquisa_qualitativa_caracteristicas_usos_e_possibilidades.pdf>. Acesso em 15 mar. 2016.

NOGUERA, F. T. Lá hospitalidade como condición necesaria para el desarrollo local. **Revista Hospitalidade**, v. 10, n. 2, p. 161-212. Disponível em: www.spell.org.br/documentos/download/19990> Acesso em: 3 mar. 2016.

O'CONNOR, D. Towards a new interpretation of "hospitality". **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v. 17, n. 3, p. 267-271, 2005.

ORLANDI, E. P. **Análise de discurso**. Campinas: Pontes, 2007.

QUADROS, A. H. A hospitalidade e o diferencial competitivo das empresas prestadoras de serviço. **Rev. Hospitalidade**, v.8, n. 1, p. 43-57, 2011. Disponível em: <http://www.rev Hosp.org/ojs/index.php/hospitalidade/article/viewFile/346/446>. Acesso em: 10 set. 2015.

RAMALHO, V. C. V. S. Constituição da análise de discurso crítica: um percurso teórico – metodológico. **Revista Signótica**, v. 17, n. 2, p. 1-24, 2005. Disponível em: <<https://doi.org/10.5216/sig.v17i2.3731> >. Acesso em: 8 maio 2017.

RESENDE, V. M.; RAMALHO, V. C. S. Análise de discurso crítica: do modelo tridimensional à articulação entre práticas: implicações teórico-metodológicas. **Linguagem em (Dis)curso**, v. 5, n. 2, p. 185-207, 2004. Disponível em: <http://www.portaldeperiodicos.unisul.br/index.php/Linguagem_Discurso/article/view/307/323>. Acesso em: 22 maio 2017.

ROCHA, D.; DEUSDARÁ, B. Análise de conteúdo e análise do discurso: aproximações e afastamentos na (re)construção de uma trajetória. **ALEA**, v. 7, n. 2, p. 305-322, 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/alea/v7n2/a10v7n2.pdf>>. Acesso em: 5 maio 2017.

ROCHA, D.; DEUSDARÁ, B. Análise de conteúdo e análise do discurso: o linguístico e seu entorno. **DELTA**, v. 22, n. 1, p. 29-52. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/delta/v22n1/31730.pdf>; Acesso em 5 maio 2017.

RODRIGUES, V. B.; SALLES, M. R. R.; ANTUNES, A. C. G. Análise de conteúdo e análise do discurso: técnicas possíveis para análise de dados em pesquisas qualitativas em hospitalidade. In: ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO, 13., São Paulo, 2016. Anais... São Paulo: ANPTUR, 2016. Disponível em: <<http://www.anptur.org.br/anptur/anais/v.12/DHT2/548.pdf>>. Acesso em: 15 jun. 2017.

SALLES, M. R. R.; BUENO, M. S.; BASTOS, S. Desafios da pesquisa em hospitalidade. Rev. Hospitalidade. São Paulo, v. 7, n. 1, p. 3-14, jan./jun. 2010. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/ver/3463/desafios-da-pesquisa-em-hospitalidade/i/pt-br>>. Acesso em: 11 set. 2014.

SANTOS, M. M. C. (2014). A metáfora dos laços sociais e a hospitalidade. In: SANTOS, M. M. C.; BAPTISTA, I. (ed.). **Laços sociais: por uma epistemologia da hospitalidade**, Caxias do Sul: Educs. p. 13-17.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2003.

WELTEN, R. Hospitality and its ambivalences. On Zygmunt Bauman. **Hospitality & Society**, v. 5, n. 1, p. 7-21, 2015.